

ОСОБЫЕ ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ,  
ФОРМИРУЮЩИЕ ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНУЮ  
ТРАВМУ У ДЕТЕЙ:  
**АЛГОРИТМЫ ПОМОЩИ**

# ВЛИЯНИЕ ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ НА АКТИВИЗАЦИЮ РЕСУРСОВ СЕМЬИ: АЛГОРИТМЫ ПОМОЩИ

**Шинина Т.В.**

к. психол. наук, доцент кафедры нейро- и патопсихологии развития факультета «Клиническая и специальная психология» ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», член международной психологической ассоциации International Society for the Study of Behavioral Development (ISSBD)

[ShininaTV78@gmail.com](mailto:ShininaTV78@gmail.com)

# ВЛИЯНИЕ ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ НА АКТИВИЗАЦИЮ РЕСУРСОВ СЕМЬИ: АЛГОРИТМЫ ПОМОЩИ

С каждым годом растет количество семейного неблагополучия, и причины связаны с увеличением разводов, распадом и нестабильностью в семье, утратой семейных ценностей, возрастанием случаев жестокого обращения и смертности одного из супругов\*.

Современная социальная ситуация развития отражает социальные нововведения в области поддержки семьи и детства. В научно-исследовательских работах Т.Л. Крюкова и Е.В. Куфтяк отмечают, что «...семьи, столкнувшись с трудными ситуациями, по-разному противостоят этим трудностям. Вектор внутрисемейного совладания с трудностями детерминирован веером факторов, а именно: особенностями семейной ситуации развития, которое, является ресурсом социального пространства семьи, целенаправленно оказывает влияние на выбор семейного копинга; личностными особенностями членов семьи, в частности – особенностями отношения к стрессу; опытом преодоления трудных внутрисемейных ситуаций и т.д.» [Крюкова Т.Л., стр. 29]\*\*. Как отмечает Ткаченко И.В. «В рамках ресурсного подхода к копингу выделяют две траектории реакций, семейные стабилизаторы в ситуации переживания трудностей: функциональные (поглащают потребности семьи; относят общее место проживания, общие развлечения, обоюдный интерес партнеров) и дисфункциональные - препятствуют реализации функций, к ним относятся болезнь члена семьи, асоциальное поведение членов семьи, несогласие с ценностями партнера)» [Ткаченко И.В., стр. 55]\*\*\*.

\* Холостова Е.И. Социально-психологическая устойчивость семьи в современной России / Е.И. Холостова, Т.В. Шинина. – 2-е изд.. – Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. – 342 с. – ISBN 978-5-394-03091-8. – EDN XMMGUH.

\*\* Крюкова Т.Л. Психология семьи: жизненные трудности и совладение с ними / Т.Л. Крюкова, М.В. Сапоровская, Е.В. Куфтяк. - СПб. : Речь, 2005. - 239 с.

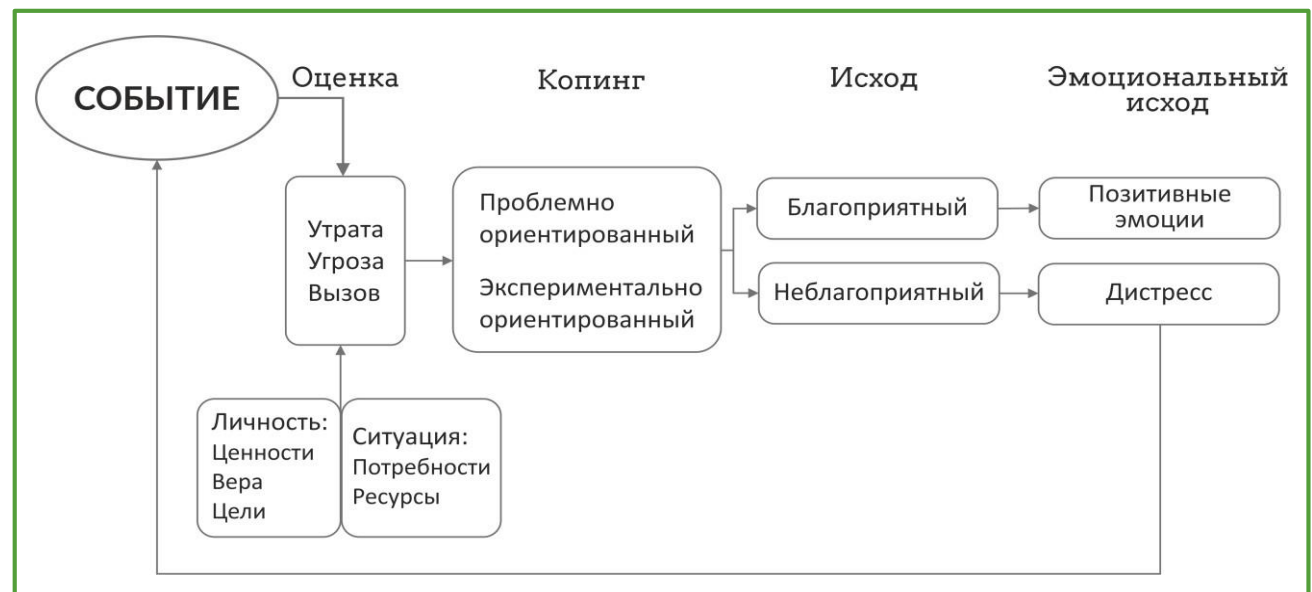
\*\*\* Ткаченко И.В. Личностно развивающий ресурс семьи: онтология и феноменология / Ткаченко И.В. - Москва : Кредо, 2008 (Ростов н/Д : ИП Лункина Н. В.). - 277 с.

**Кризисные ситуации, стресс** – естественная часть семейного опыта, учитывая то, что семья постоянно развивается, запуская изменения внутри семейной системы. Воздействия внешней среды на членов семьи и семью в целом зависит от того, насколько семья управляет стрессом, либо приспосабливается к нему, а также от степени устойчивости к условиям неопределенности.

Результативность работы с семьей зависит от выбранных *алгоритмов помощи* и оценке социальной ситуации, которое осуществляет два неразрывно взаимосвязанных процесса: во-первых, диагностика, т.е. сбор данных о клиенте и его семейной истории; во-вторых, интервенции, т.е. система воздействий на симптом семейной системы и формулирование рекомендаций о состоянии клиента, формирующие психоэмоциональную травму у детей и нахождении отраслевых и межведомственных ресурсов на территории.

Современная психология предлагает три подхода к пониманию стрессов и трудностей, а также их измерению. Первый подход: любое изменение является стрессовым и требующим адаптации.

Второй подход: выделение повседневных неприятностей, микрострессоров, или трудностей, основывается на повседневной жизни. Третий подход: хронические стрессы. Это стрессоры, которые постоянно присутствуют в жизни человека (отсутствие работы, плохие жилищные условия, низкий доход).



**Рисунок 1. Влияние трудной жизненной ситуации на семью**

**Трудность** мы рассматриваем как жизненное событие или ситуацию, которую человек оценивает для себя как важную, угрожающую потерей или уничтожением какой-либо ценности, которая оказывает влияние на формирование паттернов поведения и появление неблагоприятных симптомов.

Систематизация трудностей в зависимости от источника и их воздействия на семью позволяет условно выделить несколько групп факторов.

*Неблагоприятное воздействие психосоциальных процессов, которое включает:*

а) глобальные – войны, экологические катастрофы, переживание природных бедствий и техногенных катастроф;

б) макросистемные – национальные и этнические кризисы, экономические кризисы, культурные конфликты, миграционные процессы и отрыв от родной среды обитания;

в) экзосистемные – конфликтные отношения в социальном окружении (производство, образовательные структуры, правовые институты и др.).

*Трудности, возникающие в естественных условиях, связанных со сменой жизненных стадий семьи (периодов кризисов развития и периодов стабилизации), или «нормативные стрессоры» (кризисы развития, возникающие с прохождением семьи через основные этапы жизненного цикла):*

а) резкая смена образа жизни (структурной организации) в точках перехода от одного этапа к другому, когда перед членами семьи встают новые задачи, требующие перестройки их взаимоотношений, адаптации к текущей ситуации и выработки нового образа семьи: принятие супружеских обязательств, освоение супругами родительских ролей и принятие факта появления в семье ребенка, включение детей во внесемейные институты (детский сад, школа), принятие факта вступления ребенка в подростковый период, уход детей из семьи;

б) суммирование трудностей («наложение» друг на друга) на определенной стадии жизненного цикла (на этапе детородящей семьи – длительный уход за ребенком, одновременное ведение домашнего хозяйства, завершение получения образования и решение жилищной проблемы).

*Трудности, обусловленные неблагоприятными вариантами жизненного цикла:*

а) изменения в структуре семьи (отсутствие одного из членов, появление приемного ребенка, рождение внебрачного ребенка и др.);

б) формирование, фиксация и передача паттернов реагирования в направлении от поколения прародителей к поколению внуков в дисфункциональных семьях (вариант социального наследования);

в) наличие в семье проблемного члена (серьезное заболевание или нарушение развития у одного из членов семьи).

По силе и продолжительности воздействия трудности, возникающие перед семьей и угрожающие ее жизнедеятельности, подразделяются на острые и хронические.

*Хронические трудности* – это постоянно повторяющиеся тяжелые испытания (длительный и устойчивый конфликт между членами семьи, высокая физическая и психическая нагрузка в быту и на работе, невозможность иметь ребенка и пр.).

В семье возникает состояние, когда нарушено равновесие между воспринимаемыми и реально существующими требованиями к семье (в виде угрозы, потери), а также наличие возможности справиться с ними, и говорят о «семейном стрессе».

Состояние, когда в ответ на требования социальной среды (ситуации), происходит ожидание, которое превышает возможности членов семьи и создает угрозу утраты семейных ценностей, переживание негативных чувств и общего напряжения у всех членов семьи, называется семейный стресс. Стресс изменчив по своей природе, и, если уровень «нормативного» стресса превышен, то он переходит в кризис. В отличие от стресса кризис характеризуется неспособностью семьи восстановить стабильность и постоянство, чтобы изменить структуру семьи и модели взаимоотношений.

По мнению Р. Хилла, специфическими стрессорами являются следующие жизненные события и изменения:

1) появление нового члена – изменяет структуру семьи посредством включения члена семьи (например, рождение ребенка);

- 2) потеря – изменяет структуру семьи в результате смерти члена семьи;
- 3) снижение уровня психологического климата семьи и ее единства (например, алкоголизм одного из членов семьи, насилие);
- 4) изменение структуры семьи, психологического климата и ценностей под влиянием измененного члена семьи (например, проблемный член семьи).

Скопление стрессовых событий, а не один отдельный случай, несомненно, увеличит семейный стресс, снизит вероятность совладания, что вызовет развитие семейного кризиса. Семейное нарушение затрагивает сферы функционирования семьи. К «проблемным» семьям относятся все семьи с нарушением функционирования, а также семьи, которые обладают низким потенциалом для решения задач, направленные на развитие стадий жизненного цикла, которые, в свою очередь, не обеспечивают личностный рост каждого из своих членов.

*Способность семьи к адаптации* – это способность встретить трудности и изменить направление их воздействия. Ресурс в данном контексте выступает как часть семейных способностей сопротивления кризису. Семейное единство и способность семьи к адаптации формируют семейные ресурсы.

Для достижения социально-психологической устойчивости семейной системы, необходимо сделать: перенос акцента с преодоления неблагоприятной ситуации на поддержку семьи, активизацию ее внутреннего потенциала; переход от экстренного вмешательства в проблему семьи и ребенка к прогнозированию и решению зарождающейся проблемы на ранних этапах; переход от тактики контроля к партнерству с семьей и открытости.

***Ресурсы сообщества*** - социальная поддержка рассматривается как основной буфер, способный защитить семью от распада вследствие стресса и снизить психологическую травму детей. Социальная поддержка предоставляет семьям три формы поддержки:

- 1) эмоциональную (семья осознает, что о ней заботятся),
- 2) уважение (повышается самооценка и значимость семьи)
- 3) социальную сеть (семья чувствует, что принадлежит к сообществу)

Алгоритмы помощи позволят объединить ресурсы специалистов разных отраслей и изменить фокус восприятия проблемы родителям и детям, которые имеют психоэмоциональную травму. Активация внутренних и внешних ресурсов позволят семье изменить ситуацию; происходит переосмысление, а за ним следуют эмоциональные и поведенческие изменения, которые помогают семье далее решать проблемы и управляться со стрессом, что снижает психоэмоциональные травмы детей.

Для разработки алгоритмов помощи специалисты фокус – групп использовали методологию дизайн-мышления – управление клиентским опытом.

### **Алгоритмы помощи: управление клиентским опытом**

Внедрение системы управления клиентским опытом обеспечивает реализацию государственного приоритета – построения клиентоцентричности работы социальной сферы.

Подход синхронизируется с пятью базовыми ценностями Правительства Российской Федерации.

- 1) Выстраивать все сервисы государства вокруг потребностей людей
- 2) Действовать открыто, вести диалог на основе взаимного уважения и доверия
- 3) Подавать пример этичного поведения
- 4) Работать, невзирая на ведомственные границы, командой
- 5) Результат должен быть важнее формальных процедур и регламентов

Представленные алгоритмы помощи основаны на формировании системы анализа качества клиентского опыта по особым жизненным ситуациям:

**Особая жизненная ситуация 1:** утрата родителей (смерть родителей, развод родителей, другое);

**Особая жизненная ситуация 2:** жестокое обращение и преступные посягательства, в том числе сексуального характера (включая несовершеннолетних, ставших свидетелями);

**Особая жизненная ситуация 3:** острый стресс и посттравматические расстройства вследствие пережитых чрезвычайных ситуаций (стихийные бедствия, ожог, утопление, поражение электрическим током, авария, разрушение зданий, другое);

**Особая жизненная ситуация 4:** возвращение детей из зон боевых действий.





Разработка алгоритмов включала в себя:

- 1) деятельность по формированию портретов клиентских групп;
- 2) деятельность по проведению проблемных интервью CustDev;
- 3) деятельность по формированию маршрутов помощи различных клиентских групп;
- 4) деятельность по измерению качества клиентского опыта в «точках контакта», включая сбор и обработку обратной связи от родителей и подростков;
- 5) деятельность по выявлению причин «узких мест» оказания помощи клиентам в особых жизненных ситуациях.

# Жизненная ситуация 1.

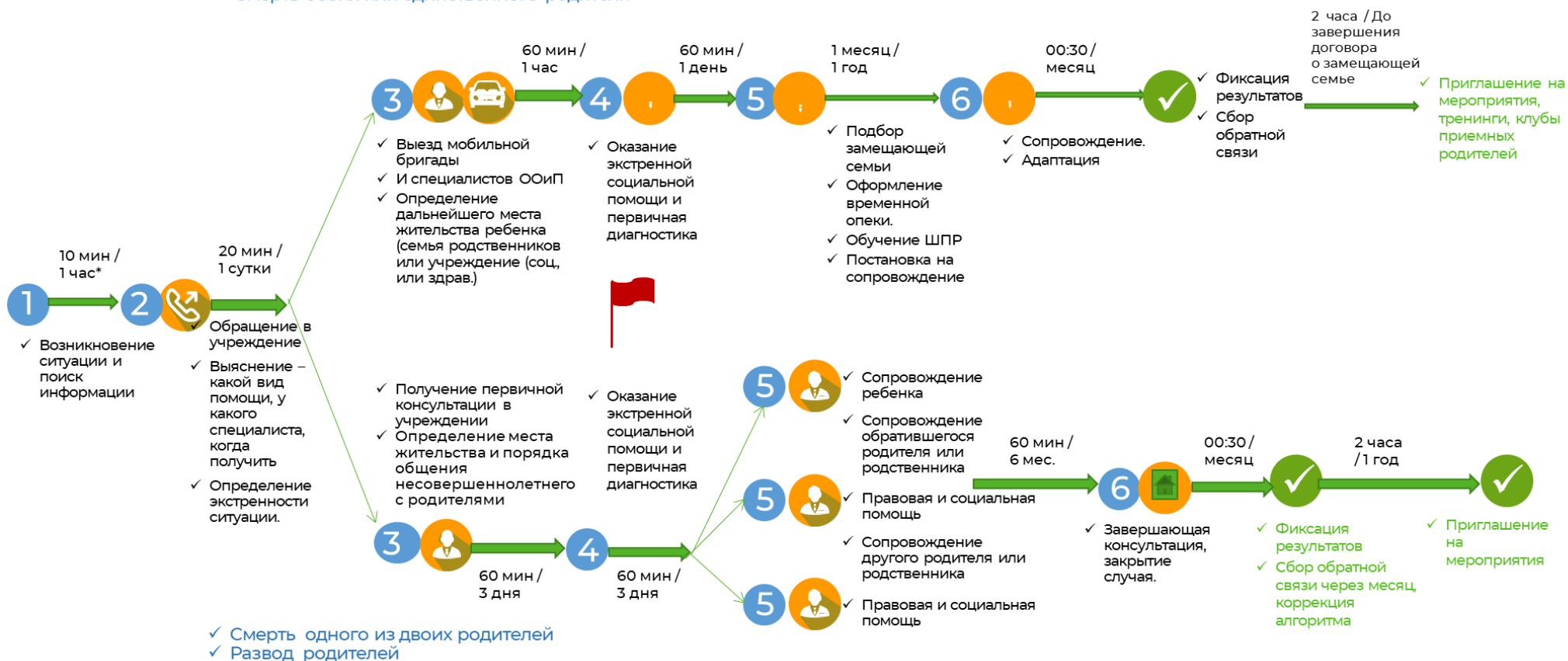
## Утрата родителей

(смерть родителей, развод родителей)

# Маршрут помощи ЖС1

## Утрата родителей (смерть родителей, развод родителей)

✓ Смерть обоих или единственного родителя



### Термины и сокращения:

ООиП - органы опеки и попечительства  
 ШПР - школа приемных родителей  
 ПК - персональный компьютер

ЦСОН - центр социального обслуживания населения  
 СРЦ - социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  
 КДН и ЗП - комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав

ЗАГС - органы записи актов гражданского состояния  
 МФЦ - многофункциональный центр  
 ЦПД - центр психофизиологической диагностики

\*10 мин / 1 сутки - длительность / допустимый срок



- Ключевой шаг оказания помощи, по результатам проведенного проблемного интервью (CustDev)

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 1 «Возникновение ситуации, поиск или предоставление информации о возможности получения помощи»

Определение (фиксация) факта утраты родителей у несовершеннолетнего вследствие различных причин (смерть родителей, развод родителей).

Обращение к интернет-ресурсам, информационным ресурсам учреждений, в психологическую службу «Телефон доверия», к психологу образовательного учреждения, получение информации об учреждении от знакомых.

**Результат шага** - получение необходимой информации о том, куда можно обратиться в сложившейся ситуации.

### **Действия сотрудников**

*Специалисты, ответственные за данные направления:*

- Обеспечение доступности, открытости информационных ресурсов учреждения, простоты навигации на сайте.
- Обеспечение межведомственного взаимодействия учреждение системы профилактики (заключение соглашения о сотрудничестве, проведение и участие межведомственных методических мероприятий, информирование об услугах, предоставляемых разными организациями),
- Предоставление консультации по вопросам получения необходимой помощи в системе профилактики.

### **Место взаимодействия**

- 1) мобильная связь, ПК

### **Время оказания помощи**

00:10 – в течение часа

### **Существующие проблемы**

- 1) страх обращения, страх огласки, непонимания;
- 2) недоступность информационного ресурса, непонятная навигация сайта; отсутствие (скудность) информации о том, куда можно обратиться в сложившейся ситуации
- 3) незнание клиента о ресурсах (услуги, помощь).

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 2 «Обращение родителя в помогающие организации / учреждения для получения помощи очно / по телефону / письменно»

Обращение в учреждения системы профилактики(очно/ по телефону), следственные органы, полицию, соцзащиту и т.д.

Выяснение – какой вид помощи, у какого специалиста, когда можно получить, какие документы для этого нужны.

Определение экстренности ситуации.

**Результат шага** - клиент владеет информацией о конкретных видах помощи, которые он может получить и способах их получения. Сотрудники соответствующих органов получили достаточно информации для определения необходимости экстренного реагирования.

### **Действия сотрудников**

*Специалист соответствующего учреждения*

- Информирование клиента о способах получения услуг, рекомендации по дальнейшим действиям, запись на прием;
- Определение экстренности ситуации;
- Передача информации в соответствующие службы.

### **Место взаимодействия**

- 1) мобильная связь
- 2) учреждение

### **Время оказания помощи**

00:20 – в течение суток

### **Существующие проблемы**

- 1)Длительное время ожидания ответа специалиста или большая очередь на оказание услуги
- 2) Языковые, национальные, культурные барьеры
- 3) Незнание специалистами о межведомственных ресурсах (услугах, помощи)

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 3 «Получение первичной помощи несовершеннолетним и его родственниками, определение дальнейшего места жительства ребенка»

### 1. Смерть обоих или единственного родителя

Выезд мобильной бригады и специалистов ООиП

Определение дальнейшего места жительства ребенка(семья родственников или учреждение)

### 2. Смерть одного из двоих родителей; развод родителей

Получение первичной консультации в учреждении

Определение места жительства и порядка общения несовершеннолетнего с родителями.

**Результат шага** - ребенок находится в безопасности, родственники ребенка знают, какая помощь им будет оказана и что далее следует предпринять.

### **Действия сотрудников**

-Оказание первичной консультации специалистами (психолог, соцработник, специалист по социальной работе, юрист, медицинский работник, сотрудники ЗАГС, МФЦ, пенсионного фонда и пр.)

- Помещение ребенка в безопасное место (сотрудники ОО и П, полиции, медицинский работники)

- Сбор анамнеза, мотивирование на дальнейшую работу, открытие случая при необходимости.

1) Сотрудники полиции фиксируют произошедший факт (смерть родителей); выносятся решение суда, постановление КДН и ЗП (лишение родительских прав); специалистом ЦСОНа фиксируется факт обращения одного из родителей за получением психологической, правовой и иных видов помощи (развод родителей)

# ШАГИ ПОМОЩИ

ШАГ — **3** «Получение первичной помощи несовершеннолетним и его родственниками, определение дальнейшего места жительства ребенка»

## **Действия сотрудников (продолжение)**

2) Специалисты органов опеки и попечительства фиксируют факт оставления ребенка без законного представителя (смерть родителей, лишение родительских прав), проясняют проблему. Специалистом ЦСОНа проясняется информация, полученная у одного из родителей, корректируется запрос (развод родителей)

3) Органы опеки и попечительства обеспечивают безопасную среду для несовершеннолетнего. Медицинские работники проводят медицинское освидетельствование. При необходимости ребенок перенаправляется в иные медицинские учреждения (например, психиатрические).

4) Специалисты СРЦ, ЦПД, дома малютки, ЦСОНа оказывают необходимые социальные услуги. Возможно привлечение специалистов НКО, благотворительных организаций, волонтеров для оказания гуманитарной и иной помощи по запросу.

5) Специалисты органов опеки и попечительства, КДН и ЗП, социальных служб совместно решают вопрос о дальнейшем жизнеустройстве несовершеннолетнего (смерть родителей, лишение родительских прав). Специалисты ЦСОНа, органов опеки и попечительства, судебные приставы решают вопрос об определении места жительства и порядка общения несовершеннолетнего с каждым из родителей (развод родителей)

## **Время оказания помощи**

15 мин – в течение 3-х дней

# ШАГИ ПОМОЩИ

ШАГ — **3** «Получение первичной помощи несовершеннолетним и его родственниками, определение дальнейшего места жительства ребенка»

## Место взаимодействия

- 1) Кабинеты специалистов
- 2) Место проживания ребенка
- 3) Место нахождения несовершеннолетнего (смерть родителей, лишение родительских прав)/ ЦСОН (развод родителей)
- 4) СРЦ, ЦПД, дом малютки (смерть родителей, лишение родительских прав)/ ЦСОН (развод родителей)
- 5) СРЦ, ЦПД, дом малютки, ЦСОН
- 6) Место постоянного проживания несовершеннолетнего

## Существующие проблемы

- 1) Нет регламентированности вовлечения в психологическую работу ребенка с участием обоих родителей
- 2) Ставят на обслуживание одного ребенка.
- 3) Низкий уровень территориальной или транспортной доступности учреждений
- 4) Языковой барьер
- 5) Тяжелое эмоциональное состояние участников ситуации.
- 6) Отсутствие свободных мест в СРЦ, отсутствие необходимых документов, ограниченное время работы государственных учреждений
- 7) Низкая квалификация специалистов, неумение работать с данной категорией получателей
- 8) Отсутствие/небольшое количество замещающих семей, готовых взять детей



# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 4 «Оказание экстренной социальной помощи и первичная диагностика»

**Результат шага** - независимо от места нахождения ребенка (в семье или в учреждении) ему и его родственникам оказана экстренная помощь и проведена диагностика.

### **Действия сотрудников**

*Психологи социального учреждения:*

- Установление контакта с ребенком, применение техник активного слушания, оказание экстренной психологической помощи

- Проведение диагностики и описание результатов

- Способствование адаптации ребенка на новом месте проживания (в новых условиях)

*Межведомственные специалисты:*

- Консультация медицинского работника (по актуальному состоянию ребенка)

### **Место взаимодействия**

1) Кабинет психолога в учреждении социального обслуживания

2) Кабинет медицинского работника в учреждении здравоохранения

### **Время оказания помощи**

00:40 – в течение 3-х дней

### **Существующие проблемы**

1) Отказ родственников от помощи;

2) Низкая мотивация на дальнейшую работу.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 А) Сопровождение семьи «Социальное сопровождение пострадавшего ребенка»

*1. Смерть обоих или единственного родителя*

Подбор замещающей семьи.

Оформление временной опеки

Обучение ШПР

Постановка на сопровождение

*2. Смерть одного из двоих родителей или развод родителей*

Сопровождение ребенка

Сопровождение обратившегося родителя или родственника

Правовая и социальная помощь

**Результат шага** - стабилизация психоэмоционального состояния, преодоление дезадаптации.

### **Действия сотрудников**

• *Психологи социального учреждения:*

- Комплексная психологическая реабилитация несовершеннолетнего (индивидуальное консультирование, коррекционные занятия, семейные консультации)

- Проведение диагностики (углубленной, итоговой)

- Психолого-педагогическое сопровождение ребенка на этапах доследственной проверки, предварительного расследования, судебного разбирательства

• *Специалист по социальной работе:*

- Повышение правовой культуры несовершеннолетнего

- Содействие в оформлении документов (при необходимости)

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 А) Сопровождение семьи «Социальное сопровождение пострадавшего ребенка»

### **Действия сотрудников (продолжение)**

- *Социальный педагог (специалист по работе с семьей)*  
Социально-педагогическая работа (диагностика, коррекция, организация досуга и внешкольной занятости, устройство в образовательные учреждения, налаживание учебного процесса (при необходимости))
- *Специалист медицинского учреждения* (по вопросам психического и физического состояния ребенка)

### **Место взаимодействия**

- 1) Кабинеты специалистов в учреждении социального обслуживания
- 2) Кабинет медицинского работника в учреждении здравоохранения
- 3) Место проживания клиента

### **Время оказания помощи**

00:45 – 01:30 (время проведения одной консультации; время сопровождения – до 1 года (учреждение социального обслуживания))

### **Существующие проблемы**

- 1) низкая мотивация родителя на работу

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 А) Сопровождение семьи «Психологическое сопровождение семьи»

**Результат шага** - принятие ситуации, активизация внутренних и внешних ресурсов, осознание имеющихся жизненных семейных сценариев, постановка новых целей и задач, закрытие случая.

### Действия сотрудников

- *Психологи социального учреждения:*
  - Индивидуальное психологическое консультирование
  - Групповая форма работы (тренинги и группа поддержки)
  - Мотивирование обратившегося родителя на приглашение всех членов семьи для оказания более эффективной помощи ребенку
  - Семейное консультирование (совместная работа с бывшим супругом, совместное семейное консультирование с ребенком)
  - Проведение коррекционной работы
  - Проведение совместных семейных консультаций с родителями
- *Межведомственные специалисты:*
  - Помощь с документами и пособиями

### Место взаимодействия

- 1) Учреждение социального обслуживания

### Время оказания помощи

01:00 (время проведения одной консультации) – до 1 года (время сопровождения в учреждении социального обслуживания)

### Существующие проблемы

- 1) Низкая мотивация родителя на работу
- 2) Нет ставки психотерапевта, клинического психолога.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 А) Сопровождение семьи «Психологическое сопровождение другого родителя»

**Результат шага** - принятие ситуации, активизация внутренних и внешних ресурсов, осознание деструктивных жизненных семейных сценариев, постановка новых целей и задач.

### **Действия сотрудников**

- Индивидуальное психологическое консультирование
- Групповая форма работы (тренинги и группа поддержки)
- Семейное консультирование (совместная работа с бывшим супругом, совместное семейное консультирование с ребенком)

### **Место взаимодействия**

- 1) Учреждение социального обслуживания

### **Время оказания помощи**

- 01:00 (время проведения одной консультации)  
– до 1 года (время сопровождения в учреждении социального обслуживания)

### **Существующие проблемы**

- 1) Низкая мотивация родителя на работу
- 2) Нет ставки психотерапевта, клинического психолога.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 А) Сопровождение семьи «Получение социально-правовой помощи»

**Результат шага** - получение необходимой юридической информации, составление необходимых документов, получение необходимой информации по социальным услугам, сбор необходимых документов, получение материальной или социальной поддержки (оформлены детские пособия и т.д.).

### Действия сотрудников

- *Юрист (в учреждении социального обслуживания)*
  - Проведение социально-правового консультирования
  - Помощь в сборе и восстановлении документов
  - Помощь в составлении документов
- *Специалист по социальной работе (в учреждении социального обслуживания)*
  - Содействие в оформлении мер социальной поддержки
  - Сбор документов
  - Информирование о социальных услугах, закрытие случая

### Место взаимодействия

- 1) Кабинет юриста в учреждении социального обслуживания
- 2) МФЦ
- 3) Территориальные органы социальной защиты населения

### Время оказания помощи

00:20 – в течение года

### Существующие проблемы

- 1) Очереди в учреждениях
- 2) Низкая квалификация специалистов
- 3) Нежелание или неспособность родителя самостоятельно включаться в решение своих проблем.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 Б) Оформление или подбор замещающей семьи

**Результат шага** - ребенку подобраны и обучены новые законные представители.

### **Действия сотрудников**

- *Сотрудники ООиП* – помощь в сборе документов, направление в ШПР, оформление замещающей семьи.
- *Сотрудники ШПР* – обучение замещающих родителей, подготовка заключения и рекомендаций.

### **Место взаимодействия**

- 1) Опека
- 2) Учреждение, где проводится ШПР

### **Время оказания помощи**

1 месяц

### **Существующие проблемы**

- 1) Трудности с подбором подходящей семьи
- 2) Родственники ребенка не готовы предоставить ему достаточный уровень заботы.
- 3) Тяжелое психоэмоциональное состояние ребенка и родственников в связи с потерей.
- 4) Неудобное расположение ШПР.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — **6** «Адаптация и Завершение работы»

Заключительная консультация, анкета обратной связи, отзыв.

**Результат шага** - гармонизация психоэмоционального состояния ребенка и родителя, снижение уровня травматизации, повышение доступности внутренних и внешних ресурсов помощи, улучшение детско-родительских отношений, адаптация к новым условиям жизни. Получена обратная связь об эффективности работы со случаем.

### **Действия сотрудников**

- Оценка результатов реабилитационной работы межведомственной группой
- Принятие решения о дальнейшем сопровождении, закрытие случая

### **Место взаимодействия**

- 1) Учреждение социального обслуживания
- 2) Органы местного самоуправления

### **Время оказания помощи**

00:30 – в течение месяца

После закрытия случая семья регулярно приглашается на мероприятия, тренинги, семинары (До завершения договора о замещающей семье).



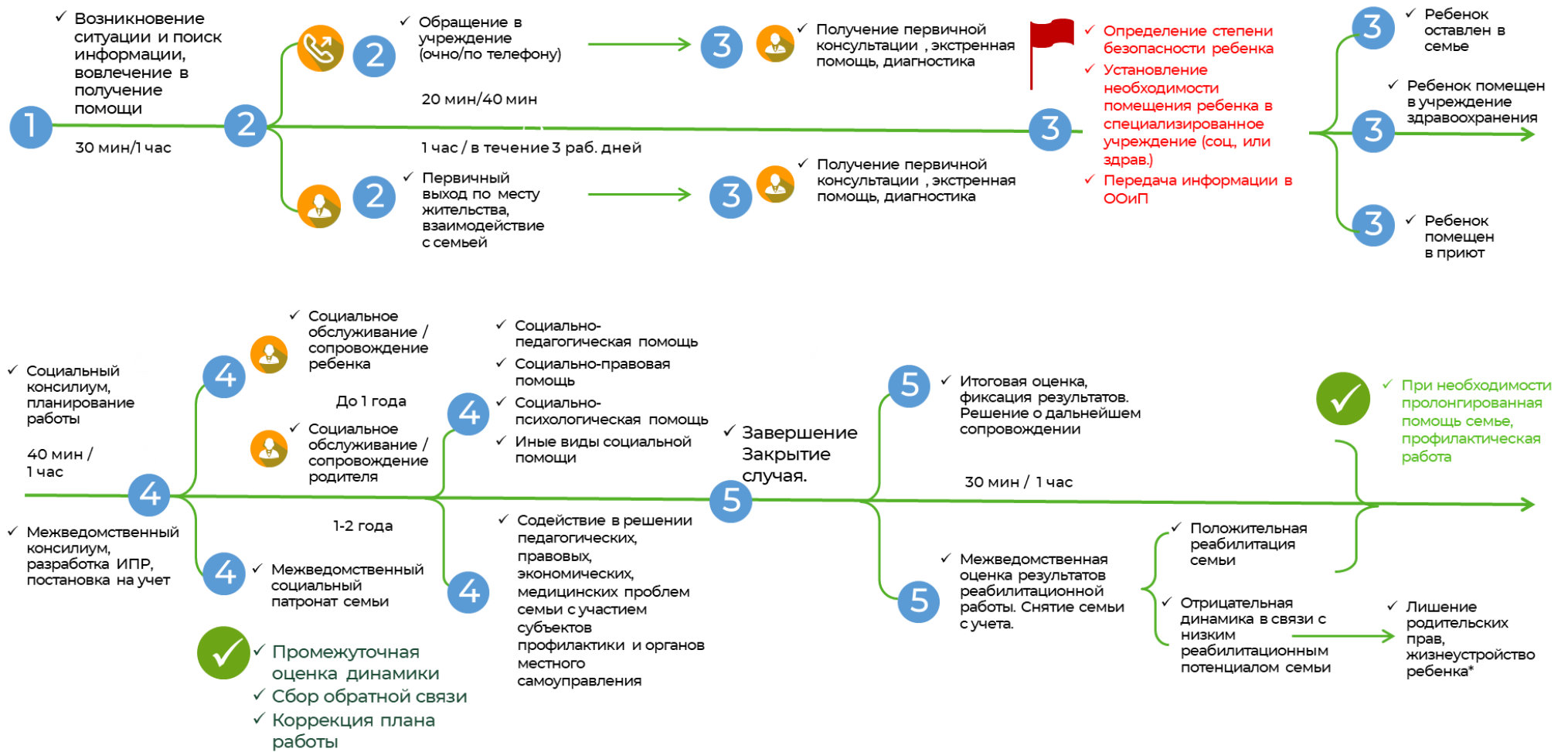
## **Жизненная ситуация 2.**

Жестокое обращение и преступные посягательства, в том числе сексуального характера

(включая несовершеннолетних, ставших свидетелями)

# Маршрут помощи ЖС2

Жестокое обращение и преступные посягательства, в том числе сексуального характера (включая несовершеннолетних, ставших свидетелями)



\*10 мин / 1 сутки - длительность / допустимый срок



- Ключевой шаг оказания помощи, по результатам проведенного проблемного интервью (CustDev)

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — **1** «Возникновение ситуации, поиск, предоставление информации о возможности получения помощи, вовлечение в получение помощи»

Обращение к интернет-ресурсам, информационным ресурсам учреждений, в психологическую службу «Телефон доверия», получение информации об учреждении от знакомых. Поступление сигнала или выявление фактов жестокого обращения в отношении несовершеннолетних с целью оказания помощи.

**Результат шага** - получение необходимой информации об услуге.

### **Действия сотрудников**

*Специалисты, ответственные за данные направления:*

- Обеспечение доступности, открытости информационных ресурсов учреждения;
- Обеспечение межведомственного взаимодействия с учреждениями системы профилактики (заключение соглашения о сотрудничестве, проведение и участие межведомственных методических мероприятий, информирование об услугах), следственных органов, судебных органов;
- Выявление фактов жестокого обращения в отношении н/л в ходе реабилитационной работы с семьей и профилактической работы;
- Прием сообщений о фактах жестокого обращения в отношении несовершеннолетних от субъектов межведомственного взаимодействия, социального окружения;
- Формирование рабочей межведомственной группы с целью первичной оценки ситуации.

### **Место взаимодействия**

- 1) мобильная связь, ПК
- 2) учреждения системы профилактики

### **Время оказания помощи**

00:30 – 01:00

### **Существующие проблемы**

- 1)Отсутствие мотивации обращаться за помощью
- 2)Страх обращения, страх огласки, непонимания
- 3) Незнание клиента о ресурсах помощи
- 4) Недоступность информационных ресурсов (плохая навигация по сайту, не указаны конкретные проблемы, по которым можно обратиться)

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 2 «Обращение родителя в помогающие организации / учреждения для получения помощи / взаимодействие с родителем»

- А) Обращение в учреждения системы профилактики (очно/ по телефону), следственные органы, полиция.  
Б) Взаимодействие с родителем (законным представителем) в рамках выхода в семью специалистами (получение видения ситуации с точки зрения родителя).

**Результат шага** - клиент владеет информацией о конкретных видах помощи, которые он может получить и способах их получения.

### **Действия сотрудников**

А) *Специалист по социальной работе (в учреждении социального обслуживания)* (проведение первичной социальной консультации (прояснение ситуации, мотивирование клиента к получению помощи)

Б) *Специалисты межведомственной группы* (анализ ситуации, решение об изъятии ребенка (по необходимости), мотивирование клиента к получению помощи, составление акта обследования).

### **Место взаимодействия**

- 1) Мобильная связь
- 2) Учреждение социального обслуживания
- 3) Правоохранительные органы
- 4) Место проживания клиента

### **Время оказания помощи**

- А) 00:20–0:40 (время первичной социальной консультации - при обращении в учреждение социального обслуживания)  
Б) первичное обследование – 1 час, организация межведомственного выхода – в течение 3-х рабочих дней с момента получения сигнала.

# ШАГИ ПОМОЩИ

ШАГ — **2** «Обращение родителя в помогающие организации/учреждения для получения помощи/ взаимодействие с родителем»  
(продолжение)

## **Существующие проблемы**

- 1) Нежелание получать помощь
- 2) Незнание специалистами о межведомственных ресурсах (услугах, помощи)
- 3) Низкий уровень территориальной или транспортной доступности
- 4) Языковые, национальные, культурные барьеры
- 5) Сложность выявления и подтверждения факта жестокого обращения

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 3 «Получение первичной помощи несовершеннолетним и его родителем, планирование «маршрута» преодоления трудной ситуации»

**Результат шага** - стабилизация психоэмоционального состояния, определение/уточнение запроса, определение объема необходимой помощи, определением клиентом «маршрута» преодоления трудной ситуации.

### **Действия сотрудников**

(основные маркеры определения вида помощи: оценка безопасности нахождения ребенка в семье, оценка риска нарушения прав и законных интересов ребенка, готовность родителя защищать права и законные интересы ребенка, осознание родителем нуждаемости семьи в получении кризисной помощи, открытость семьи для получения помощи)

*А) Специалисты учреждения социального обслуживания (открытие случая)*

- Психолог – оказание экстренной психологической помощи, проведение первичной диагностики, сопровождение в правоохранительные органы (при необходимости)
- Специалист по социальной работе – сопровождение на медицинское освидетельствование (при необходимости), проведение социальной диагностики, открытие случая
- Специалисты медицинских учреждений – оказание экстренной медицинской помощи
- Юрист - мотивирование на защиту прав ребенка, написание заявления, сопровождение в правоохранительные органы (при необходимости)
- Вселение ребенка вместе с матерью в учреждение стационарной социальной реабилитации (убежище, реабилитационно-кризисное отделение и др.) или помещение ребенка в приют
- Разработка и реализация программы реабилитационной работы с семьей в рамках социального обслуживания семьи либо ведомственного социального патронажа семьи

# ШАГИ ПОМОЩИ

ШАГ — **3** «Получение первичной помощи несовершеннолетним и его родителем, планирование «маршрута» преодоления трудной ситуации» (продолжение)

## **Действия сотрудников (продолжение)**

Б) Специалисты межведомственного консилиума – рассмотрение вопроса о статусе семьи, постановка семьи на учет как находящейся в социально опасном положении (в случае выявления в семье признаков острого социального неблагополучия), разработка индивидуальной программы реабилитации семьи.

## **Место взаимодействия**

- 1) Учреждение социального обслуживания, НКО
- 2) Учреждение здравоохранения
- 3) КДН и ЗП, органы местного самоуправления

## **Время оказания помощи**

00:30 – 02:00 (время консультации - при обращении в учреждении социального обслуживания)

## **Существующие проблемы**

- 1) Нежелание оставления собственного места жительства
- 2) Сложность вовлечения членов семьи в реабилитационную работу, в т.ч. инициаторов насилия в семье
- 3) Низкий уровень территориальной или транспортной доступности
- 4) Нежелание обращаться за помощью в полицию, следственные органы
- 5) Отсутствие мест в убежище

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 4 «Социальное сопровождение пострадавшего ребенка»

**Результат шага** - стабилизация психоэмоционального состояния, преодоление дезадаптации

### **Действия сотрудников**

- *Психологи учреждения социального обслуживания:*
  - Комплексная психологическая реабилитация несовершеннолетнего (индивидуальное консультирование, коррекционные занятия, семейные консультации)
  - Проведение диагностики (углубленной, итоговой)
  - Психолого-педагогическое сопровождение ребенка на этапах доследственной проверки, предварительного расследования, судебного разбирательства
- *Специалист по социальной работе:*
  - Содействие в оформлении документов (при необходимости)
- *Социальный педагог (специалист по работе с семьей)*
  - Социально-педагогическая работа (диагностика, коррекция, организация досуга и внешкольной занятости, устройство в образовательные учреждения, налаживание учебного процесса (при необходимости))
- *Специалист медицинского учреждения (оказание медицинской помощи с целью восстановления психического и физического здоровья ребенка)*

### **Место взаимодействия**

- 1) Кабинеты специалистов в учреждении социального обслуживания
- 2) Кабинет медицинского работника в учреждении здравоохранения
- 3) Место проживания клиента

### **Время оказания помощи**

00:45 – 01:30 (время проведения одной консультации; время сопровождения – до 1 года (учреждение социального обслуживания))

### **Существующие проблемы**

- 1) Низкая мотивация родителя к участию в работе



# ШАГИ ПОМОЩИ

ШАГ — **5** Психологическое сопровождение родителей (сопровождение невинного родителя, сопровождение родителя, подвергнувшегося домашнему насилию, сопровождение инициатора насилия в семье)»

**Результат шага** - принятие ситуации, активизация внутренних и внешних ресурсов, повышение компетенций в области оказания психологической поддержки ребенку в преодолении последствий произошедшего, налаживание детско-родительских отношений, проработка личностных проблем родителя, выход из ситуации насилия, преодоление насильственных форм взаимодействия с членами семьи, развитие навыков конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в рамках родительно-детского, внутрисемейного взаимодействия.

## **Действия сотрудников**

- *Психологи учреждения социального обслуживания:*
  - Индивидуальное психологическое консультирование (стабилизации состояния родителя; помощь детям в преодолении последствий произошедшего (повышение компетенций родителя в области детской психологии и психологической поддержки (прояснение состояния ребенка, собственного поведения родителей));
  - Групповые формы работы
  - Семейное консультирование
- Промежуточная оценка результатов проведенной работы, внесение необходимых изменений в содержание реабилитационных мероприятий
- *Специалист медицинского учреждения:* оказание медицинской помощи с целью восстановления психического и физического здоровья ребенка

# ШАГИ ПОМОЩИ

ШАГ — **5** Психологическое сопровождение родителей (сопровождение невинного родителя, сопровождение родителя, подвергнувшегося домашнему насилию, сопровождение инициатора насилия в семье)» (продолжение)

## **Место взаимодействия**

- 1) Кабинет психолога учреждения социального обслуживания
- 2) Кабинет медицинского работника учреждения здравоохранения

## **Время оказания помощи**

01:00 – 02:00 (время проведения одной консультации; время сопровождения – до 1 года (учреждение социального обслуживания))

## **Существующие проблемы**

- 1) Низкая мотивация родителя к участию в реабилитационной работе
- 2) Отсутствие ставки психотерапевта, клинического психолога.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — **6** «Получение социально-правовой помощи»

**Результат шага** - получение необходимой юридической информации, составление необходимых документов, получение помощи в рамках бракоразводного процесса (при необходимости), оформление мер социальной поддержки, содействие в получении материальной помощи, получение натуральной помощи, решение вопросов трудоустройства и т.д.

### **Действия сотрудников**

- *Юрист, специалист по социальной работе (в учреждении социального обслуживания):*
  - Проведение социально-правового консультирования
  - Содействие в оформлении и восстановлении документов
- *Специалист по социальной работе (в учреждении социального обслуживания)*
  - Содействие в оформлении мер социальной поддержки
  - Сбор документов
  - Информирование о социальных услугах
  - Осуществление патронажа (в случае постановки на учет)
  - Содействие в трудоустройстве

### **Место взаимодействия**

- 1) Кабинет специалистов в учреждении социального обслуживания
- 2) МФЦ
- 3) Территориальные органы социальной защиты населения

### **Время оказания помощи**

00:20 – 01:00 (время одной консультации в учреждении социального обслуживания)

### **Существующие проблемы**

- 1) Низкая мотивация на решение проблем

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 7 «Завершение работы»

Заключительная консультация, анкета обратной связи, отзыв.

**Результат шага** - гармонизация психоэмоционального состояния ребенка и родителя, снижение уровня травматизации, повышение доступности внутренних и внешних ресурсов помощи, улучшение детско-родительских отношений.

### Действия сотрудников

- Оценка результатов реабилитационной работы межведомственной группой/ведомственным коллегиальным органом (проведение итоговой социальной диагностики семьи, анализ результатов оценки изменений ситуации в семье получателями помощи)
- Принятие решения о дальнейшем сопровождении (в случае положительной динамики – оказание поддерживающей помощи семье, профилактическая работа; в случае отрицательной динамики – решение вопроса об изъятии ребенка из семьи/инициирование рассмотрения вопроса ограничения родителей в родительских правах/лишения родительских прав)

### Место взаимодействия

- 1) Учреждение социального обслуживания
- 2) Органы местного самоуправления

### Время оказания помощи

00:30 – 01:00

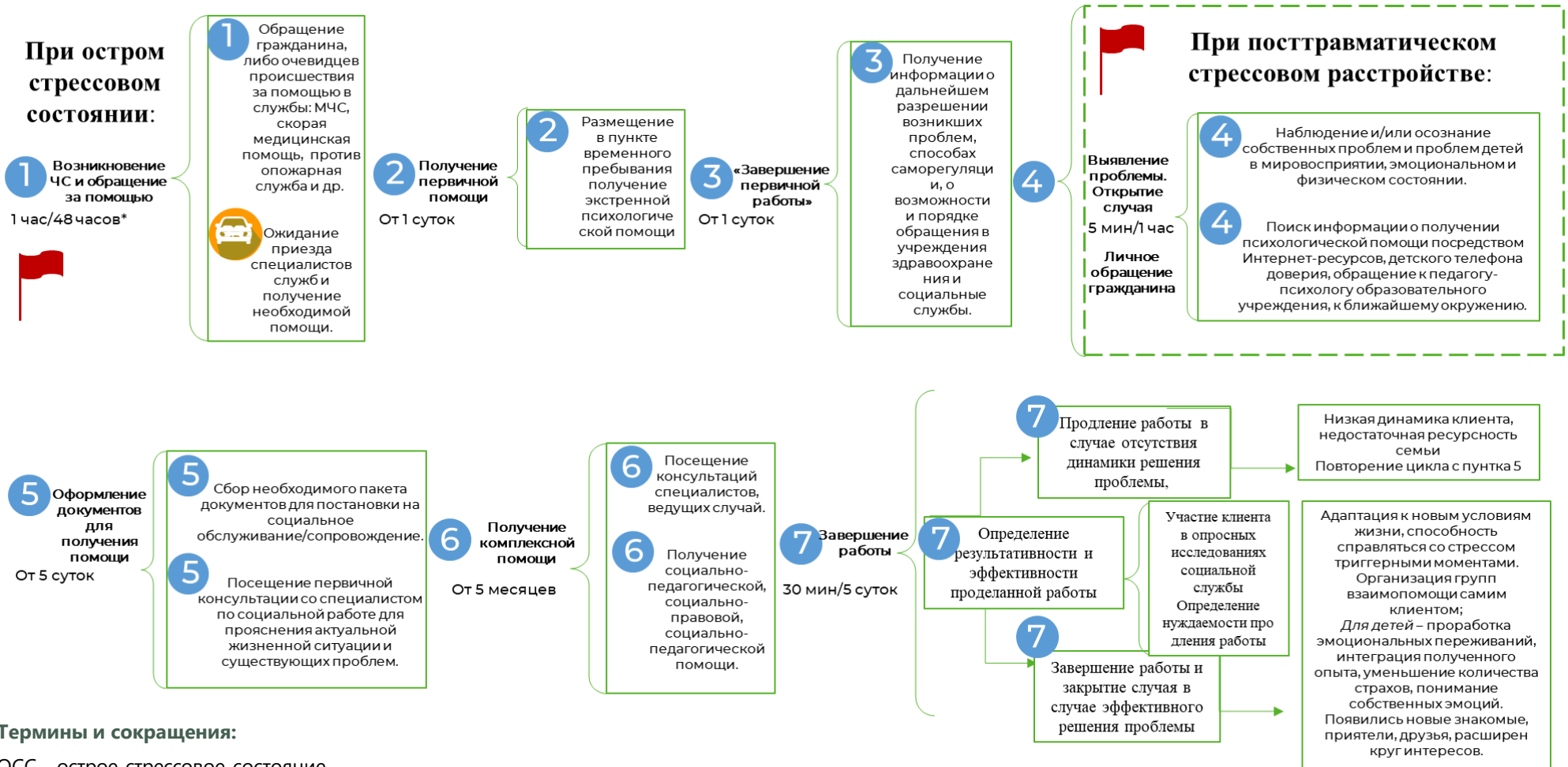
## **Жизненная ситуация 3.**

Острый стресс и посттравматические расстройства вследствие пережитых чрезвычайных ситуаций

(стихийные бедствия, техногенные, антропогенные катастрофы, другое)

# Маршрут помощи ЖСЗ

Острый стресс и посттравматические расстройства вследствие пережитых чрезвычайных ситуаций (стихийные бедствия, техногенные, антропогенные катастрофы, другое)



## Термины и сокращения:

ОСС – острое стрессовое состояние  
 ПТСР - посттравматическое стрессовое расстройство  
 ПСУ – получатель социальных услуг

\*10 мин / 1 сутки - длительность / допустимый срок



- Ключевой шаг оказания помощи, по результатам проведенного проблемного интервью (CustDev)

## Шаги помощи при остром стрессовом состоянии (далее ОСС)

### Характерные признаки острого стрессового состояния:

- состояние растерянности дезориентация;
- сужение восприятия и внимания;
- тревога, паника,
- вегетативно-соматические симптомы,
- злоба, отчаяние или ступор.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 1 «Возникновение ЧС и обращение за помощью»

Обращение гражданина, либо очевидцев происшествия за помощью в службы: МЧС, скорая медицинская помощь, противопожарная служба и др.

Ожидание приезда специалистов служб и получение необходимой помощи.

**Результат шага** - получение безопасного пространства и необходимой первой помощи, передача информации о причиненном ущербе.

### **Действия сотрудников**

*Ключевая координация у сотрудников МЧС (либо в соответствии с региональным порядком реагирования)*

- Регистрация сигнала о чрезвычайном происшествии, оценка масштабов бедствия и количества пострадавших
- Ликвидация ЧС и ее последствий
- Организация безопасного пространства для пострадавших
- Оказание первой медицинской помощи
- Оказание экстренной психологической помощи
- Выезд социальной мобильной службы по месту происшествия чрезвычайной ситуации.

### **Место взаимодействия**

- 1) Средства мобильной связи
- 2) Место происшествия

### **Время оказания помощи**

от 1 часа до 48 часов

### **Существующие проблемы**

- 1) Растерянность, дезориентация, состояние паники препятствуют обращению за помощью
- 2) Отсутствие мобильной сети или средств связи
- 3) Труднодоступность места происшествия



# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 2 «Получение первичной помощи»

Размещение в пункте временного пребывания получение экстренной психологической помощи

**Результат шага** - стабилизация эмоционального состояния, нахождение пострадавших в пунктах временного размещения.

### **Действия сотрудников**

- Организация пунктов временного размещения (с обеспечением питания, спальных мест и пр.).
- Оказание необходимой медицинской помощи.
- Оказание экстренной психологической помощи.
- Сбор информации о пострадавших, причиненном ущербе и необходимости восстановления документов.

### **Место взаимодействия**

- 1) Место происшествия
- 2) Пункты временного размещения

### **Время оказания помощи**

от 1 суток

### **Существующие проблемы**

- 1) Большая численность пострадавших
- 2) Дефицит сотрудников, оказывающих помощь пострадавшим
- 3) Психоэмоциональное истощение сотрудников экстренной психологической службы

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 3 «Завершение первичной работы»

Получение информации о дальнейшем разрешении возникших проблем, способах саморегуляции, о возможности и порядке обращения в учреждения здравоохранения и социальные службы.

**Результат шага** - пострадавший владеет информацией о конкретных видах помощи, возможностях и способах их получения.

### **Действия сотрудников**

- Просвещение пострадавших о видах помощи, порядке получения и организациях, которые их предоставляют.
- Формирование мотива на обращение в социальные службы.
- Определение результативности и эффективности проделанной работы.
- Выявление основных проблем и ошибок специалистов.

### **Место взаимодействия**

- 1) Место происшествия
- 2) Пункты временного размещения

### **Время оказания помощи**

от 1 суток

### **Существующие проблемы**

- 1) Отказ пострадавшего обращаться в учреждение социального обслуживания населения (далее – социальная служба)
- 2) Неудовлетворённость оказанной помощью

# Шаги помощи при посттравматическом стрессовом расстройстве (далее ПТСР)

## Характерные признаки ПТСР:

- тревожно-фобические состояния;
- постоянные погружения в события прошлого;
- навязчивые воспоминания;
- нарушения памяти и расстройства сна;
- апатия, нежелание жить;
- ощущение напряжения и тревоги;
- асоциальное поведение;
- любые признаки истощения ЦНС;
- притупление эмоций;
- сужение сознания;
- отсутствие удовольствий, радости жизни;
- социальная отчужденность.

*Период обращения за помощью не менее 1 месяца после травмы*

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 4 «Выявление проблемы. Открытие случая»

Наблюдение и/или осознание собственных проблем и проблем детей в мировосприятии, эмоциональном и физическом состоянии.

Поиск информации о получении психологической помощи посредством Интернет-ресурсов, детского телефона доверия, обращение к субъектам профилактики, педагогу-психологу образовательного учреждения, к ближайшему окружению.

**Результат шага** - получение необходимой информации о том, куда можно обратиться, и какие для этого нужны документы

### **Действия сотрудников**

- Выявление субъектами профилактики семьи, испытывающей трудности в социальной адаптации\имеющей признаки ПТСР после пережитого ЧС.
- Обеспечение доступности, открытости информационных ресурсов учреждения, понятный интерфейс на сайте.
- Обеспечение межведомственного взаимодействия учреждений образования, здравоохранения и пр. (заключение соглашения о сотрудничестве, проведение и участие межведомственных методических мероприятий, информирование об услугах, предоставляемых разными организациями)
- Предоставление информации по вопросам получения необходимой помощи в социальные службы.

### **Место взаимодействия**

- 1) Мобильная связь, ПК

### **Время оказания помощи**

от 5 минут до 1 часа

### **Существующие проблемы**

- 1) Социальная отчуждённость клиента;
- 2) Недоступность информационного ресурса, сложный интерфейс на сайте;
- 3) Незнание клиента о ресурсах (услуги, помощь).

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 «Оформление документов для получения помощи»

Сбор необходимого пакета документов для постановки на социальное обслуживание/сопровождение. Посещение первичной консультации со специалистом по социальной работе для прояснения актуальной жизненной ситуации и существующих проблем.

**Результат шага** - прояснение актуальной жизненной ситуации и выявление проблемного поля. Предоставление необходимых документов для постановки на социальное обслуживание/сопровождение. Заполнение заявления на получение социальных услуг и заключение договора. Получение экстренной психологической помощи для семьи/детей при необходимости.

### **Действия сотрудников**

- Оказание срочных социальных услуг членам семьи/детям (психологическая, социальная, правовая и др.) в зависимости от специфики и формы обслуживания социальной службы.
- Специалисты социальной службы, при необходимости восстановления документов, в рамках межведомственного взаимодействия подают запрос в ЗАГС и помогают в восстановлении и оформлении документов. В свою очередь педагог-психолог, социальный педагог оказывают срочные социальные услуги детям в период восстановления документов.
- Определение специалистов социальной службы, ведущих случай (специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог, юрисконсульт и др.).
- Составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа) и комплексной межведомственной программы социального сопровождения получателя социальных услуг (далее – программа социального сопровождения) семьи/детей.
- Привлечение организаций для реализации программы социального сопровождения.
- Заключение договора и индивидуальной программы.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 «Оформление документов для получения помощи» (продолжение)

### **Место взаимодействия**

1) Социальные службы, субъекты реализации программы социального сопровождения

### **Время оказания помощи**

от 5 дней (заполнение заявления – 15 минут, первичная консультация – от 30 до 50 минут, разработка индивидуальной программы и программы социального сопровождения – в течение 5 рабочих дней с момента написания заявления, заключение договора и индивидуальной программы – 20 минут, согласование с субъектами профилактики – в течение 5 рабочих дней)

### **Существующие проблемы**

- 1) Нарушение временного регламента по оформлению документации.
- 2) Отказ граждан от социального обслуживания

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 6 «Получение комплексной помощи»

Посещение консультаций специалистов, ведущих случай. Получение социально-педагогической, социально-правовой, социально-педагогической помощи.

**Результат шага** - определены цели и задачи работы, манифестация запроса, сеттинг. Посещение консультаций специалистов согласно установленному сеттингу. Выполнение рекомендаций специалистов. Прохождение анкетного опроса, проблемного интервью для промежуточной оценки результатов эффективности проделанной специалистами работы.

- *Результаты психологической помощи:*
  - стабилизировалось эмоциональное состояние членов семьи;
  - актуализировались ресурсы семьи для совладания с ситуацией;
  - адаптация членов семьи к новым условиям жизни;
  - повысился уровень родительской компетентности;
  - проработаны страхи ребенка, снизился уровень тревожности;
  - адаптация ребенка к социуму.
- *Результаты социальной помощи:*
  - восстановление правового статуса;
  - оформление льгот, пособий, выплат и др.
  - получение медицинской помощи от организаций здравоохранения.

Осознание динамики изменений, совместный анализ результатов работы.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 6 «Получение комплексной помощи» (продолжение)

### Действия сотрудников

- Проведение психологической диагностики и обследования личности всех членов семьи.
- Определение целей и задач работы, установление сеттинга.
- Прояснение правового статуса семьи
- Прояснение психоневрологического статуса детей, подбор форм и методов работы с детьми.
- Коррекционная/психотерапевтическая работа с ребенком.
- Групповая работа с детьми для закрепления терапевтической работы и интеграции в социум.
- Консультация по детско-родительскому взаимодействию (при необходимости психотерапевтическая работа с родителями у другого специалиста).
- Направление на консультацию к смежным специалистам по необходимости (клинический психолог, детский психиатр, психотерапевт и др.)
- Организация досуга и формирование позитивных интересов детей
- Специалист социальной службы подготавливает инструментарий для проведения опросного исследования, 1 раз в 3 месяца проводит исследование качества предоставления услуг, систематизирует полученные результаты, выявляет основные проблемы и ошибки при предоставлении социальных услуг, корректирует свои действия по реализации индивидуальной программы и программы социального сопровождения.
- *Взаимодействие с субъектами профилактики:*
  - Сотрудники Центра занятости населения подбирают возможные варианты трудоустройства для граждан трудоспособного возраста.
  - Сотрудники управления по вопросам миграции МВД по заявлению граждан занимаются восстановлением документов. Сотрудники ЗАГС помогают в восстановлении и оформлении документов



# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 6 «Получение комплексной помощи» (продолжение)

### Действия сотрудников

- Организации здравоохранения принимают семью для медицинского обслуживания.
- Приём документов работниками образовательных учреждений, для распределения детей по классам, группам.
- МФЦ – получение выписки из ЕГРП на недвижимое имущество (квартиру, жилой дом, земельный участок).

Реализация мероприятий социального сопровождения (далее - СС) по улучшению социального благополучия.

Ресоциализация в образовательных и досуговых учреждениях расширение сети социальных контактов, развитие новых социальных компетенций.

### Место взаимодействия

- 1) Социальные службы, субъекты реализации программы социального сопровождения

### Время оказания помощи

от 3 месяцев

На протяжении реализации социального обслуживания (1 раз в 3 месяца – 20 минут- социальная помощь; 1 раз в неделю – 40 мин – психологическая помощь)

### Существующие проблемы

- 1) Нарушение временного регламента по оформлению документации
- 2) Отсутствие подходящих вакансий в социальных службах

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — **6** «Получение комплексной помощи» (продолжение)

### **Существующие проблемы (продолжение)**

- 3) Отсутствие или недостаточность развития межведомственного взаимодействия
- 4) Отсутствие или недостаточность профессиональных компетенций специалиста
- 5) Недостаточность ресурсов социальных служб для реализации и достижения поставленных целей и задач
- 6) Длительность ожидания и недостаточность размера оказания материальной помощи гражданам
- 7) Территориальная удалённость клиента от места получения услуг
- 8) Отсутствие супервизоров для сотрудников служб
- 9) Нежелание ПСУ участвовать в опросных исследованиях
- 10) Отсутствие или недостаточный уровень интенсивности проведения исследований в социальных службах
- 11) Отсутствие компетенций у специалиста для проведения опросного исследования

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 7 «Завершение работы»

Определение результативности и эффективности проделанной работы.

**Результат шага** - адаптация к новым условиям жизни, способность справляться со стрессом триггерными моментами. Организация групп взаимопомощи самим клиентом.

*Для детей* – проработка эмоциональных переживаний, интеграция полученного опыта, уменьшение количества страхов, понимание собственных эмоций. Появились новые знакомые, приятели, друзья, расширен круг интересов.

Завершение работы в случае эффективного решения проблемы. Продление работы в случае необходимости (низкая динамика клиента, недостаточная ресурсность семьи).

### **Действия сотрудников**

- Специалист социальной службы проводит заключительную встречу с получателем социальных услуг.
- Специалист социальной службы проводит заключительный анкетный опрос, систематизирует результаты, анализирует причины недостаточной динамики и имеющиеся ресурсы социального окружения семьи.
- Специалист социальной службы завершает или продлевает работу с получателем социальных услуг.

### **При продлении работы с ПСУ:**

- Специалист социальной службы на основе полученных данных из опросных исследований проводит оценку эффективности работы.
- Специалист социальной службы определяет проблемы, повлекшие за собой снижение эффективности и результативности индивидуальной программы и программы социального сопровождения.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — **7** «Завершение работы» (продолжение)

### **При продлении работы с ПСУ (продолжение):**

- Специалист социальной службы разрабатывает новые индивидуальную программу и программу социального сопровождения с учетом выявленных сложностей.
- Социальная служба согласовывает межведомственную работу с субъектами профилактики.
- Заключение нового договора с получателем социальных услуг.
- Повторение цикла алгоритма в соответствии с шагом 3.

### **Место взаимодействия**

- 1) Социальные службы

### **Время оказания помощи**

Завершение работы с клиентом – 30 минут

### **Существующие проблемы**

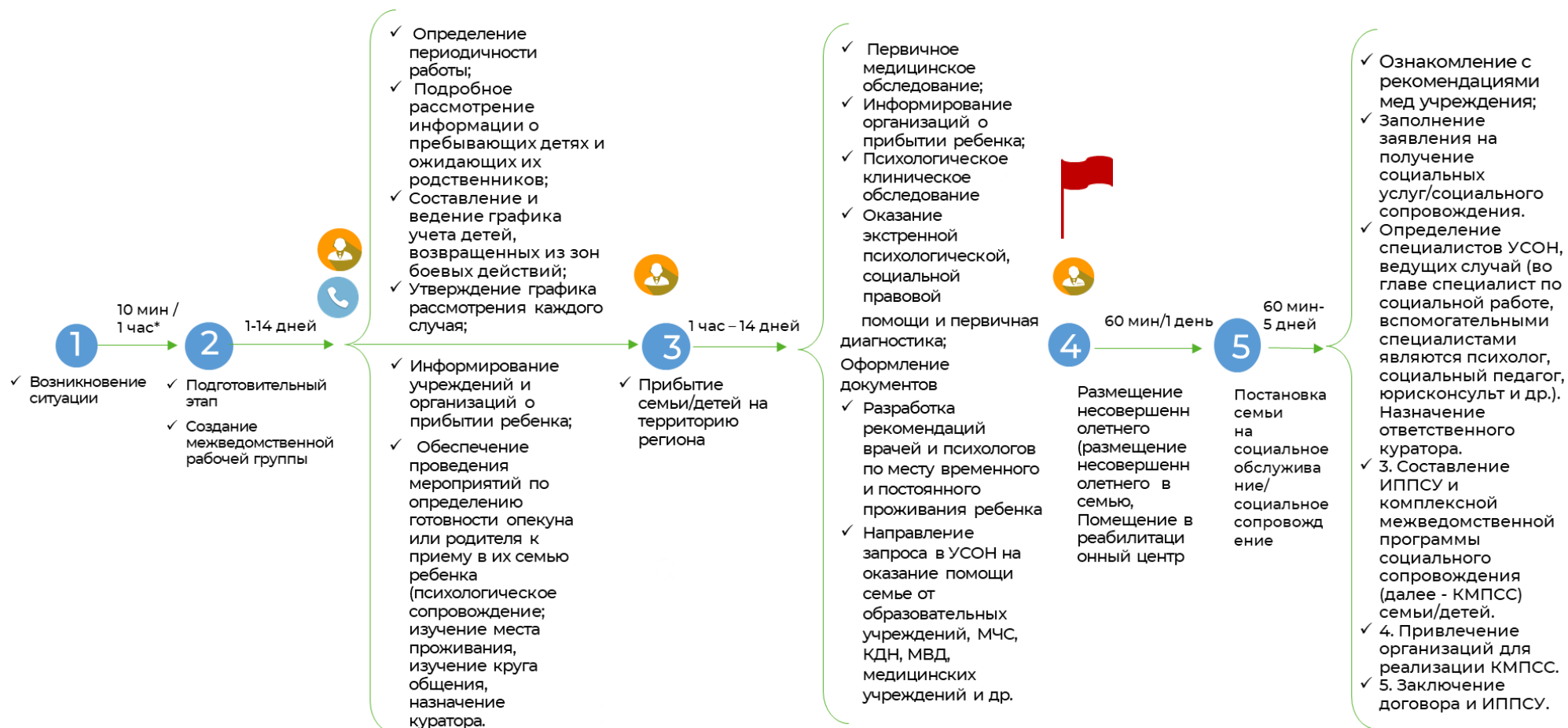
- 1) Отсутствие ожидаемого результата по окончании срока действия индивидуальной программы и программы социального сопровождения.
- 2) Сепарационные сложности у получателя социальных услуг, страх перед завершением отношений с сотрудниками социальной службы.
- 3) Предвзятое отношение (агрессия, обесценивающая позиция) к деятельности социальных служб.

## **Жизненная ситуация 4.**

Возвращение детей из зон боевых действий

# Маршрут помощи ЖС4

## Возвращение детей из зон боевых действий



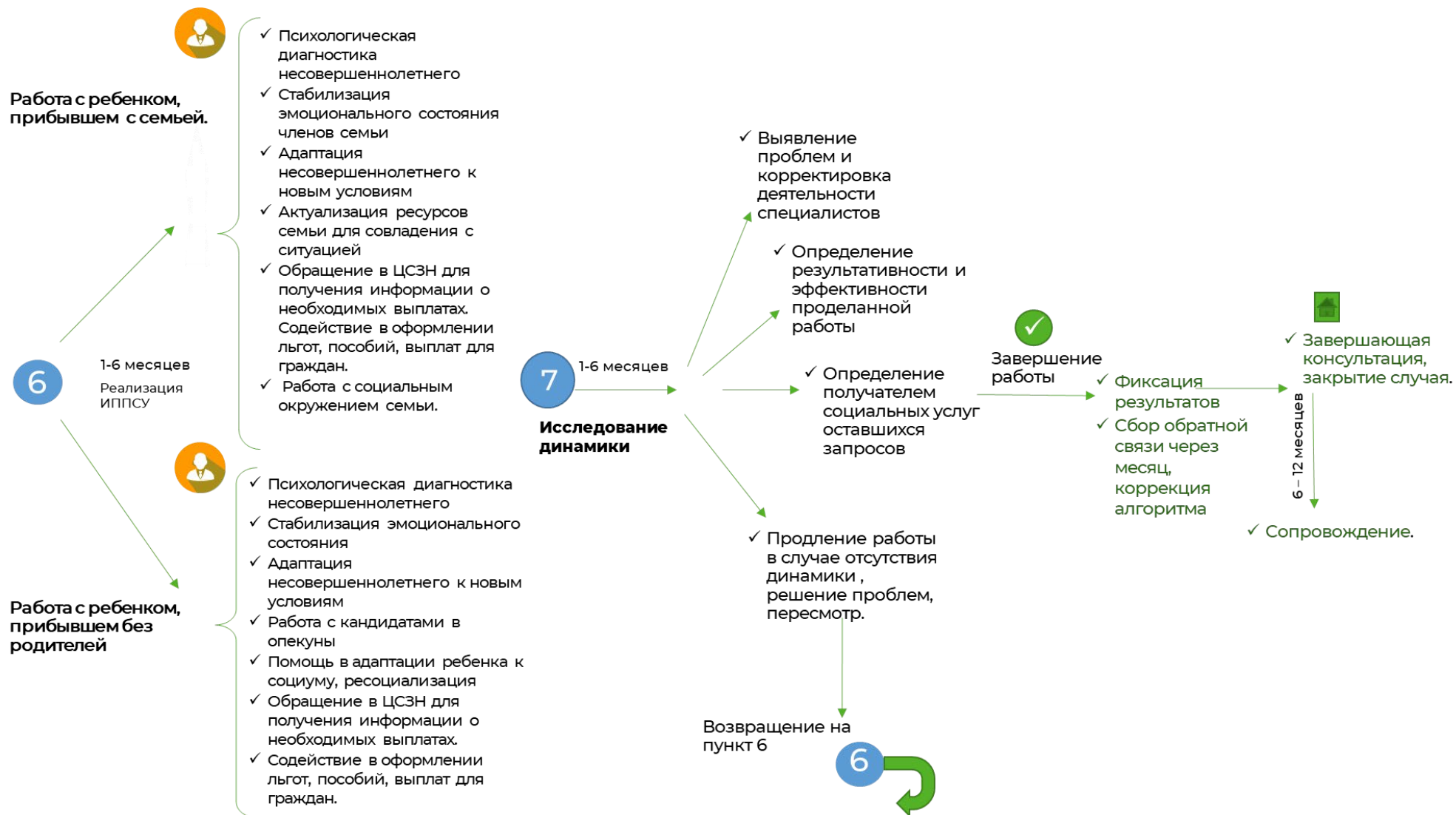
\*10 мин / 1 сутки - длительность / допустимый срок



- Ключевой шаг оказания помощи, по результатам проведенного проблемного интервью (CustDev)

# Маршрут помощи ЖС4 (продолжение)

## Возвращение детей из зон боевых действий



\*10 мин / 1 сутки - длительность / допустимый срок



- Ключевой шаг оказания помощи, по результатам проведенного проблемного интервью (CustDev)

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 1 «Подготовительный этап»

Создание межведомственной рабочей группы

**Результат шага** - готовность межведомственной рабочей группы к прибытию ребенка в регион.

### **Действия сотрудников**

- Определение периодичности работы.
- Подробное рассмотрение информации о пребывающих детях и ожидающих их родственников.
- Составление и ведение графика учета детей, возвращенных из зон боевых действий.
- Утверждение графика рассмотрения каждого случая.
- Информирование учреждений и организаций о прибытии ребенка.
- Обеспечение проведения мероприятий по определению готовности опекуна или родителя к приему в их семью ребенка.

### **Место взаимодействия**

- 1) На местах формирования межведомственной рабочей группы

### **Время оказания помощи**

1-30 дней

### **Существующие проблемы**

- 1) Нехватка ресурсов (кадровых, информационных и др.)



# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 2 «Прибытие семьи / детей на территорию региона»

Формирование запроса семьи/детей (самообращение, по запросу субъектов профилактики, по запросу телефона доверия и др.).

**Результат шага** - обеспечение необходимых условий проживания ребенка/семьи.

**Действия сотрудников** (специалисты отрасли (квалификация), какие межведомственные специалисты привлекаются в работу с детьми)

-Местное самоуправление, уполномоченный по правам ребенка фиксирует факт прибытия ребенка\семьи из зон боевых действий. Организует размещение ребенка, детей, семьи с соблюдением необходимых условий проживания (место для сна, обучения и отдыха).

- При необходимости помещение ребенка/семьи в медицинское учреждение.

-В случае возвращения ребенка без родителей отдел опеки и попечительства принимает меры по устройству ребенка в семью: временное устройство ребенка в организацию для детей-сирот и детей, осуществление временной опеки, подготовка кандидатов в опекуны.

-Выезд социальной мобильной службы во главе с сотрудниками миграционной службы, МЧС для прояснения актуальной жизненной ситуации (сотрудники МЧС, МВД, учреждения социального обслуживания населения (далее - УСОН), КДН, ОДН др.).

-Выявление проблемной ситуации (определение актуального психоэмоционального состояния членов семьи/детей, определение социального и правового статуса членов семьи/детей, наметка основных направлений работы).

-Направление запроса в УСОН на оказание помощи семье от образовательных учреждений, МЧС, КДН, МВД, медицинских учреждений и др.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 2 «Прибытие семьи / детей на территорию региона» (продолжение)

### **Место взаимодействия**

1) По месту пребывания (съемное жилье, проживание у родственников, пункты временного размещения и др.), УСОН, субъекты профилактики, НКО

### **Время оказания помощи**

от 1 часа – до 1 суток

### **Существующие проблемы**

1) Недостаточное информирование граждан об УСОН

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 3 «Получение экстренной помощи»

Получение экстренной помощи детьми/членами семьи (психологическая, социальная, правовая и др.).

**Результат шага** - восстановлены необходимые документы. Снято острое эмоциональное напряжение.

### **Действия сотрудников**

- Оказание экстренной психологической помощи.
- Сотрудники управления по вопросам миграции МВД по заявлению присуждают статус беженцев, восстановление документов. Сотрудники ЗАГС помогают в восстановлении и оформлении документов.
- Организации здравоохранения принимают семью для медицинской диагностики и обслуживания. Составляют план медицинской реабилитации.
- Сотрудники Центра занятости подбирают возможные варианты трудоустройства для данной категории граждан. Мотивация граждан на социальное обслуживание, психологическое и социальное сопровождение.
- Специалист помогает семье в определении ребенка в образовательное учреждение. Приём документов работниками образовательных учреждений, для распределения детей по классам, группам..

### **Место взаимодействия**

- 1) УСОН, МЧС, МВД, НКО, ООиП, организации здравоохранения и др.

### **Время оказания помощи**

от 1 часа – до 72 часов

### **Существующие проблемы**

- 1) Отсутствие или недостаточность профессиональных компетенций специалиста

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 4 «Получение социальной помощи»

Оформление на обслуживание для получения психологической помощи и поддержки.

**Результат шага** - готовая ИППСУ или план индивидуального сопровождения

### **Действия сотрудников**

- Заполнение заявления на получение социальных услуг/социального сопровождения.
- Определение специалистов УСОН, ведущих случай (во главе специалист по социальной работе, вспомогательными специалистами являются психолог, социальный педагог, юрисконсульт и др.).
- Назначение ответственного куратора.
- Составление ИППСУ или плана социального сопровождения.
- Заключение договора и ИППСУ.

### **Место взаимодействия**

1) УСОН, ЦСЗН, субъекты реализации социального сопровождения (НКО, МВД, МЧС, КДН, организации здравоохранения, образовательные учреждения и др.)

### **Время оказания помощи**

5 дней – 10 дней. (заполнение заявления – 15 минут, первичная консультация – от 30 до 50 минут, разработка ИППСУ – в течение 5 рабочих дней с момента написания заявления, заключение договора и ИППСУ – 20 минут, согласование с субъектами профилактики – в течение 5 рабочих дней)

### **Существующие проблемы**

1) Нарушение временного регламента по оформлению документации (прием специалистов по предварительной записи, длительность получения выплат, сбор документов, восстановление документов, ожидание готовности ИППСУ)

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 «Реализация ИППСУ / социального сопровождения»

Получение ребенком, членами семьи социальных услуг/социального сопровождения.

**Результат шага** - стабилизация состояния клиента. Получение помощи в соответствии с запросом..

### **Действия сотрудников**

1. Несовершеннолетний прибыл со своими родителями:

#### *Психологическая*

- Стабилизация эмоционального состояния членов семьи.
- Актуализация ресурсов семьи для совладания с ситуацией.
- Адаптация членов семьи к новым условиям жизни.
- Повышение родительской компетентности.
- Стабилизация эмоционального состояния.
- Помощь в адаптации ребенка к социуму, ресоциализация.

#### *Социально-медицинская*

- Обращение в органы местного самоуправления для информирования о своем прибытии.
- Помощь в оформлении документов (отдел ЗАГС\миграционная служба).
- Обращение в ЦСЗН для получения информации о необходимых выплатах. Содействие в оформлении льгот, пособий, выплат для граждан.
- Работа с социальным окружением семьи.
- Помощь в оформлении ребенка в образовательные учреждения.
- Содействие в оказании помощи по трудоустройству.
- Обращение в медицинское учреждение для осмотра, включающего психологическое и клиническое обследование актуального состояния ребенка/членов семьи.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 «Реализация ИППСУ / социального сопровождения» (продолжение)

### **Действия сотрудников (продолжение)**

#### 2. Несовершеннолетний прибыл без родителей:

##### *Психологическая*

- Поддержание мотива законного представителя (далее - ЗП) на надлежащее воспитание несовершеннолетнего (далее – н/с).
- Эмоциональная поддержка членов семьи.
- Актуализация ресурсов для воспитания ребенка.
- Повышение педагогической компетентности законного представителя.
- Стабилизация эмоционального состояния.
- Проживание утраты н/с родителей.
- Помощь в адаптации ребенка к социуму, ресоциализация.

##### *Социально-медицинская*

- Обращение представителя ребенка в органы местного самоуправления для информирования о своем прибытии
- Обращение в отдел опеки и попечительства.
- Обращение в ЦСЗН для получения информации о необходимых выплатах. Содействие в оформлении льгот, пособий, выплат для граждан.
- Помощь в оформлении документов (отдел ЗАГС\миграционная служба).
- Содействие в получении социально-правовой (юридической) помощи.
- Работа с социальным окружением семьи.
- Помощь в оформлении ребенка в образовательные учреждения.
- Содействие в получении медицинской помощи.

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — 5 «Реализация ИППСУ / социального сопровождения» (продолжение)

### **Место взаимодействия**

1) УСОН, субъекты реализации социального сопровождения (НКО, МВД, МЧС, КДН, организации здравоохранения, образовательные учреждения и др.)

### **Время оказания помощи**

3 месяца-1 год

### **Существующие проблемы**

- 1) Несоответствие ожиданий и оказания помощи
- 2) Неудовлетворенность компетентностью специалиста
- 3) Неудовлетворенность качеством предоставленных услуг

# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — **6** «Анализ работы»

1. Участие получателя социальных услуг в анкетном опросе, проблемном интервью, промежуточной оценке результатов эффективности проделанной специалистами работы.
2. Выявление проблем и корректировка деятельности специалистов.

**Результат шага** - собрана обратная связь от клиента.

### **Действия сотрудников**

- Контроль над реализацией запланированных мероприятий осуществляется межведомственной рабочей группой в соответствии с контрольными сроками

### **Место взаимодействия**

- 1) УСОН, НКО

### **Время оказания помощи**

На протяжении реализации социального обслуживания/социального сопровождения (1 раз в 3 месяца 20 минут – 60 минут).

### **Существующие проблемы**

- 1) Недостаточность ресурсов УСОН для реализации и достижения поставленных целей и задач.
- 2) Субъективные переживания клиента (ощущение неудовлетворенности).



# ШАГИ ПОМОЩИ

## ШАГ — **7** «Завершение работы»

1. Определение результативности и эффективности проделанной работы.
2. Определение получателем социальных услуг оставшихся запросов.

**Результат шага** - клиент способен самостоятельно справляться с ситуацией.

### **Действия сотрудников**

1. Несовершеннолетний прибыл со своими родителями:
  - Завершение работы с ПСУ в случае эффективного решения проблемы.
  - Продление работы с ПСУ в случае отсутствия динамики решения проблемы, пересмотр и изменение ИППСУ и КМПСС.
2. Несовершеннолетний прибыл без родителей:
  - Работа завершается после снятия опеки (по исполнению 18 лет).

### **Место взаимодействия**

- 1) УСОН, НКО

### **Время оказания помощи**

00:30 – 01:00

### **Существующие проблемы**

- 1)Отказ граждан от социального обслуживания
- 2)Недостаточность собственных ресурсов получателя услуг для самостоятельного выхода

# Разработчики



## Фокус-группа «Ставропольского края»

- **Вакурова Виктория Ярославовна**, директор ГБУСО «Психологический Центр»
- **Фомущенко Елена Владимировна**, заведующий отделением ГБУСО «Психологический Центр»
- **Джангетов Аслан Алиевич**, специалист по социальной работе ГБУСО «Психологический Центр»
- **Гейнц Наталья Владимировна**, педагог-психолог ГБУСО «Психологический Центр»
- **Звада Елена Валерьевна**, педагог-психолог ГБУСО «Психологический Центр»



## Фокус-группа «Республики Татарстан»

- **Курбангалиева Лариса Константиновна**, заместитель директора ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
- **Беспалова Елена Васильевна**, методист ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
- **Тарелова Резеда Асгатовна**, специалист по социальной работе ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
- **Чинь Алсу Равгатовна**, заведующая отделением социальной помощи семье и детям (Московский район) ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
- **Мухуметдинова Ангелина Альбертовна**, заведующая отделением социальной помощи семье и детям (Ново-Савиновский район) ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
- **Яруллина Альбина Радиковна**, психолог ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»
- **Полищук Оксана Георгиевна**, психолог ГАУСО «КЦСОН в городском округе «город Казань»



# Разработчики



## Фокус-группа «Саратовской области»

- **Родомакина Светлана Геннадиевна**, заведующая отделением психолого-педагогической помощи ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова»
- **Трифонова Елена Михайловна**, психолог ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова»
- **Маринина Вера Николаевна**, психолог ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова»
- **Морозова Елена Александровна**, психолог ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова»
- **Гусаренко Екатерина Гайяровна**, психолог ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова»
- **Добрмян Любовь Сергеевна**, психолог ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова»
- **Коровина Марина Валерьевна**, заместитель директора по методической работе ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова»



## Фокус-группа «Астраханской области»

- **Бурлакова Неля Шамилевна**, директор ГСКУ АО "ОСРЦ ДН "Исток"
- **Шиналиева Альфия Булатовна**, заместитель директора ГСКУ АО "ОСРЦ ДН "Исток"
- **Канеева Неля Рафиковна**, заведующий отделением социально-психологической помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения "Парусник" ГСКУ АО "ОСРЦ ДН "Исток"
- **Слинько Ангелина Витальевна**, заведующий социальной службой ГСКУ АО "ОСРЦ ДН "Исток"
- **Русанова Ольга Викторовна**, педагог-психолог ГСКУ АО "ОСРЦ ДН "Исток"
- **Бектемисова Валентина Александровна**, педагог-психолог ГСКУ АО "ОСРЦ ДН "Исток"
- **Асман Татьяна Васильевна**, педагог-психолог ГСКУ АО "ОСРЦ ДН "Исток"



# Разработчики



## Фокус-группа «Волгоградской области»

- **Ганцева Анна Ивановна**, директор ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Евсеева Наталья Васильевна**, заместитель директора ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Грищенко Ирина Александровна**, заведующий отделением психолого-педагогической помощи ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Копалкина Татьяна Викторовна**, психолог ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Батый Наталья Александровна**, специалист по работе с семьей ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Мустафинова Жания Николаевна**, психолог ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Климачева Наталья Дмитриевна**, заведующий отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Голосовская Наталья Юрьевна**, психолог ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»
- **Исаевская Ольга Валерьевна**, специалист по социальной работе ГКУ СО «Дзержинский ЦСОН»



## Фокус-группа «Республики Башкортостан»

- **Григорьева Ирина Николаевна**, и.о. начальника ГБУ Республиканский центр семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- **Ефимовских Валентина Сергеевна**, психолог в социальной сфере ГБУ Республиканский центр семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- **Миханько Юлия Дмитриевна**, психолог в социальной сфере ГБУ Республиканский центр семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- **Миннуллина Альфия Галимзяновна**, психолог в социальной сфере Туймазинский филиал ГБУ РЦСУ
- **Валиева Язгуль Сулеймановна**, психолог в социальной сфере Ишимбайский филиал ГБУ РЦСУ
- **Кутлиахметова Оксана Владимировна**, психолог в социальной сфере Ишимбайский филиал ГБУ РЦСУ



ОСОБЫЕ ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ,  
ФОРМИРУЮЩИЕ ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНУЮ  
ТРАВМУ У ДЕТЕЙ:  
АЛГОРИТМЫ ПОМОЩИ

Коллектив авторов

