

Утверждаю  
Директор УСЗСОН по  
Боханскому району

Е.В. Павлова  
2023 г.

Приказ № \_\_\_\_\_ от  
\_\_\_\_\_ 2023 г.



**Технология социальной работы  
«Работа со случаем»  
с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации  
и социально-опасном положении**

Автор: заведующий отделением  
ПСиД Шагдырова М.А.

п. Бохан, 2023 год

# **Технология социальной работы «Работа со случаем»**

Основные этапы технологии «работа со случаем».

## **1. Прием информации**

Факты, свидетельствующие о возможном нарушении прав ребенка, могут стать известны гражданам, специалистам организаций и учреждений различных ведомств, работающих с семьей и детьми. С целью эффективной организации раннего выявления нарушений прав ребенка необходимо проведение систематической информационной и образовательной работы с гражданами и специалистами, разъяснение им признаков жестокого обращения с детьми, порядка действий в случае обнаружения таких признаков.

## **2. Расследование**

После получения сигнала и первичной информации необходимо проведение проверки, целью которой является определить:

- а) имело ли место нарушение прав ребенка,
- б) безопасно ли ребенку в данный момент оставаться в семье.

Основной проблемой на этом этапе является то, что до настоящего времени (пока работа велась в основном с хроническими семейными кризисами) оценка риска жестокого обращения проводилась достаточно формально, чаще всего на основании личного экспертного решения специалиста.

Как только специалисты начинают работать с семьями на ранней стадии кризиса — ситуация семейного неблагополучия становится не такой явной и очевидной, поэтому появляется острая потребность в специальных инструментах, позволяющих определить причины выявленного факта жестокого обращения с ребенком и вероятность его повторения в будущем. Эти новые инструменты должны решать следующие задачи:

- 1) объективизировать процесс оценки риска возможного жестокого обращения в семье;
- 2) максимально снизить в процессе проведения оценки и принятия окончательного решения роль личных ценностей и установок специалиста;
- 3) содействовать формированию и сохранению доверительных отношений специалиста с семьей, т.е. демонстрировать партнерский характер



отношений и позицию специалиста, заключающуюся в сохранении уважения к личности клиентов, ценности для ребенка именно кровной семьи;

4) снизить эмоциональную нагрузку на специалиста, принимающего решения о судьбе семьи и ребенка;

5) позволять в дальнейшем объективно оценивать эффективность реабилитационных мероприятий (по степени изменения выраженности, выявленных при первом обследовании факторов риска).

Важная процедура этого этапа — оценка безопасности нахождения ребенка в семье. Ее цель — выявление непосредственных угроз для жизни и здоровья ребенка, т.е. тщательное и своевременное определение детей, находящихся в опасности. Такая «надвигающаяся» опасность может включать ситуации в семье с эскалацией домашнего насилия, или, когда у родителя, страдающего серьезным психическим расстройством, бывают периоды обострения, когда ребенок лишен и элементарной заботы.

Еще одной целью оценки степени безопасности является получение информации, позволяющей специалистам спланировать действия, обеспечивающие наименьшее вмешательство в жизнь семьи, которые при этом могли бы успешно защищать ребенка от угрозы причинения ему серьезного вреда.

Это абсолютно новое требование - учитывать при обеспечении безопасности ребенка переживания его родителей, возможное влияние принятого решения на целостность семьи.

На основании полученной информации должен быть разработан план обеспечения безопасности ребенка, позволяющий нейтрализовать обнаруженные непосредственные угрозы и максимально сохранить возможность для ребенка остаться в семье. Мероприятия плана безопасности должны предусматривать активное вовлечение в работу по созданию благоприятных условий пребывания в семье ресурсов сети ее социальных контактов (ответственные родственники, друзья, соседи), государственных учреждений и структур, общественных организаций.

Эта задача — исследование защитных возможностей семьи, часто вызывала затруднение специалистов, т.к. требовала передачи части действий (при сохранении собственной ответственности за ситуацию) другим лицам и организациям. Такой подход потребовал от специалиста ясного осознания и принятия ценности сохранения кровной семьи для ребенка и необходимости в связи с этим установления доверительных отношений с родителями. Такая непривычная постановка задачи вызывала сопротивление специалистов, проявившееся в декларировании невозможности решить поставленные процедурой задачи имеющимися на территории ресурсами, но обычно через

34 месяца супервизорского сопровождения оценка безопасности и разработка плана безопасности уже не вызывали особенных затруднений.

План по обеспечению безопасности должен:

- четко определить угрозы для безопасности ребенка,
- быть с четко поставленными сроками действий,
- быть реалистичным (чтобы семья могла выполнить его условия),
- быть детализированным,
- указать на лиц, которые привлекаются для обеспечения безопасности ребенка, с указанием их роли, условий вовлечения и степени ответственности,
- включать возможность мониторинга за исполнением плана.

### **3. Признание ребенка нуждающимся в государственной защите**

Особенность этого этапа технологии состоит в том, что это решение принимается только на основании проведенной ранее оценки риска жестокого обращения с ребенком и оценки безопасности, в процессе проведения, которых должны были быть выявлены как сам уровень риска, так и причины, и факторы, приведшие к возникновению данного случая.

Это позволяет ясно показать родителям, с чем конкретно связано данное вмешательство в жизнь их семьи, определить обязательные направления работы и мониторинга случая, минимизировать влияние личных ценностей и установок специалиста, проводящего расследование сигнала.

Обычно выделяется три уровня риска:

- Высокий уровень риска — предполагает, что если органы защиты детства не вмешаются в ситуацию, и ребенок будет оставлен в семье, то существует большая вероятность причинения ему серьезного вреда (вплоть до нанесения увечий и летального исхода). Конструктивные схемы поведения родителей не сформировались, либо семейные обстоятельства препятствуют их применению.
- Средний уровень риска — предполагает, что если ребенок останется в семье, то ему может быть причинен определенный вред. В таких случаях показано вмешательство органов защиты детства. При этом



отсутствуют признаки, указывающие на то, что ребенку грозит непосредственная опасность серьезных физических травм или смерти. Это означает, что, несмотря на присутствие факторов риска, в семье применяются конструктивные схемы поведения и наличествуют другие факторы безопасности, которые позволяют в определенной степени контролировать уровень риска.

- Низкий уровень риска — предполагает, что ребенку в семье ничего не угрожает и вмешательство органов защиты детства с целью его защиты не требуется. Это означает, что в семье активно и последовательно применяются конструктивные схемы поведения, содействующие нормальному воспитанию и развитию детей.

- В случае установления по результатам проверки сигнала среднего уровня риска жестокого обращения с ребенком, факта жестокого обращения с ребенком орган опеки и попечительства признает его нуждающимся в государственной защите (и помощи государства), что влечет за собой обязанность принять необходимые меры по защите его прав.

#### **4.Открытие случая**

По каждому ребенку, признанному нуждающимся в государственной защите решением органа опеки и попечительства, открывается случай (дело), в рамках которого ведется вся дальнейшая работа с семьей и ребенком, направленная на обеспечение условий для соблюдения его прав. Право принятия решения о необходимости государственной защиты интересов и прав ребенка принадлежит только этим государственным структурам и не может быть делегировано другим лицам и организациям.

Специалист органов опеки и попечительства утверждает План по защите прав ребенка — официальный документ, который:

- подтверждает факт открытия случая и начала деятельности по защите прав и интересов именно этого ребенка;
- определяет круг участвующих в работе с именно этим случаем уполномоченных организаций;
- определяет сроки, порядок и ответственных лиц за организацию и проведение мониторинга.

Такой порядок, с нашей точки зрения, обеспечивает постоянный организационный и профессиональный контроль, гарантирует эффективную деятельность по обеспечению прав ребенка.

Особенностью настоящей технологии является то, что по требованию органа опеки для каждой семьи/ребенка назначается куратор, ответственный за ведение данного случая. Куратор назначается в учреждении (уполномоченной службе), куда случай передается для ведения. Куратор случая должен обладать целым комплексом знаний и навыков: от особенностей психологии кризисной семьи и правил и принципов социальной работы с этой целевой группой до навыков эффективной коммуникации и вовлечения семьи в совместную деятельность по преодолению кризиса. Куратор — это администратор случая, который в процессе построения доверительных отношений с семьей, исследования природы проблем, ставших основанием для его открытия, способен привлечь для помощи семье услуги, адекватные потребностям как всей семьи, так и ее отдельных членов, а затем осуществлять координацию и мониторинг процесса предоставления помощи семье.

#### **4. Разработка и утверждение плана реабилитации семьи и/или ребенка**

Все мероприятия в рамках открытого случая осуществляются на основе плана, реабилитации, который должен разработать куратор случая, назначенный в соответствии с планом по защите прав ребенка. План реабилитации является частью Плана по защите прав ребенка, после своей разработки также утверждается органом опеки. План реабилитации возникает после проведения углубленной диагностики семейной ситуации, проведение которой также организует куратор. Это один из самых сложных для специалистов этапов работы. Привычка немедленного реагирования на ситуацию, выработанная за время работы с хронически дезадаптированными семьями, заставляет специалистов чуть ли не в первые минуты контакта, выяснив материальные потребности семьи, предлагать услуги в обмен на «хорошее» поведение. Это способствует формированию зависимого поведения и иждивенческого настроения клиентов. Основная же задача куратора не только достичь преодоления семьей кризисной ситуации, но и формирование у семьи навыка самостоятельного преодоления кризисных ситуаций в дальнейшем.

Чтобы грамотно сформировать план реабилитационных мероприятий, необходимо последовательно выполнить следующие этапы.

- 1) Определить проблему: основную причину, по которой открыт данный случай.
- 2) Установить контакт и доверительные отношения с семьей.



3) Установить природу данной проблемы: окончательное определение того, что стало причинами возникновения проблемы, и оценка возможностей и ресурсов данной семьи.

4) Определение целей и задач реабилитации: четкое определение и описание результатов вмешательства, которые должны основываться на оценке ситуации.

5) Определение действий, которые необходимо совершить для достижения поставленных целей и решения задач: разработка конкретных действий по достижению каждой конкретной задачи, распределение ответственности между специалистом и членами семьи.

Установление конкретных сроков мониторинга и выполнения намеченных действий. План реабилитации не может быть навязан семье. Для этого специалист должен вовлечь всех членов семьи в совместную деятельность по преодолению проблемных ситуаций, а сам план сделать понятным и принятым родителями. Он должен вместе с родителями обсудить и достичь общего понимания цели и задач совместной работы по факту жестокого обращения с ребенком, совместно распределить ответственность за результаты работы. Куратор в процессе обсуждения плана мероприятий вовлекает родителей в совместную разработку возможных действий. При этом его основная задача разбудить инициативу родителей, помочь им самим начать искать возможные выходы из сложившейся ситуации.

Поскольку ресурсы семей целевой группы небольшие, то куратору необходимо иметь в своем распоряжении различные инструменты для поддержки родительских инициатив. Именно для этого на территории и нужен минимальный набор услуг для клиентов целевых групп, который позволяет куратору быть именно координатором процесса оказания помощи семье. Разнообразие услуг обеспечивает поддержку активности родителей в разных направлениях. Так, куратору для реабилитации многодетной семьи, находящейся на начальной стадии кризиса, на разных этапах работы могут потребоваться услуги - и домашнего помощника, и индивидуального тьютора для детей школьного возраста, имеющих проблемы школьной адаптации, и социальной гостиной, и реабилитационного досуга. А в работе с семьей выпускников интернатного учреждения, имеющих низкую родительскую компетентность, и в связи с этим трудности в построении адекватных отношений с ребенком, понадобится «домашний помощник», курсы родительской компетентности, возможно программа раннего вмешательства (если у ребенка присутствуют особенности развития), услуги по реабилитации семей. Таким образом, именно услуги и создают необходимую инфраструктуру профилактической работы, комплексную систему реабилитации детей, находящихся в социально опасном положении. Куратор — это «дирижер», управляющий всем этим оркестром, именно его



аранжировка может сделать план реабилитации каждой семьи индивидуальным и эффективным произведением. И так же, как дирижеру и оркестру невозможно выполнять свои функции друг без друга, так куратор и услуги по отдельности малоэффективны. План реабилитации - это еще и инструмент взаимодействия с другими учреждениями и специалистами. Если семья получает услуги от нескольких организаций, план работы должен быть составлен совместно основными участниками. Все стороны, вовлеченные в работу с семьей, должны иметь наиболее свежие копии плана работы в качестве руководства для работы с семьей. План работы может обеспечить координацию деятельности и помочь избежать разрыва в услугах, дублирование усилий или взаимонепонимания относительно ролей и ответственности специалистов.

С целью повышения эффективности профилактической работы, учета различных факторов семейной ситуации, разработанный план целесообразно рассмотреть на профессиональном консилиуме с участием междисциплинарной команды специалистов.

### **5. Выполнение плана реабилитации семьи /ребенка**

Куратор как координатор работы с данной семьей должен:

- 1) помочь семье определить те местные услуги и ресурсы, которые могут помочь достигнуть заявленных в плане целей;
- 2) представить семью непосредственным исполнителям этих услуг;
- 3) подготовить исполнителя услуг, предоставив ему необходимую информацию для того, чтобы он получил точное представление, почему семья обращается к нему и каковы цели работы с данным случаем;
- 4) помочь семье получить доступ к услугам, обеспечив транспорт, уход за ребенком в отсутствии родителей, оказывая другую помощь;
- 5) обеспечить контроль, убеждаясь, что семья действительно пользуется услугами, выполняет свои обязательства в соответствии с утвержденным планом, определяя при этом степень удовлетворенности семьей и убеждаясь, что сама услуга отвечает нуждам семьи.

Важным профессиональным навыком куратора является выбор услуг, адекватных потребностям семьи. Задача куратора — подобрать такой «ансамбль услуг», чтобы при их реализации были созданы условия для максимально быстрого снижения риска жесткого обращения и предупреждения возможности повторения подобных случаев в будущем. Предлагаемые семье услуги должны быть направлены на преодоление факторов, способствующих возникновению нарушения прав и законных



интересов несовершеннолетнего именно в этой семье и именно в этот момент времени, т.е. не может быть одного набора на все случаи жизни, для всех семей, на весь период работы.

По мере работы со случаем степень ответственности специалиста за действия клиента должна меняться, что отражает такая формула: «вместо - вместе - рядом». Соответственно динамике работы со случаем должны меняться и услуги, чтобы соответствовать реальным потребностям всех членов семьи. Поэтому в начале работы с семьей обычно требуются услуги, предполагающие большую степень включенности (домашний помощник, группы дневного пребывания для детей), а в конце работы со случаем более независимые от специалиста варианты (клубные формы, группы для родителей, реабилитационный досуг). Уже отработан пакет услуг, оптимальный для работы со случаем. В процессе реализации своих обязанностей куратор должен убедиться в том, что выполнение плана реабилитации не перегружает семью и не создает ситуации, при которой кто-то из родителей должен находиться в двух местах одновременно, а дети оставаться без присмотра, пока родители выполняют требования службы. Кроме того, куратор в ходе своих визитов в семью обеспечивает поддерживающее консультирование: обсуждение проблем и нужд с членами семьи, активизация их сильных сторон, определение возможных решений и уточнение плана действий, выступает при необходимости в роли «адвоката» семьи перед различными службами и учреждениями. Еще одна задача куратора заключается в организации мониторинга качества оказания услуг, он должен уведомлять соответствующие подразделения в случае, если их услуги не отвечают нуждам клиентов. В этом случае он может привлекать исполнителей услуг к оценке эффективности работы со случаем. Большую помощь специалистам в обеспечении качества и доступности услуг может оказать Территориальный консилиум специалистов. В процессе проведения регулярных заседаний для оценки планов реабилитации и динамики их выполнения специалисты разного ведомственного подчинения, участвующие в работе Консилиума, могут как оценить качество оказываемых услуг, так и содействовать, в случае необходимости, его повышению. Кроме того, в процессе разбора планов работы, оценки динамики изменения ситуации члены Консилиума могут выявить межведомственные несогласованности, влияющие на эффективность мероприятий, и предпринять меры по их преодолению. Одной из самых сложных проблем на этом этапе работы являются срывы. Но именно в этот момент куратор может обнаружить не проявленные ранее слабые стороны клиента или семьи, факторы риска, провоцирующие срывы — как раз все то, что привело к срыву. В соответствии со своими наблюдениями куратор должен провести коррекцию плана реабилитации по нейтрализации выявленных рисков. Именно в этот период можно понять, что действительно помогало клиенту контролировать свое поведение до срыва — и в соответствии с этим анализом спланировать новые мероприятия по развитию и укреплению сильных сторон семьи и



клиента. Самой большой ошибкой в случае срыва будет обвинение и обида на клиента, это на самом деле может остановить процесс реабилитации или даже повернуть его вспять. Сохранение взрослой партнерской и профессиональной позиции будет способствовать установлению продуктивных отношений в дальнейшем. Конечно, все это возможно при условии обеспечения безопасности и соблюдения прав и законных интересов несовершеннолетних членов семьи.

7. Мониторинг По итогам проведенных реабилитационных мероприятий необходимо осуществление профессионального мониторинга состояния семьи и ребенка. Задачей мониторинга является получение информации о решении поставленных реабилитационных задач, необходимости корректировки плана реабилитации семьи и ребенка, продолжения и перспектив реабилитационной работы с семьей. В соответствии с требованиями технологии работы динамика изменений по каждому случаю должна оцениваться не реже чем один раз в квартал. При этом желательно рассматривать заново все аспекты работы, связанные с данным случаем: от первоначальной оценки риска до адекватности предложенных мероприятий. Подготовка к мониторингу предполагает проведение заново оценки риска жесткого обращения с целью определения факторов, продолжающих влиять на сохранение степени риска и адекватности ситуации, реализуемых в данный момент мероприятий. Так же важно оценить динамику изменения отдельных факторов: что осталось без изменений, какие уже разрешены. Конечные и промежуточные цели работы по случаю могут быть пересмотрены или переформулированы для того, чтобы задействовать вновь выявленные ресурсы, способствующие уменьшению рисков, решению проблем и нужд, выявленных в ходе текущего анализа ситуации. Для достижения пересмотренных в плане конечных и промежуточных целей может быть разработан новый план действий и определены новые временные рамки для завершения работы. Если цели работы со случаем достигнуты, и услуги не требуются, случай должен быть закрыт. Отсутствие динамики по случаю также может быть основанием для принятия решения о прекращении работы и начале действий по альтернативному семейному устройству ребенка. Сам по себе мониторинг является важным инструментом для методической работы. Участие в этой работе супервизора или методиста организации обеспечивает своевременную и профессиональную поддержку кураторов. Регулярность проведения анализа работы позволяет выявить наиболее распространенные или типичные трудности специалистов и организовать мероприятия по повышению компетентности. Текущая оценка плана работы и изменения степени рисков должна проводиться совместно с семьей. Это обеспечивает постоянное участие семьи в процессе планирования. Анализ работы со случаем может стать дополнительным фактором вовлечения семьи либо путем поощрения достигнутых успехов, либо путем выявления и обсуждения проблемных зон, в которых цели плана пока не достигнуты. Если другие специалисты тоже работают с семьей, они должны быть привлечены к анализу работы по плану.

8. Закрытие случая Орган опеки и попечительства



принимает решение о закрытии случая при достижении запланированных результатов либо при установленном отсутствии перспективы дальнейшей работы по реабилитации. В последнем случае принимается решение о соответствующих мерах административного воздействия, при наличии оснований, предусмотренных законодательством — об ограничении или лишении родительских прав. Кадровое и материальное обеспечение деятельности по технологиям «раннее выявление» и «работа со случаем» осуществляется в соответствии с нормативными документами организаций и учреждений, принимающих участие в работе с детьми и семьями группы риска. Сложившаяся практика работы в регионах показывает, что один куратор способен эффективно работать на одну ставку с 12-17 семьями в зависимости от тяжести и типологии семейного кризиса, особенностей жестокого обращения с ребенком. Специального материального обеспечения, кроме качественного и полного текущего финансирования, обычно не требуется. Для организации работы в данном направлении необходимы стартовые затраты на проведение обязательного предварительного обучения специалистов. Процесс реализации технологии на практике показал необходимость организации обязательного супервизорского сопровождения — в среднем 35-45 мин на один случай один раз в 7-10 дней.