

Лучшие практики работы с подростками

Методическое пособие



Киев-2021

Международный благотворительный фонд «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West – AFEW-Украина*) – неправительственная гуманитарная организация, которая работает в сфере общественного здоровья с января 2001 г. в Украине, Молдове, Беларуси и Грузии.

AFEW-Украина является частью международной сети независимых организаций Восточной Европы и Центральной Азии *AFEW* с секретариатом в Нидерландах.

Наша миссия заключается в улучшении доступа к качественным медицинским и социальным услугам для ключевых групп населения через использование научно обоснованных и инновационных подходов, поддержку активного международного и регионального обмена опытом и развитие потенциала местных правительственных и неправительственных организаций.

Наши основные целевые группы включают подростков групп риска, людей, употребляющих наркотики, секс-работников, заключенных и людей, живущих с ВИЧ.

Контактная информация:

МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West – AFEW-Украина*)

ул. Бульварно-Кудрявская, 7-Б, оф. 28

04053, г. Киев, Украина

Тел/факс: +38 (044) 272-40-17, 272-40-27

Эл.почта: info@afew.org.ua

Веб-сайт: <http://afew.org.ua/>

© МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West – AFEW-Украина*), 2021 г.

Распространяется бесплатно

Лучшие практики работы с подростками

Методическое пособие



Киев-2021

Авторский коллектив:

Ирина Нерубаева

Арсений Павловский

Анастасия Шебардина

Лучшие практики работы с подростками. Методическое пособие / И.А. Нерубаева, А.П. Павловский, А.В. Шебардина. Киев, 2021.

ISBN 978-966-137-133-9

Это методическое пособие разработано для специалистов, работающих с подростками групп риска, в частности теми, которые употребляют психоактивные вещества. В пособии представлены особенности работы с подростками, приведены практические рекомендации по организации профилактических мероприятий для подростков, описание инструментов и ссылки на полезные ресурсы.

ISBN 978-966-137-133-9 МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East – West – AFEW-Украина*), 2021 г.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ПОДХОДЫ С ОПОРОЙ НА СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	7
2. ОСОБЕННОСТИ ПОДРОСТКОВОГО ВОЗРАСТА И ФАКТОРЫ РИСКА	20
3. ЦЕЛИ РАБОТЫ С ПОДРОСТКАМИ	34
4. МОТИВАЦИЯ К ИЗМЕНЕНИЮ ПОВЕДЕНИЯ	39
5. ЭТАПЫ И ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ С ПОДРОСТКАМИ	46
6. РАБОТА С СЕМЬЕЙ	94
7. РАЗВИТИЕ ЛИДЕРСКОГО ПОТЕНЦИАЛА ПОДРОСТКОВ	101
8. ЗАЩИТА ПРАВ ПОДРОСТКОВ	109
9. ДОСТУП К УСЛУГАМ В СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ И ОТДАЛЕННЫХ РАЙОНАХ	137
10. ЭФФЕКТИВНОЕ ПАРТНЕРСТВО	160
11. БЕЗОПАСНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ И ИХ КЛИЕНТОВ	170
12. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ	175
ЛИТЕРАТУРА	186

Введение

В 2012 году мы запустили программу профилактики ВИЧ и инфекций, передающихся половым путем (ИППП), для подростков, употребляющих наркотики. Тогда в Украине было очень мало организаций, которые работали с этой группой. Поэтому перед нами стояла задача подобрать максимально эффективные методы работы, используя опыт международных и украинских организаций. Для работы с подростками были выбраны четыре областных центра: Кропивницкий, тогда – Кировоград (БФ «Возвращение к жизни»), Полтава (ПОБФ «Общественное здоровье»), Харьков (БО «Харьковский благотворительный фонд «Благо») и Черновцы (БФ «Новая семья»). В 2017 году в сотрудничестве с МБФ «Альянс общественного здоровья» нам удалось расширить свою деятельность на отдаленные города и села в этих областях (вместе с БО «Свет надежды» в Полтавской и ХОБФ «Парус» в Харьковской областях), а также охватить еще три области: Киевскую (ВБО «Конвиктус»), Одесскую (ОБФ «Дорога к дому») и Донецкую (ОО «Наша помощь», г. Славянск). Поэтому это пособие является результатом многолетней работы с подростками, которые сталкиваются с теми или иными проблемами из-за употребления психоактивных веществ (ПАВ).

В 2015 году мы уже издавали подобное пособие. Оно было посвящено описанию подходов, которые мы взяли за основу нашей работы, – подходов с опорой на сильные стороны. Настоящее пособие является его логическим дополнением и продолжением, оно содержит новые практические инструменты, примеры, цитаты и рекомендации.

Ознакомиться с пособием «Социальная работа с подростками с опорой на сильные стороны» можно по ссылке: <http://afew.org.ua/ru/sotsialnaya-rabota-s-podrostkami-s-oporoy-na-silnyie-storoniy/>



В следующем разделе мы кратко напомним вам о сути подходов с опорой на сильные стороны, но сначала мы хотели бы лично поблагодарить всех коллег, которые много лет вместе с нами работали над тем, чтобы подростки имели доступ к дружественным услугам независимо от их социального статуса, поведения, места жительства, гендерной идентичности, национальности и других характеристик. Они стали соавторами этого пособия. Вот имена лишь некоторых из них:

Бежан Алена, Береза Аня, Бридун Дарья, Демьяненко Людмила, Дубинина Анастасия, Златопольская Наталия, Камышанская Наталия, Лемешенко Наталия,

Лымарь Алена, Македон Андрей, Матвеев Андрей, Могилка Александр, Москаленко Федор, Остапов Александр, Перепелкина Екатерина, Пилипко Николай, Постевка Дмитрий, Протопопов Андрей, Слюсарь Лилия, Трифонова Елена, Филенко Ирина, Филиппова Ирина, Ходунай Владимир, Цимбалистенко Юлия.

Кроме специалистов, в процессе написания пособия мы также консультировались с самими подростками по каждой теме, чтобы максимально отразить не только наше, но и их видение. Соблюдая условия конфиденциальности, мы не приводим здесь их имен, но также благодарим их за помощь и открытость.

Кого может заинтересовать это пособие? Оно описывает различные аспекты работы с подростками, поэтому может быть интересно различным специалистам: социальным работникам и психологам, которые непосредственно оказывают помощь подросткам (в пособии мы часто этих специалистов называем обобщенно консультантами); руководителям организаций/проектов, потому что оно знакомит с основными составляющими комплексной работы с подростками; а также педагогам и воспитателям, потому что многие инструменты можно использовать и в условиях учебных заведений.

Мы уже упомянули, что наши проекты направлены на подростков, употребляющих наркотики, ведь это одна из наиболее рискованных практик, которая может оказать значительное влияние на все аспекты жизни подростка. Однако мы считаем, что описанные здесь инструменты и подходы достаточно универсальны и их можно использовать в работе со всеми детьми независимо от проблем, с которыми они сталкиваются. За все годы нашей работы лишь незначительная доля подростков обращалась к нам с запросом решить проблемы, связанные с употреблением наркотиков. Чаще всего им нужна помощь в налаживании отношений с родителями, улучшении успеваемости в учебных заведениях, психологическая поддержка при травмах и насилии, решении других сложностей. Именно эти проблемы чаще всего являются причиной употребления ПАВ, и если оставлять их без внимания, то сложно ожидать успехов в изменении поведения, связанного с употреблением алкоголя и наркотиков. Поэтому так важно работать с полным комплексом проблем подростка. В разделе «Особенности подросткового возраста» вы узнаете больше о том, какие еще особенности этого возраста влияют на рискованное поведение подростков.

В этом пособии мы часто употребляем слово «подросток», хотя украинское законодательство имеет несколько иную терминологию, используя термины

«дети» – лица до 18 лет; «дети подросткового возраста» – лица от 15 до 17 лет, «малолетние дети» – лица до 14 лет. При этом термин «подросток» встречается во многих законах и подзаконных актах. Как следствие, это обуславливает некоторую неоднозначность и путаницу на уровне его понимания и на уровне выполнения решений в отношении подростков в возрасте от 10 до 18 лет. В этом пособии термин «подросток» употребляется, исходя из определения ВОЗ, согласно которому подростковый возраст является периодом роста и развития человека, который наступает после детства и продолжается до достижения зрелого возраста, то есть от 10 до 19 лет. Это один из критических переходных периодов жизненного цикла, которому свойственны бурные темпы роста и изменений, уступающие лишь темпам роста и изменений в грудном возрасте. Многие аспекты такого роста и развития обусловлены биологическими процессами, а достижение полового созревания знаменует переход из детства в подростковый возраст. Подростковый возраст сам по себе можно считать фактором уязвимости, ведь он способствует поведению высокого риска, в частности употреблению психоактивных веществ и незащищенным половым контактам.

Несмотря на это, подростки имеют очень ограниченный подход к дружественным программам. Многие специалисты все еще демонстрируют устаревшие моральные принципы, которые препятствуют получению достоверной информации о сексуально-репродуктивном здоровье, возможности иметь презервативы и другие способы защиты, доступу к программам обмена шприцев и реабилитации. Понимание особенностей подросткового возраста, опора на научно обоснованные подходы, а также снижение стигмы и дискриминации среди специалистов и лиц, принимающих решения, могут помочь разработать политики и программы, которые будут отображать истинные потребности подростков.

В 2020 году мы собрали лучших специалистов по различным аспектам работы с подростками, которые разделяют наши принципы и подходы, и провели Конференцию для и о подростках «Виртуально о реальном», на которой выступило почти 50 спикеров. По ссылке вы можете найти много интересных выступлений и материалов, которыми поделились спикеры и которые являются важным дополнением к этому пособию: <http://afew.org.ua/category/biblioteka/materialy-konferencii-dlya-ta-pro-pidlitkiv-virtualno-pro-realne>.



Поэтому приятно вам чтения! Надеемся, что наш опыт вам пригодится!

1

Подходы с опорой на сильные стороны в социальной работе



В своей работе мы стараемся делать основной акцент на принципах и инструментах, которые опираются на сильные стороны клиента (strength-based perspective). О них идет речь в этом разделе.

С момента своего появления в начале XX века социальная работа заняла важное место в системе профессий, призванных помогать людям в решении проблем как на индивидуальном и семейном уровнях, так и на уровне местных сообществ и общин. Одной из особенностей этой профессиональной деятельности является большое разнообразие теорий и практических моделей, на которые опираются социальные работники. Организации и специалисты-практики могут строить свою деятельность с опорой на разные модели: психодинамические (в центре внимания – внутренние структуры психики: мотивы, влечение, потребности), экосистемные (человек рассматривается во взаимодействии с окружающей его средой), когнитивно-бихевиоральные (акцент на поведении и процессе мышления человека) и др. Каждая из этих моделей по-своему объясняет причины социальных и личностных проблем и предлагает различные пути их решения. Несмотря на различия, у всех моделей много общего. В частности, большинство этих моделей, как правило, являются проблемно-ориентированными. Очень похожа также структура социальной работы в различных моделях. Социальный работник сначала проводит диагностику: оценивает жизнь человека, семьи или сообщества, пытается выявить проблемы и выяснить причины жизненных трудностей. На основании оценки он ставит «диагноз» и разрабатывает план «лечения». Подобную схему работы часто называют медицинской, так как она формируется по той же логике: сначала диагностика, а затем – лечение. Часто этапы работы имеют четкие границы: если клиент не выполняет определенных условий, его могут не допустить к новому этапу и вывести из программы. При этом диагностический этап воспринимается как предварительный и не влияющий на клиента. Проблемно-ориентированные модели требуют от социального работника экспертных знаний, касающихся различных проблем и путей их решения. Ответственность клиента часто сводится к выполнению инструкций и рекомендаций социального работника.

Во второй половине XX века в связи с развитием критических подходов, которые изучают социальные причины человеческих проблем и обсуждают имеющиеся социальные и экономические структуры как источник этих проблем, в социологии, психологии, антропологии, педагогике и социальной работе стали накапливаться вопросы к проблемно-ориентированным моделям предоставления социальных услуг. Исследователи и практики все чаще начали ставить под сомнение право социального работника выполнять роль эксперта в отношениях с клиентом, ведь

такое распределение ролей вызывает риск развития диспропорциональных отношений власти, в которых ответственность за решения в жизни клиента принимает на себя социальный работник, а клиент просто остается пассивным исполнителем этих решений. Такая система отношений может продуцировать пассивность клиентов, обострять ощущение беспомощности и безнадежности.

В 80-90-е годы XX века на основе критических подходов в социальных науках, теории социального конструкционизма (теория, которая делает акцент на конструировании понятий и смыслов в социальном взаимодействии), позитивной психологии, исследований защитных факторов стали развиваться альтернативные проблемно-ориентированные модели, которые Деннис Сейлиби (Dennis Saleebey, 2002) предложил обозначать как *подходы, опирающиеся на сильные стороны*. Эти подходы имеют общую ценностную основу:

- У любого человека, семьи или сообщества есть сильные стороны и ресурсы. Помимо проблем, факторов риска, дефицитов, у каждого в жизни остается то, что не затронули проблемы, что помогает жить и двигаться вперед. Наличие ресурсов, системы социальной поддержки увеличивает шансы положительных изменений, поэтому в процессе оценки ситуации важно уделять им внимание.
- Преодоление трудностей приносит мудрость и знания, а не только травмы и боль. Многие люди, которые пережили серьезные потрясения в жизни, впоследствии говорят о том, что эти потрясения не только разрушили часть их жизни, но и помогли переоценить жизненные приоритеты, осознать, что в жизни ценно, найти в себе силы, поверить в себя и т. д. Поэтому травматические события можно рассматривать с двух сторон: в ракурсе как их негативных последствий, так и положительного опыта.
- Мечты и надежды людей должны восприниматься серьезно, поскольку они придают жизни смысл и дают силы меняться. Поэтому при проведении оценки и планировании социальный работник может учитывать то, на что человек в жизни надеется и о чем мечтает.
- Понимание контекста поведения необходимо для распознавания сильных сторон.

В подходах, опирающихся на сильные стороны, одним из ключевых является понятие жизнестойчивости (*resilience*) – способность человека справляться со стрессом и жизненными трудностями.

В исследованиях факторов риска развития нарушений поведения (Garmezy, 1985; Rutter, 1987; Zimmerman и Arunkumar, 1994) ученые обратили внимание на то, что дети и подростки, которые испытывают одинаковые факторы риска среды (алкоголизм в семье, бедность, насилие), вовсе не обязательно демонстрируют нарушения поведения. Были выявлены факторы, которые помогают детям и подросткам преодолевать трудные жизненные обстоятельства. Одной из основных задач подходов, опирающихся на сильные стороны, является поддержка и развитие жизнестойкости человека.

На данный момент выделяют следующие факторы, влияющие на жизнестойкость (Masten и Powell, 2003):

- наличие поддерживающих близких отношений с кем-то;
- поддерживающее социальное окружение;
- способность находить смысл, значение, согласие в жизни;
- положительная самооценка;
- навыки преодоления стресса, решения проблем, коммуникативные навыки и т. п.;
- чувство юмора, самоирония;
- жизненные обстоятельства.

Работая с клиентом, группами или сообществами, социальные работники в рамках подходов, опирающихся на сильные стороны, обращают особое внимание на факторы, способствующие жизнестойкости, и включают развитие этих факторов в планы решения проблем.

Эти подходы предусматривают также пересмотр отношений между социальным работником и клиентом: принимая сильные стороны клиента, обращая внимание на ресурсы, социальный работник тем самым признает способность клиента делать выводы о своих проблемах и его возможность действовать для их решения. Отношения «клиент – социальный работник» в таком случае превращаются в более горизонтальное взаимодействие, основанное на сотрудничестве, причем клиент становится экспертом по своей жизни и последствиям проблем, с которыми он сталкивается.

Большинство современных профилактических и коррекционных программ работы с подростками и их семьями строятся с учетом сильных сторон материальных и нематериальных ресурсов. Подробнее с основанными на исследованиях

программами профилактики и лечения можно ознакомиться на сайте Европейского центра мониторинга и лечения наркозависимости: www.emcdda.europa.eu/. При проведении оценки ситуации учитываются не только факторы риска развития нежелательного поведения, но и защитные факторы – как индивидуальные, так и связанные с социальным окружением. Программы работы с подростками обычно направлены в будущее. Они помогают овладеть необходимыми жизненными навыками и способствуют принятию важных жизненных решений. Подходы, опирающиеся на сильные стороны, занимают важное место в системе помощи подросткам, которые столкнулись с жизненными трудностями. Подавляющее большинство программ работы с подростками рассматривает понятие жизнестойкости как центральное. В этих программах развитие жизнестойкости является одной из главных задач.



Для того чтобы реализовать принципы подходов, ориентированных на сильные стороны, социальному работнику в практической деятельности нужно соблюдать следующие шаги (Benard, 2002):

- **Слушание истории клиента.** Обычно клиенты обращаются к социальному работнику не для того, чтобы поговорить о сильных сторонах, – чаще их приводят проблемы. Поэтому социальный работник начинает с того, что выслушивает историю клиента.
- **Признание боли клиента.** Признание страдания является значимым фактором, влияющим на развитие отношений между социальным работником и клиентом. Быстрый переход к обсуждению сильных сторон может спровоцировать у клиента ощущение обесценивания его страданий и боли. Поэтому признание страдания очень важно.
- **Поиск сильных сторон.** Слушая историю клиента, социальный работник замечает все, что помогает человеку справиться с проблемой: упоминания о прошлом положительном опыте, ресурсах, сильных сторонах.
- **Распросы о выживании, поддержке, положительных моментах, интересах, мечтах, целях и достоинстве.** Для того чтобы сделать видимыми сильные стороны, способы преодоления и возможные цели, социальный работник ставит дополнительные вопросы.
- **Выявление сильных сторон.** Социальный работник в форме обратной связи говорит клиенту, что заметил в его истории.

- **Соотнесение сильных сторон с целями и мечтами клиента.** До этого момента клиент уже сформулировал свои возможные цели и сильные стороны. Социальный работник помогает их соотнести между собой. Это поддерживает уверенность клиента в собственных силах и формирует мотивацию к достижению этих целей.
- **Соотнесение целей клиента с имеющимися у него ресурсами.** При разработке плана действий социальный работник помогает максимально использовать уже имеющиеся у клиента ресурсы и, если не обходимо, предлагает дополнительные.
- **Поиск возможностей для распространения опыта клиента среди людей, которые переживают похожие проблемы.** Возможность поделиться опытом – один из способов придать дополнительный смысл страданию и преодолению. При этом обмен опытом способствует развитию взаимопомощи, формированию сообществ и групп самопомощи клиентов социальных служб.

Рассмотрим несколько примеров подходов, опирающихся на сильные стороны клиентов. Подавляющее большинство инструментов, описанных в данном пособии, является частью таких подходов. Особо можно выделить мотивационное интервью. Конечно, этот метод только условно можно назвать моделью консультирования, опирающейся на сильные стороны (ведь в этом подходе слишком большое внимание уделяется дефицитам и проблемам), однако эта модель совершила революцию в консультировании людей, употребляющих наркотики. Благодаря исследованиям, проведенным с помощью мотивационного интервью, было поставлено под сомнение и даже опротестовано большинство идей, которые господствовали в области лечения зависимостей. До появления этого метода консультирования в этой сфере были сами собой разумеющимися идеи о том, что потребитель наркотиков должен признать себя больным, прежде чем начать выздоровление, что низкая мотивация, лживость, отрицание, сопротивление изменениям являются частями этой болезни, и многие другие подобные идеи.

Редко кто работает в рамках только одного подхода. Гораздо чаще специалисты применяют инструменты и методики из различных подходов, опираясь на собственный опыт, имеющиеся ресурсы, личные предпочтения и потребности клиента. Мы тоже не стали исключением и в ходе многолетней работы сформировали определенный микс из таких подходов.

Мотивационное интервью как направление консультирования появилось в ходе исследований американского психолога Уильяма Миллера по изучению

эффективности поведенческих интервенций при лечении алкогольной зависимости и впервые описано в 1983 году. Миллер отметил, что эффективность таких интервенций во многом зависит от стиля общения практика, оказывающего помощь (врача или консультанта). Если он использует клиент-центрированный, недирективный стиль общения, то эффективность интервенций возрастает. На основании своих наблюдений Уильям Миллер и его коллеги разработали новый метод консультирования и назвали его «мотивационное интервью». Благодаря клиническому опыту и исследованиям, которые продемонстрировали его эффективность, метод был испытан в различных областях практики. Сегодня мотивационное интервью признано методом с доказанной эффективностью в области лечения зависимости.

Мотивационное интервью концентрирует внимание клиента на осознании и решении проблемы несоответствия его различных чувств и переживаний относительно изменения своего поведения. При этом уделяется особое внимание работе с его мотивацией, которая и способствует дальнейшим изменениям.

Эта модель консультирования опирается на три основных элемента: сотрудничество консультанта и клиента, выяснение аргументов человека в пользу изменения и уважение к автономии клиента. Как и в других видах консультирования, при использовании мотивационного интервью консультанту важно выражать эмпатию к клиенту, пытаться посмотреть на мир его глазами, поддерживать веру клиента в собственные силы, фокусируясь на предыдущем успешном опыте, подчеркивая особые навыки, умения и ресурсы клиента, которые у него уже есть. Также важно следовать за сопротивлением: в контексте мотивационного интервью сопротивление возникает из-за конфликта взглядов клиента и консультанта на проблему или ее потенциальные решения, а также когда клиент чувствует угрозу собственной автономии. Кроме того, во время мотивационного интервью консультант фокусируется на определении различий: изменения возможны лишь тогда, когда человек обращает внимание на несоответствие между тем, где он хочет быть, и тем, где он сейчас находится. В ходе мотивационного интервью консультант пытается сделать эти различия видимыми для клиента.

Сейчас подготовка консультантов для работы с применением мотивационного интервью четко структурирована и включает в себя сертифицированный тренинг, регулярную супервизию с сертифицированным супервизором и самостоятельную работу с литературой. Подробнее о системе подготовки консультантов в рамках этого подхода можно узнать на сайте

международной сети тренеров по мотивационному интервью:

<https://ru.motivationalinterviewing.org/>



К сожалению, в Украине нет организаций, которые проводят сертифицированные тренинги по мотивационному интервью.

Современная литература об этом подходе также практически не переведена на украинский или русский язык.

Основная книга на английском языке – это «Motivational Interview: Helping People Change», 3rd ed., Miller & Rollnick (2013). На русском языке она издана в 2017 году (Уильям Р. Миллер, Стивен Роллник. Мотивационное консультирование: как помочь людям измениться). В ней подробно описаны теоретические основы, принципы, технические приемы и области применения этого подхода. Особенности применения мотивационного интервью в работе с подростками изложены в книге на английском языке «Motivational Interviewing with Adolescents and Young Adults» (2010). Также издано множество книг, посвященных применению подхода в различных сферах консультирования и социальной работы.

Основным источником информации в Интернете уже много лет является сайт: www.motivationalinterview.net. На сайте представлено множество статей, пособия, видеоматериалы об основах метода, оценке эффективности и возможностях обучения.



Консультирование, ориентированное на решение. Этот подход в консультировании является хорошим примером модели, опирающейся на сильные стороны. Подход разработали (начиная с 1980-х годов) в Центре краткосрочной терапии в Милуоки (штат Висконсин) социальные работники и психотерапевты Стив де Шейзер и Инсу Ким Берг совместно с группой их коллег. Команда Центра много работала с клиентами, которым не помогали традиционные на то время подходы. Главной задачей, которую они ставили перед собой, был поиск того, что полезно и что работает в очном консультировании. В отличие от многих других школ консультирования и психотерапии, ориентированная на решение краткосрочная терапия (ОРКТ, англ. SFBT) формировалась не на основе теоретических положений о том, как и за счет каких механизмов будут происходить изменения в жизни клиентов, а на основе того, какие именно действия и вопросы специалистов оказывались наиболее полезными и эффективными для клиентов. В дальнейшем принципы этого подхода стали применяться не только в консультировании, но и в коучинге, менеджменте, социальной работе и других практиках.

Ориентированный на решение подход опирается на поиск и формулирование решений, а не на анализ и выяснение причин возникновения проблем. В фокусе внимания находятся решения, надежды, ресурсы, сильные стороны и положительные исключения. Для решения проблемы вовсе не обязательно тратить много времени на исследование причин ее возникновения. Этот подход ориентирован на разработку и развитие хорошо сформированных целей клиента.

Считается, что мотивация клиента возрастает, когда терапевтическая беседа фокусируется на том, что именно хотел бы изменить клиент. В ходе консультирования этот процесс происходит непрерывно. Разговаривая о желаемом будущем, клиент все больше надеется, что он сможет его достичь, что изменения – это то, чего он может достичь и в дальнейшем поддерживать.

Хотя в этом подходе к консультированию нет теории, профессионалы, работающие в рамках этого подхода, разделяют определенные базовые принципы и опираются на них в работе, реализуя их в стилях консультирования и технических приемах:

1. Если что-то не сломано, не ремонтируйте это.
2. Если что-то работает, делайте этого больше.
3. Если что-то не работает, попробуйте сделать что-то другое.
4. Решения не обязательно должны быть сложными – они могут быть очень простыми.
5. Решение не обязательно напрямую связано с заявленной проблемой.
6. Язык описания решений отличается от языка описания проблем.
7. Нет проблем, которые существуют постоянно, – всегда есть исключения.
8. Будущее создается в ходе совместного обсуждения с другими людьми.

В нашей работе мы стараемся опираться на эти принципы и часто используем технические приемы указанного подхода. Некоторые из них мы опишем далее.

На русском языке сегодня доступны такие книги о консультировании, ориентированном на решение:

- Т. Ахола, Б. Фурман. Краткосрочная позитивная психотерапия. – Речь, 2000. Название может запутать, но эта книга посвящена подходу, ориентированному на решение. Видимо, издатели решили, что книга с таким названием будет лучше продаваться. Это перевод книги финских терапевтов, ориентированных на решение, психиатра Бена Фурмана и психолога Тапани Ахолы. Книга написана простым языком, она изобилует примерами и является хорошим практическим пособием для консультантов.
- Т. Ахола, Б. Фурман. Терапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение. – Речь, 2001. Еще одна книга финских авторов. В ней очень мало теории, но много практических примеров. Это замечательная книга для первого ознакомления с данным подходом.

В русскоязычном Интернете существует ресурс www.sfbt.ru/. Сегодня это единственный ресурс на русском языке, посвященный подходу, ориентированному на решение. На данном сайте вы найдете различные статьи, посвященные применению ориентированного на решение подхода в консультировании, социальной работе, коучинге.



На английском языке сейчас есть большое количество литературы о подходе, ориентированном на решение, особенно о его применении в контексте социальной работы. Но, пожалуй, основной книгой для социальных работников, сопровождающих подростков и семьи, находящиеся в сложной жизненной ситуации, является книга Тери Пишо и Ивонн Долан (Teri Pichot, Yvonne M. Dolan) «Solution-Focused Brief Therapy: Its Effective Use in Agency Settings (Haworth Marriage and the Family)», 2014. В книге подробно описаны особенности адаптации подхода, ориентированного на решение, к реалиям социальных организаций. Книга очень практична и содержит много полезных советов начинающим консультантам, ориентированным на решение.

Интернет-ресурсов на английском языке также очень много. Вот некоторые из них:

- www.sfbta.org/ – сайт Американской ассоциации краткосрочной терапии, ориентированной на решение. Содержит много информации о подходе, его истории об актуальных событиях в США;



- www.brief.org.uk/ – сайт Лондонского института BRIEF. Содержит информацию об учебных мероприятиях, статьи о подходе, ориентированном на решение, и т. д.



Нарративный подход. Терапевт из Великобритании Гай Шеннан называет этот подход двоюродным братом подхода, ориентированного на решение. Слово «нарративный» образовано от латинского «narrate» – «рассказывать». Этот подход разработали австралиец Майкл Уайт и новозеландец Дэвид Эпстон в начале 80-х годов прошлого века. Результатом их сотрудничества стала книга «Narrative Means to Therapeutic Ends» (1990), описывающая принципы и технические приемы нового подхода в консультировании, терапии и работе с сообществами. Этот новый подход получил название «нарративный», поскольку метафора «нарратива» (истории) является основной метафорой, применяемой в этом подходе. Майкл Уайт приводил следующее определение: «Нарратив – это последовательность событий во времени, объединенных одной общей темой и сюжетом».

В каждой истории есть герой, который чего-то хочет достичь, куда-то стремится, о чем-то мечтает и на что-то надеется.

Люди описывают свою жизнь с помощью нарративов. У каждого человека есть сотни историй о себе. Некоторые из этих историй являются желаемыми: они описывают, как человек хотел бы видеть свою жизнь, жизнь близких, жизнь в мире. Благодаря таким историям мы можем узнать, что ценит человек в жизни, на что надеется, каковы его жизненные ценности. Например, мы как социальные работники можем рассказывать свои истории о том, как мы попали в профессию, истории о работе, когда нам удалось лучше выполнить свои профессиональные обязанности, истории, описывающие желаемые отношения с клиентами, коллегами и руководством. Все эти истории будут изображать нас как хороших социальных работников.

Другие истории можно назвать проблемными. Они описывают, как человеку не хотелось бы видеть в своей жизни то, что противоречит его намерениям, мечтам, принципам. Например, у всех у нас есть истории о том, как нам не удалось выполнить свою работу в соответствии с нашими представлениями, истории об усталости, конфликтах, бюрократии. Все те истории, которые отличаются от наших идей о том, какой должна быть социальная работа.

В жизни человека всегда сосуществует множество историй. Кроме господствующей, есть еще альтернативные, или подчиненные истории. Ни одна проблема не захватывает жизнь человека на сто процентов: всегда есть какие-то сферы или моменты жизни, где есть что-то еще, кроме проблемы, какой-то опыт, пока еще не включенный в истории.

Те из историй, которые ведут к реализации намерений и достижению целей человека, являются желаемыми. Задачей консультирования в рамках приведенного подхода является помощь в создании условий для реализации этой желаемой истории.

Сейчас изданы две книги на русском языке, посвященные различным аспектам нарративной практики:

- Уайт М. Карты нарративной практики: введение в нарративную терапию. – М.: Генезис, 2010. Это последняя книга, которую написал Майкл Уайт. В ней описаны теоретические основы и технические приемы подхода. Майкл, описывая нарративную практику, постоянно обращался к примерам из собственной практики.
- Уинслейд Д., Монк Д. Нарративная медиация: новый способ в разрешении конфликтов. – М., 2009. Несмотря на то что книга посвящена медиации (способу разрешения конфликтов при участии посредника), она также будет полезна специалистам, которые занимаются консультированием, потому что в ней описываются базовые техники подхода. В книге приводится множество примеров разрешения различных конфликтов, включая семейные.

В открытом доступе в Интернете есть довольно много материалов на русском языке о нарративных практиках:

- <https://narribrus.wordpress.com/> — о нарративной практике и работе с сообществами. Этот ресурс является основной библиотекой материалов о нарративной практике. Здесь размещены как переводы материалов с английского, так и статьи русскоязычных нарративных практиков;
- <http://narrativepractice.ru/> – сайт сообщества русскоязычных нарративных практиков, где даются новости о событиях, связанных с нарративным подходом, есть библиотека, информация об обучении;



- www.narrative.ru/ – сайт Центра нарративной психологии и практики.



- Основным англоязычным интернет-ресурсом является сайт Далвич-центра (Dulwich Centre), основанного Майклом Уайтом. Адрес сайта: <http://dulwichcentre.com.au>. На сайте опубликовано большое количество материалов, касающихся различной проблематики применения нарративного подхода в разных сферах практики. В библиотеке есть материалы на разных языках. Также на сайте можно ознакомиться с материалами онлайн-курсов Далвич-центра и каталогом публикаций по нарративной практике.



2

Особенности подросткового возраста и факторы риска



Подростковый возраст часто называют переходным возрастом, этапом развития, во время которого ребенок переходит из детства во взрослую жизнь. В этот период человек решает целый ряд задач развития. К началу подросткового возраста ребенок в норме уже осваивает все основные когнитивные функции: имеет развитую и письменную, и устную речь, умеет себя обслуживать в быту, соблюдать правила и понимает, почему это необходимо.

Но с началом подросткового возраста как будто что-то ломается: ребенок начинает вести себя противоречиво, нарушать правила, хамить взрослым или замыкаться в себе. Старые увлечения вдруг становятся неинтересными, новые увлечения появляются и исчезают.



ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ ПОДРОСТКА

Изменения в поведении часто объясняются гормональными изменениями. В подростковом возрасте продолжают активный рост организма и половое созревание. Гормональная система активно задействована в этих процессах. Гормоны влияют на поведение и настроение. Подростки становятся более импульсивными и вспыльчивыми или, наоборот, страдают от длительных приступов подавленного настроения. Гормональным дисбалансом можно частично объяснить стремление подростков к рискованному поведению, потому что в этот период для поддержания интереса и получения удовольствия нужны более интенсивные раздражители. Поэтому могут нравиться экстремальные виды спорта, громкая музыка и другие стимулы, вызывающие сильные переживания.

Но не только гормоны играют важную роль. Головной мозг продолжает развиваться, и в подростковом возрасте активнее всего развивается префронтальная кора головного мозга. Деятельность этого отдела помогает достигать долгосрочных целей, даже если сам процесс достижения связан с трудностями. Способность встать на место другого человека, проявления сочувствия и эмпатии также связаны с развитием этого отдела. Кроме этого, под контролем центров префронтальной коры находятся сиюминутные желания и импульсы. Но как ни парадоксально, в подростковом возрасте в процессе перестройки префронтальная кора начинает хуже, чем до этого, выполнять свои обязанности: старые нейронные связи ослабевают, а новые еще не сложились, поэтому подросток слабее контролирует свое поведение, чем раньше.

Таким образом, с одной стороны, интенсивная работа отделов головного мозга, отвечающих за гормональную перестройку организма, эмоциональную регуляцию и мотивацию, и, с другой стороны, неэффективная работа префронтальной коры, отвечающей за контроль поведения, социальные навыки, долгосрочное планирование и реализацию этих планов, – приводят к поведению, которое считается типичным для подросткового возраста: импульсивность, перепады настроения, изменение интересов, склонность к риску, нарушению правил, трудности с долгосрочным планированием и т. п. Поэтому подросток, семь лет занимавшийся музыкой, перестает посещать музыкальную школу, хотя до получения диплома осталось несколько месяцев. Именно поэтому тихий ребенок, любивший проводить время за книгами, в подростковом возрасте вдруг начинает хамить учителям, ссориться с родителями и проводить большую часть времени на улице с новыми друзьями, или, наоборот, веселый жизнерадостный ребенок вдруг замыкается в себе и часами зависает в Интернете. Одна из гипотез, почему в подростковом возрасте при высокой импульсивности и эмоциональности на фоне гормональной перестройки префронтальная кора перестает выполнять свои функции, состоит в том, что эта разбалансировка необходима для преодоления трудностей, принятия решений и их соблюдения. Именно преодоление этих трудностей позволяет отделам головного мозга, отвечающим за эти функции, сформироваться или переструктурироваться. Развитие эмпатии, навыков сотрудничества, планирования, постановки целей, эмоционального контроля является одной из главных задач этого возраста.

В то же время стремление к экспериментированию, риску, импульсивность, перепады настроения, длительные периоды подавленного настроения, очень интенсивные эмоции могут быть факторами риска различных вариантов дисфункционального поведения: злоупотребления наркотиками, расстройств эмоциональной сферы, суицидального поведения, самоповреждения, расстройств пищевого поведения и тому подобное. Этот риск усиливается проблемами предыдущих этапов развития.

Одной из таких проблем, усугубляющих риск различных вариантов проблемного поведения, является синдром дефицита внимания и гиперактивности (СДВГ). Это расстройство развития появляется с раннего возраста и выражается в высокой активности, подвижности, импульсивности ребенка, его склонности к отвлечению. Оно сопровождается проблемами в поведении на всех этапах развития и имеет связь с проблемами в отношениях. Если семья и ребенок не получили квалифицированной помощи, то к подростковому возрасту у ребенка с СДВГ часто

формируется низкая самооценка из-за проблем в обучении и взаимоотношениях как со сверстниками, так и со значимыми взрослыми. Возможно, ребенок научился реагировать агрессивно на любую критику или, наоборот, замыкается в себе и молча переживает свою неуспеваемость. Возможно, ребенок нашел альтернативные способы социализации, например, старших друзей во дворе или в Интернете, которые с пониманием относятся к его проблемам в школе и принимают его таким, как он есть. Все эти последствия жизни с СДВГ существенно повышают риски начала злоупотребления психоактивными веществами, которые могут значительно облегчить ребенку почувствовать себя увереннее, дать опыт переживания положительных эмоций или нивелировать дефицит внимания (стимуляторы). Но в сочетании с СДВГ такой способ самолечения может привести к еще более значимым негативным последствиям, таким как передозировка, травматизм в связи с употреблением, рост риска самоубийства или насилия как со стороны сверстников, так и со стороны взрослых.

Еще одна проблема, которая способствует злоупотреблению психоактивными веществами, – это подростковая депрессия. Она включает в себя длительные периоды пониженного настроения и сопровождается негативными мыслями о себе, других людях, мире в целом и своем будущем в этом мире. Это приводит к потере интересов, снижению поведенческой и социальной (вплоть до самоизоляции) активности. Как ни странно, депрессия может, с одной стороны, выступать фактором защиты от злоупотребления психоактивными веществами, так как подросток может избегать контактов с другими подростками, а приобретение и употребление наркотиков требуют усилий и социальной активности. Но с другой стороны, если наркотики доступны, то подросток может их принимать, чтобы справиться с симптомами депрессии.

Кроме этого, симптомы посттравматического стрессового расстройства и другие последствия пережитых ранее травматических событий (таких как потеря, насилие в семье, буллинг) могут также способствовать началу злоупотребления психоактивными веществами.

Значимые проблемы в обучении (дисграфия, дислексия, акалькулия) также могут существенно повлиять на самооценку, взаимоотношения с одноклассниками, родителями, учителями и усилить эмоциональные проблемы подросткового возраста, с которыми могут помочь справиться различные варианты дисфункционального поведения, в том числе употребление наркотиков.

Предыдущие проблемы в эмоциональной сфере (взрывные реакции, эмоциональная чувствительность и др.) могут значительно усилиться в подростковом возрасте и тем самым вызвать различные варианты дисфункционального поведения.

Особенности психофизиологического развития в подростковом возрасте важно учитывать в практической деятельности по нескольким причинам.

Во-первых, импульсивность, перепады настроения, рискованное поведение в подростковом возрасте являются скорее нормой, чем проблемой, ведь они обусловлены психофизиологическим развитием. Формирование навыков, позволяющих справиться с этими трудностями (например, навыков эмоциональной регуляции, контроля поведения, планирования) является возрастной задачей подросткового возраста. Потому как в индивидуальной, так и в групповой работе важно фокусироваться на развитии этих навыков.

Во-вторых, физиологические изменения сами по себе также связаны с возрастными задачами. На фоне полового созревания подросток осознает свою гендерную принадлежность и усваивает социальные роли и нормы в этой сфере. С половым созреванием связаны также риски ИППП, подростковой беременности, сексуального насилия и т. п. Поэтому важно поддерживать подростков в процессе взросления, предоставлять им эмоциональную поддержку и информацию об ответственном поведении, обучать жизненным навыкам.

Наличие возрастных сложностей усиливается низким уровнем образования по вопросам сексуально-репродуктивного здоровья и связанных с ним прав (СРЗП). Среди подростков распространено множество ложных убеждений и мифов по поводу половой жизни. Подростки (и многие взрослые) склонны безоговорочно доверять своему партнеру и избегать мыслей о возможных рисках. Поэтому наличие достоверной информации о сексуально-репродуктивном здоровье и доступ к презервативам являются важными компонентами работы с подростками.



«Многие ребята считают, что за своим сексуальным здоровьем должны смотреть только девушки, парням это не важно» (клиент проекта).



«Когда у тебя есть постоянный партнер, то можно не пользоваться презервативами. Так многие думают» (клиент проекта).

В-третьих, в работе с подростками важно учитывать то, что дисфункциональное поведение может в этот момент помочь с проблемами, возникшими на предыдущих этапах развития. Чтобы помочь подростку справиться с проблемами (например, связанными со злоупотреблением наркотиками), важно понять, с какими сложностями помогают ему справиться психоактивные вещества.



ВОЗРАСТНЫЕ ЗАДАЧИ, СВЯЗАННЫЕ С СЕМЬЕЙ

Еще одной задачей подросткового возраста является постепенное отдаление от семьи, развитие самостоятельности. Но парадокс заключается в том, что подросток практически весь этот период продолжает оставаться зависимым от своей семьи и материально, и психологически. Роль родителей и близких в эмоциональной поддержке становится менее значимой, но все равно продолжает сохраняться. Подростку хочется самостоятельно принимать решения, делать покупки, но нередко для этого не хватает знаний, материальных средств или навыков. Роль семьи и других близких часто заключается в том, чтобы, с одной стороны, поддерживать стремление подростка к автономии, с другой – продолжать помогать в принятии решений.

Если семья остается местом, где подросток может экспериментировать, пробовать новые социальные роли, овладевать навыками, то шансы успешно пройти этот период развития возрастают. Семья будет надежной опорой для подростка, если будет помогать ему придерживаться уже установленных правил и осваивать новые, связанные с изменением роли в жизни, оказывать эмоциональную поддержку, уважать и поддерживать автономию подростка. И наоборот, с семейным окружением могут быть связаны факторы риска, которые могут ухудшить трудности подросткового возраста и привести к различным вариантам дисфункционального поведения.

Одним из факторов риска, который углубляет проблемы в поведении подростка, может быть опекающий, контролирующий стиль воспитания в семье. Этот стиль предоставляет гораздо меньше возможностей для развития навыков самостоятельного принятия решений и автономности. В некоторых случаях он может привести к протестному поведению подростка и разрушить эмоциональную связь в семье.

Отстраненный, холодный стиль воспитания также может вызывать значительные риски. Подросток теряет возможность получить эмоциональную поддержку в семье, ему не к кому обратиться за советом. Это может привести к тому, что подросток будет искать помощи и поддержки в другом месте.

Противоречивое воспитание, когда один член семьи что-то запрещает, а другой относится к этому снисходительно, или один и тот же член семьи неделю ведет себя как строгий и опекающий отец, а на следующей неделе позволяет все, тоже относится к факторам риска, ведь в разноплановом окружении подростку сложно найти опору для формирования социальных навыков, которые помогают в жизни. В таких условиях он сможет научиться манипулировать людьми, ждать благоприятных моментов для того, чтобы добиваться от других того, что хочется, и избегать последствий своего поведения.

Проблемы с психическим здоровьем одного из родителей, их злоупотребление наркотиками и алкоголем, тяжелое экономическое положение семьи являются факторами риска проблемного подросткового поведения. Но наиболее разрушительными факторами риска являются ситуации, связанные с насилием в семье по отношению как к самому подростку, так и к другим членам семьи. Насилие разрушает отношения (в том числе со сверстниками), самооценку, заставляет подростка ощущать постоянную угрозу, беспомощность, влияет на школьную успеваемость. Насилие может быть одним из решающих факторов, которые подталкивают к самоубийству, самоповреждению, злоупотреблению наркотиками и т. п.

Употребление наркотиков может стать своеобразной формой протеста против чрезмерных ограничений в семье, дискомфорта для подростка отношения или способом преодолеть негативные переживания.

Поэтому для повышения эффективности работы с подростками важно привлекать семью к процессу изменений. Дополнительным фокусом работы с подростком могут быть изменения отношений внутри семьи, развитие навыков родительской компетентности родителей и т. д.



ЗАДАЧИ, СВЯЗАННЫЕ С КОММУНИКАЦИЕЙ СО СВЕРСТНИКАМИ

В подростковом возрасте отношения со сверстниками, как и отношения с семьей, качественно изменяются. Ровесники становятся основной референтной группой. Мнение друзей по ключевым жизненным выборам становится более весомым, чем мнение родителей, преподавателей и других взрослых. Самооценка подростка сильно зависит от внешней оценки друзей. При этом если вызывающее поведение в школе встретит критику со стороны преподавателей, но одобрение со стороны одноклассников, то, вероятно, подросток продолжит так себя вести, несмотря на возможные последствия.

Включение в социальную группу, которая поддерживает развитие эмоциональных и социальных навыков, сферы интересов, интерес к различным аспектам жизни, может быть мощным фактором, позволяющим преодолевать вызовы подросткового возраста. В то же время, группа сверстников может быть и фактором риска, если в ней поддерживаются различные формы антисоциального поведения. Социальное исключение, дефицит поддержки или насилие, травля со стороны сверстников могут обострить проблемы, связанные с этим этапом развития, усилить проявления депрессии, привести к самоповреждению, суицидальному поведению, экспериментам с наркотиками.

Таким образом, в практической работе важно учитывать и этот контекст. Поэтому многие программы работы с подростками используют групповой формат работы как основной. Но при этом важно обеспечить достаточный уровень безопасности подростков в группе. При обсуждении особо чувствительных тем, например, репродуктивного здоровья, можно делить группы по гендерному признаку.



«Да, это будет легче, если, например, я как парень могу общаться с ребятами на мальчишковые темы, а у девочек есть свои вопросы» (клиент проекта).

Однако очень важно стараться привлекать к совместным обсуждениям и парней, и девушек. Большинство наших клиентов поддерживает такой формат обсуждений.



«Важно дать больше знаний девушкам о парнях, а парням – одежках и о взаимоотношениях между ними» (клиент проекта).

«Такое разделение несет стереотипы и туфту, все нужно совместно обсуждать. Например, по поводу месячных, что это девчачья тема. Но если начинаются отношения, почему он ходит покупать прокладки? Разделение неправильное» (клиент проекта).

«Я за равенство, для меня не должно быть разделения, но некоторые преподаватели предлагают разделять, если есть запрос, но обычно все равно. Я считаю, что ребятам важно слышать, что у девушек, и наоборот. Разделять нужно только, если просят» (клиентка проекта).

«Мы должны понимать не только себя, но и друг друга» (клиентка проекта).

Также важно учитывать возможность взаимного притяжения к проблемному поведению подростков внутри группы, поэтому следует с осторожностью подходить

к отбору участников группы, делить их по степени интенсивности проблемного поведения. Например, если подросток, который не пробовал наркотиков, но при этом находится в риске начала употребления, окажется в группе подростков, активно употребляющих наркотики, это повысит его шансы на начало употребления и негативно скажется на результатах социальной работы.

Кроме общения в реальном мире, очень важное место в жизни подростков занимает виртуальная жизнь. Согласно последнему исследованию Совета Европы «Социальная инклюзивность, диджитализация и молодежь» (Social Inclusion, Digitalisation and Young People Research study, 2020), только 1% молодых людей во всем мире никогда не имел доступа к Интернету, тогда как 95% подростков выходят в Интернет ежедневно, из них 89% делают это с мобильного телефона. В современном мире дети виртуально знакомятся, общаются, флиртуют и поддерживают отношения, играют в игры, покупают товары, следят за новостями и миром, а в последнее время в условиях карантина, связанного с эпидемией COVID-19, также учатся. Чрезвычайно популярными средствами коммуникации и развлечений онлайн являются социальные сети и мессенджеры, среди самых популярных в 2020 году в Украине стоит назвать Instagram, Telegram, TikTok, Viber, Youtube.

Для общественных и государственных организаций важно использовать возможности социальных сетей и онлайн-пространства для развития онлайн-услуг для подростков. Работа в социальных сетях с подростками онлайн предоставляет много возможностей для специалистов социальной сферы, в частности:

- привлечение новой аудитории на страницы организации и, соответственно, к ее проектам;
- информирование новых клиентов о доступных услугах;
- поддержание постоянной связи с подростками;
- консультирование онлайн и предоставление других услуг в онлайн-формате.

Кроме того, активное пользование подростками смартфонами и установка приложений формируют пространство для креатива, создания новых каналов предоставления подросткам важной информации и онлайн-консультаций. Одним из таких примеров является приложение для подростков Free2Ask. Функции приложения: онлайн-чат со специалистами различного профиля, интересный контент, который пригодится, игра, которая не оставит равнодушным. Благодаря

этому приложению подросток из любого уголка Украины может не только получить полезную информацию о СРЗП и ПАВ, консультацию психолога и других специалистов онлайн, но и узнать адрес дружественных услуг рядом с собой.

Хотя Интернет предоставляет огромные возможности для саморазвития, получения поддержки и общения с людьми, находящимися на расстоянии, важно знакомить подростков с рисками, которые связаны с виртуальной жизнью.



«Для подростков очень важны друзья, при этом не важно, где они будут – в виртуальном или реальном мире. И что самое главное, подросток не понимает, друг это или просто знакомый» (психолог проекта).

Узнать больше о том, как обучать подростков безопасности в Интернете, можно, просмотрев серию лекций:

- Кривуляк Алена. Безопасные отношения с любимым человеком (лекция для подростков):

<http://afew.org.ua/krivulyak-alona-bezpechni-stosunki-z-kohanoyu-lyudinoyu/>;

- Кривуляк Алена. Правила безопасности отношений в онлайн. Несколько слов кибер буллинг и секстинге:

http://afew.org.ua/krivulyak-alona-pravila-bezpeki-stosunkiv-v-onlajni-kilka-sliv-pro-kiberbuling-ta-seksting;

- Дьякова Анастасия. Безопасность детей в Интернете:

<http://afew.org.ua/dyakova-anastasiya-bezpeka-ditej-v-interneti/>;

- Черных Елена. Безопасность подростков в сети Интернет:

<http://afew.org.ua/chernih-olena-bezpeka-pidlitkiv-u-merezhi-internet/>;





ВЫБОР ДАЛЬНЕЙШЕГО ЖИЗНЕННОГО ПУТИ И РОЛИ В ОБЩЕСТВЕ

Развитие также происходит в ценностной сфере. Подростки задумываются над тем, кто они, каково их предназначение, что для них важно в жизни. Формулирование ценностных ориентиров является одной из возрастных задач: именно ценности и представления о себе помогают подросткам делать осознанный выбор дальнейшего образовательного пути и направления в жизни в целом. Значимые взрослые играют важную роль в поддержании этого процесса. Это могут быть родители и родственники, учителя, спортивные тренеры, любимые музыканты. Они могут поддерживать этот процесс напрямую. Кроме того, значимые взрослые могут помочь подростку в поиске жизненных целей и определении ценностей (через чтение книг, самоисследования и т. д.).

Принадлежность к сообществам также помогает подростку определиться в ценностной сфере. Именно поэтому большое значение в этом возрасте имеет принадлежность к молодежным субкультурам, которые помогают определить и выразить то, что для подростка в этот период является важным. Чем богаче социальная жизнь подростка, тем у него больше возможностей для самоопределения. И наоборот, чем больше подросток чувствует себя исключенным из социальной жизни, тем сложнее ему успешно выполнить эту возрастную задачу. Тревога по поводу собственного будущего, сложности с самоопределением, потеря смысла жизни могут быть факторами риска, которые обуславливают различные варианты проблемного поведения: депрессию, самоповреждение, употребление психоактивных веществ.

Поэтому в социальной работе с подростками важно учитывать социально-культурный контекст их развития и, если это возможно, привлекать в качестве «персон поддержки» людей, которые могут быть примером для подростков, помочь им сформулировать жизненные ценности и приоритеты.



ОСОБЕННОСТИ ЗЛУОПОТРЕБЛЕНИЯ НАРКОТИКАМИ В ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ

Характер употребления наркотиков в подростковом возрасте может значительно отличаться от злоупотребления наркотиками во взрослом. Взрослые потребители наркотиков продолжают употребление преимущественно под влиянием симптоматики зависимости. Употребление необходимо для того, чтобы справиться с симптомами абстинентного синдрома, удовлетворить влечение к наркотикам и обеспечить себе возможность нормально функционировать. В подростковом возрасте мотивом употребления зачастую являются уже имеющиеся эмоциональные проблемы, и тогда наркотики становятся способом облегчить интенсивность этих проблем. Или подростки начинают экспериментировать с веществами под влиянием внешних социальных факторов. Подростки употребляют вещества нерегулярно, пробуют вещества различных групп, принимают то, что доступно, смешивают вещества. Такой характер употребления может быть связан с риском отравления или передозировки. В отличие от взрослых потребителей, у подростков, употребляющих наркотики, не сформированы навыки, связанные со снижением риска передозировки. Подросткам трудно достать наркотики, им достаются вещества низкого качества или подделки. Подростки в ходе употребления часто теряют контроль над собой и становятся легкой мишенью для ограбления, сексуального использования, насилия. Несмотря на то что признаки зависимости подростки демонстрируют сравнительно редко, употребление алкоголя и наркотиков негативно влияет на их жизнь. Злоупотребление наркотиками интенсивно вмешивается в процесс психофизиологического развития, поскольку затрагивает отделы мозга, отвечающие за мотивацию, регуляцию сна, настроения, пищевого поведения. Также злоупотребление влияет на здоровье, повышает риски травматизма, инфекционных заболеваний, отравлений. Злоупотребление существенно сказывается на социальной сфере: разрушает отношения в семье, провоцирует домашнее насилие, влияет на школьную успеваемость, изменяет круг общения подростка. Злоупотребление наркотиками втягивает ребенка в нелегальную деятельность – покупку и продажу наркотиков, кражи, насильственные преступления. Все эти последствия могут значительно повлиять на траекторию жизни подростка.

Таким образом, в социальной работе с подростками проблему употребления наркотиков важно рассматривать в контексте ее возникновения, анализировать как личностные, так и семейные, социальные и культуральные факторы риска. Планировать работу необходимо с учетом реальных рисков употребления для здоровья, развития подростка и влияния на его социальное благополучие. Если возможно, к работе следует привлекать семью, учебное заведение и другие структуры, причастные к проблеме.



«Важно не читать мораль, а говорить о фактах, предоставлять корректную информацию, давать задания, чтобы [подростки] чувствовали значимость, разговаривать на равных, говорить на доступном языке, советоваться» (социальный работник проекта).

Серия вебинаров об особенностях работы с подростками: www.youtube.com/watch?v=n-B_NIYg6mk&list=PLs57iPzjbQtW0fT7mNUh2PxzTM4CdPgeK.



Брошюра о подростковом возрасте: <http://knowledge.org.ua/uk/buklet-pidlitkovij-vik-zapitannja-i-vidpovidi/>.



Лекция Наталии Пашко. «Проявления агрессии в подростковом возрасте: факторы возникновения и организация помощи»: <http://afew.org.ua/pashko-nataliya-proyavi-agresi-v-pidlitkovomu-viczi-faktori-viniknennya-ta-organizacziya-dopomogi/>.



3

Цели работы с подростками



Практики, работающие с подростками, которые употребляют наркотики, очень по-разному определяют цели такой работы. Однако четкое представление о том, ради чего мы работаем с конкретным подростком, его семьей или подростковой группой, определяет, какие методы мы используем в работе, насколько интенсивно стремимся помогать, как оцениваем результаты работы. Поэтому прежде чем продолжить чтение, попробуйте сформулировать для себя: какова ваша цель работы с подростком? Что для вас является хорошим результатом работы с подростком, а что – наоборот? Честные ответы на эти вопросы дают возможность реалистично оценить свои силы, критически переосмыслить ожидания и, возможно, с нового ракурса взглянуть на трудности в отношениях с подростками.

Цели работы с подростками, употребляющими наркотики, отличаются от целей работы со взрослыми потребителями наркотиков. И обусловлено это прежде всего возрастными задачами, которые стоят перед подростками и которые невозможно игнорировать в повседневной практике. Если со взрослыми потребителями наркотиков специалисты фокусируются на преодолении зависимости или уменьшении негативных последствий, связанных с употреблением наркотиков, то в работе с подростками фокус внимания смещается с преодоления конкретных проблем на развитие умений, связанных с будущей жизнью, – навыков эмоциональной регуляции, решения проблем и планирования будущего, общения с другими. Несмотря на рискованное поведение, подросток продолжает развиваться, учиться и социализироваться. Мы не можем поставить эти процессы на паузу, и критически важным является их социальный контекст. Если подросток на длительное время попадает в исправительное или лечебное учреждение, то он, продолжая развиваться, приобретает навыки, необходимые для жизни в закрытых учреждениях, а умения, помогающие в самостоятельной жизни, так и остаются в дефиците. Поэтому при работе с подростками важно обеспечить поддерживающий социальный контекст для адаптации и развития в социуме. Основа этого контекста – люди, которые заботятся о подростке в повседневной жизни, и его друзья, следовательно, программы работы с подростками важно строить, привлекая их семьи и близкое социальное окружение.

Но если подросткам, практикующим рискованное поведение, говорить о краткосрочной перспективе, важно помочь им сохранить здоровье и по мере возможности уменьшить потенциальный вред от рискованного поведения. Риски передозировки, отравлений неизвестными веществами, насилия, инфицирования различными заболеваниями в подростковом возрасте при употреблении наркотиков могут быть значительно выше, чем во взрослом возрасте. Поэтому

первым шагом в начале работы с подростками, употребляющими наркотики, могут быть интервенции в рамках стратегий снижения вреда: предоставление информации и средств, которые помогают снизить риск (в т.ч. риск инфицирования вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ), гепатитами и другими инфекционными заболеваниями) и справиться с последствиями передозировки. Долгосрочная же работа фокусируется на поддержке подростка и его близких в процессе развития. Как было сказано выше, эта поддержка не только помогает решить актуальные проблемы, но и позволяет снизить в будущем риски проблемного поведения (такого как суицидальное, криминальное поведение, развитие зависимости, хроническая безработица). Поэтому социальная работа с подростками почти всегда включает и профилактические задачи.

Термин «профилактика» у профессионалов больше ассоциируется с работой, направленной на предотвращение начала употребления наркотиков подростками. При этом чаще всего под профилактикой имеется в виду информирование подростков о негативных последствиях употребления и проведение акций, пропагандирующих здоровый образ жизни. Однако до сих пор нет научных доказательств того, что предоставление такой информации каким-то образом влияет на поведение в отношении наркотиков, или даже того, что оно полезно для всех.

Современные подходы к профилактике заключаются в помощи детям и подросткам развивать навыки и умения, которые помогали бы им преодолевать эмоциональные трудности, решать проблемы в отношениях со сверстниками, выживать в социальных и экономических условиях.

Европейский центр мониторинга наркотиков и зависимости предлагает следующее определение профилактики: профилактика – это научно обоснованный процесс социализации, в котором основной акцент делается на индивидуальном принятии решений по поводу социально одобряемого поведения.

Целью профилактики является не только полное воздержание от употребления химических веществ, но и более позднее начало употребления (прежде всего в отношении алкоголя), уменьшение интенсивности употребления или профилактика перехода от употребления к злоупотреблению. Поэтому в рамках реализации профилактических задач может рассматриваться, в частности, работа с подростками, употребляющими наркотики.

Классификация интервенций, которую официально использует Европейский центр мониторинга наркотиков и зависимости, состоит из нескольких видов

профилактики, дополняющих друг друга. В основе классификации лежит идея уязвимости (vulnerability) перед факторами риска. Согласно современным исследованиям, невозможно выделить один ведущий причинный фактор развития зависимости. На вероятность развития зависимости влияет сложное сочетание различных факторов (описанных в предыдущем разделе), которые как защищают от зависимости, так и повышают риск ее развития.

В зависимости от влияния факторов риска, профилактические интервенции делятся на универсальные (для всей популяции без учета рисков), выборочные (выделяются группы риска) и по показаниям (если подросток подвергается значительному риску). При этом большинство профилактических стратегий независимо от вида профилактики нацелены не на анализ причин, а, скорее, на поиск ресурсов, развитие жизненных навыков и планирование будущего. Поэтому методы работы с опорой на сильные стороны могут использоваться как профилактические инструменты.

Примеры общих (универсальных) программ профилактики (universal prevention).

Эта профилактика направлена на широкие популяции и имеет своей целью развитие навыков решения проблем, общения со сверстниками и взрослыми, а также формирование просоциальных ценностей.

Примеры выборочной (селективной) профилактики (selective prevention).

Целевая группа этого типа интервенций – это уязвимые группы: например, дети, прогуливающие школу, молодые правонарушители, дети, подвергавшиеся жестокому обращению, и т. п. Программами выборочной профилактики могут быть многие описанные в пособии методы работы.

Профилактика по показаниям (indicated prevention).

Сегодня к этому типу интервенций относят, с одной стороны, работу с детьми и подростками, имеющими особый риск злоупотребления (дети с нарушениями поведения и адаптации), с другой – работу с подростками, которые начали употреблять наркотики, но им еще нельзя поставить диагноз «Зависимость». Профилактика по показаниям обычно заключается в реализации индивидуальной программы помощи на основе плана, учитывающего потребности конкретного клиента. Основной задачей этой программы является развитие у подростка навыков решения проблем, принятия решений, мобилизации социальных ресурсов и т. д. Поэтому методы социальной работы с опорой на сильные стороны могут использоваться в работе в рамках профилактики по показаниям.

Программы профилактики по показаниям для подростков, экспериментирующих с наркотиками, на практике трудно отличить по содержанию от программ раннего вмешательства и даже программ лечения зависимости. Под программами раннего вмешательства имеются в виду программы помощи на ранних этапах развития зависимости, а под программами лечения – помощь подросткам с диагнозом «Зависимость». Во всех этих программах, как правило, используется сочетание индивидуальной работы, работы с семьей и групповой работы. Различия заключаются в интенсивности помощи, но не в содержании работы. Программы лечения чаще всего предусматривают стационарную помощь, а программы раннего вмешательства и профилактики по показаниям могут проводиться амбулаторно. При этом, независимо от интенсивности, цели программ во многом совпадают: они помогают подросткам сформировать просоциальные навыки и навыки решения проблем.

Обобщая сказанное выше, цель работы с подростками независимо от тех проблем, с которыми они столкнулись, можно сформулировать как оказание помощи в преодолении этих проблем, в сохранении здоровья и социальных ресурсов, развитии в себе навыков, необходимых для дальнейшей самостоятельной жизни, в определении долгосрочных целей и начале действий для их достижения. При этом при планировании интервенций важно рассматривать проблему употребления психоактивных веществ и ее возможные решения в более широком социальном контексте. Адаптация подростка в школе, поиски возможных интересов, привлечение к внешкольным занятиям являются не менее значимыми задачами в процессе социальной работы.

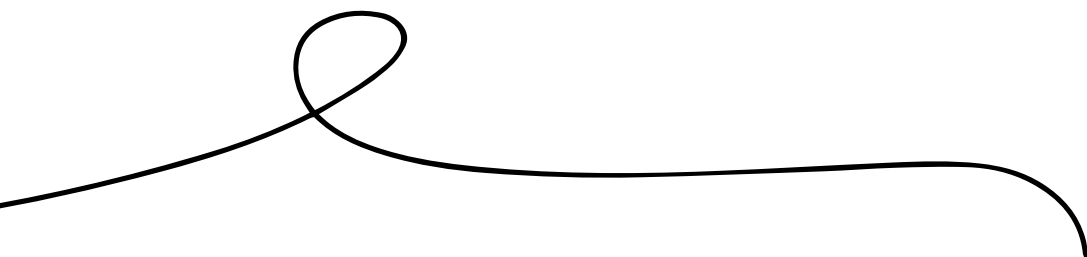
Но, формулируя цели работы, мы должны согласовывать их с самим подростком, ведь можно работать только с тем, чего хочет он сам, иначе интервенции социального работника будут провоцировать сопротивление клиента. Более подробно стратегии работы с мотивацией и сопротивлением рассмотрены в разделе «Мотивация к изменению поведения».



«Если клиент приходит с запросом на уменьшение частоты употребления, как мы можем строить запрос на полный отказ? Этого никогда не произойдет, если этого не хочет сам клиент» (психолог проекта).

4

Мотивация к изменению поведения



Вопрос мотивации к изменению поведения является одним из центральных вопросов, которые беспокоят специалистов, работающих с подростками, которые употребляют наркотики. Если вы не исключение, то прежде чем читать дальше, спросите себя: «Почему мотивация к изменениям поведения настолько для вас важна?»

Некоторые из ваших коллег ответят, что без собственного желания подростка ему невозможно помочь изменить поведение. Другие скажут, что многие методы работы и техники, используемые в социальной работе, имеют в виду добровольное согласие подростка меняться и его полную отдачу в процессе изменения. А они не хотят! Не хотят делать то, что мы им говорим, что они сами обещали, что даже пытались делать. Мы предлагаем им возможности изменить свое поведение, жить интересно, научиться разрешать конфликты, улучшить отношения с семьей и еще много всего. А подростки не приходят на занятие. А потом выясняется, что вместо занятия они сидели в подъезде и пили коктейли вместе с друзьями. Их задержала полиция. У некоторых все закончилось обострением отношений дома. И мы надеемся, что когда они в следующий раз придут на занятие, мы вместе проанализируем последствия употребления алкоголя. Но они снова не приходят! И продолжают рисковать, несмотря на все негативные последствия!

Почему? Этот вопрос интересует не только специалистов, работающих с детьми, но и любых специалистов, которые сталкиваются с хроническими проблемами, связанными с поведением. В психологии здоровья разработаны несколько теорий для объяснения того, от чего зависит мотивация к изменению поведения, связанного со здоровьем. Одна из самых влиятельных теорий – это теория убеждений о здоровье (Rosenstock, 1974). Вероятность изменения поведения, согласно этой модели, зависит от нескольких факторов. Первый из них – **это восприятие уязвимости**: на вероятность того, будет ли подросток воздерживаться от курения марихуаны, влияет то, насколько он убежден в том, что рискует столкнуться с проблемами, связанными с употреблением. Обычно подростку трудно представить эти последствия. Они выглядят очень далекими и маловероятными. Информация о возможных негативных последствиях, доступная сейчас подросткам, достаточно противоречивая, чаще всего предоставляется в абстрактном виде и описывает последствия, которые могут наступить в очень далекой перспективе. А возможность посмеяться с друзьями, получить удовольствие от еды и музыки подросток воспринимает непосредственно и осознает как значимый положительный эффект. Поэтому, как правило, подростки недооценивают свою уязвимость к употреблению наркотиков.

Следующим фактором является **восприятие тяжести последствий** рискованного поведения, связанного со здоровьем. Если подросток не замечает негативных последствий употребления марихуаны или связывает негативные последствия исключительно с действием других факторов (например, видит проблему в том, что его наказывают за употребление, а не в самом употреблении), то вероятность изменений значительно уменьшается. Еще одним фактором, который влияет на поведение, связанное со здоровьем, является **восприятие выгоды от изменений**. Если положительные последствия курения подросток осознает и ценит, а положительных последствий отказа от употребления не видит, то вероятность того, что он добровольно предпримет шаги для отказа от курения, очень низка. Часто специалисты, пытаясь мотивировать подростка к изменениям, говорят о семье, престижной работе, уважении в обществе как о том, что может побудить подростка отказаться от рискованного поведения. Для подростка такие аргументы также звучат очень абстрактно. В связи с особенностями развития нервной системы, о которых говорилось в предыдущих разделах, подростков не мотивируют отдаленные абстрактные выгоды. Им сложно представить будущее, сформулировать цели и планомерно двигаться в их сторону. Подросткам важно видеть результат сразу после действия. Поэтому с учетом возрастных особенностей подростков, для их мотивации важно фокусироваться на выгодах от нового поведения, которые будут заметны сразу после изменения поведения.

Восприятие барьеров к изменениям, согласно теории убеждений о здоровье, также влияет на вероятность изменений: если подросток убежден, что изменить рискованное поведение будет сложно, столкнется с массой препятствий в жизни во время перемен, если отказ от курения он воспринимает как потерю чего-то важного в жизни на фоне непонятной выгоды, то он вряд ли выполнит активные действия для изменений. Дополнительно на поведение, связанное со здоровьем, влияет мотивация быть здоровым, а также внешние и внутренние стимулы к изменениям. К внешним стимулам можно отнести, например, социальное давление со стороны правоохранительных органов, поддержку близких.

Известный психолог украинского происхождения Альберт Бандура, исследуя с коллегами мотивацию к изменению поведения, связанного со здоровьем, разработал социально-когнитивную теорию мотивации к здоровью (Bandura, 1986). Согласно этой теории, на мотивацию к здоровью влияют самооффективность и ожидание результата. **Самооффективность** – это уверенность в своей способности выполнить задуманное. На самооффективность, в свою очередь, может влиять прошлый опыт успехов или неудач в решении сложных задач, поддерживающие или

обесценивающие, построенные на критике отношения с близкими, знание того, что подросток имеет необходимые навыки и сможет достичь ожидаемых результатов. Прошлый опыт подростков, употребляющих наркотики, часто негативно влияет на уровень их самооффективности, и они просто не начинают действовать, потому что не верят в то, что способны измениться и достичь возможных положительных результатов.

В теории запланированного поведения Айсека Айзена (Ajzen, 1991) акцент делается на силе **намерения изменить поведение**, который, в свою очередь, зависит от восприятия человеком нормативного давления и убеждений со стороны значимых других, субъективных норм касательно проблемного поведения, убеждений о наличии факторов, способствующих и мешающих изменениям. Еще одним важным понятием этой теории, которое концептуально связано с понятием самооффективности, является **восприятие поведенческого контроля**, восприятие легкости или сложности реализации поведения, необходимого для изменений. Вероятность изменения поведения, согласно этой теории, представляет собой зависимость намерений изменения поведения от субъективного поведенческого контроля: интенсивное намерение приводит к изменению поведения только в случае высокого восприятия поведенческого контроля, и наоборот. Возвращаясь к подросткам, употребляющим наркотики, можно предположить, что восприятие нормативного давления социального окружения и субъективное восприятие норм по поводу употребления наркотиков могут быть значительными препятствиями на пути формирования намерений к изменениям: если подросток видит, что большинство его друзей курят марихуану, а родители пьют алкоголь, когда у них плохое настроение или проблемы, вряд ли он будет намерен прекратить употребление наркотиков и алкоголя. И наоборот, убежденность подростка в том, что в его окружении все против курения, что можно поговорить с близкими, когда плохо, как это делают родители, может помочь ему начать изменяться. Но намерения мало. Важно, чтобы подросток понимал, что у него есть все необходимые умения и ресурсы для изменения поведения.

В общем можно сказать, что для того чтобы развить и поддерживать мотивацию, человеку необходимы навыки анализа, рефлексии и планирования, а также способность к реализации этого плана. Дополнительно необходимы устойчивая положительная самооценка и вера в собственные силы. За все это отвечает префронтальная кора, которая, как мы убедились в предыдущем разделе, работает у подростка не так, как надо, особенно если он употребляет наркотики. Непоследовательность, импульсивность, недооценка рисков, переоценка

собственных способностей – все это является нормальным в подростковом возрасте. Употребление наркотиков, в свою очередь, еще и усиливает эти особенности. Если принимать во внимание все вышеперечисленное, то с практической точки зрения неэффективно ожидать от ребенка устойчивой мотивации к изменениям и делать мотивацию главным и необходимым условием для изменений. Скорее, важно помочь подростку научиться анализировать ситуацию, взвешивать реальность рисков для своего здоровья и возможность негативных социальных последствий, делать осознанный выбор жизненного пути, формулировать персональные ценности и опираться на них при выборе дальнейших целей, поддерживать положительную самооценку, зная свои сильные стороны и ограничения, и так далее. Помогая развивать эти навыки, мы помогаем подростку формировать мотивацию к изменениям. «Но мы им предлагаем овладевать навыками, а они отказываются от этого!» – возразят специалисты, работающие с подростками. И они будут правы. Действительно, многие подростки, особенно если они попали к специалистам недобровольно (например, по направлению из службы пробации), отказываются участвовать в группах по формированию навыков, которые могли бы помочь в жизни. Почему?

Этот феномен помогает объяснить еще одна влиятельная теория в области психологии изменения поведения – транстеоретическая модель изменения поведения Джеймса Прочаски и Карлоса Диклементе (Prochaska, DiClemente, & Norcross, 1992). В этой теории изменение поведения рассматривается не как событие, а как длительный процесс, во время которого человек проходит несколько стадий изменения, на каждой из них он решает специфические задачи, которые помогают ему перейти на следующую стадию.

Процесс изменения начинается со стадии **предварительного обдумывания**, или **преднамерения**. На этой стадии человек не задумывается над тем, что поведение вообще нужно менять. Его все устраивает. Он осознает множество положительных эффектов практикуемого поведения и игнорирует его негативные последствия и возможные риски. Большинство подростков, которые недавно начали употреблять наркотики, находятся именно на этой стадии изменения. Они увлечены наркотиками, рассказывают всем вокруг, что вся информация о вреде наркотиков – это неправда, агрессивно реагируют на любые попытки убедить их в обратном. Столкнувшись с подростком на этой стадии, специалист часто чувствует бессилие и отчаяние. Но в то же время эта фаза является естественной частью процесса, и специалист может помочь подростку продвинуться вперед в процессе изменения. Для начала необходимо отказаться от попыток изменить убеждения подростка. Это

неэффективно. Чаще всего попытки победить подростка в споре заканчиваются тем, что он просто прекращает посещать специалиста. На этом этапе важно сконцентрироваться на построении отношений с подростком и не фокусироваться на проблемном поведении. В практике консультирования развитие отношения сотрудничества с клиентом могут помочь базовые навыки рефлексивного слушания. Критически важен искренний интерес к жизни подростка. Специалист может начать с обсуждения сфер жизни, не затрагивающих проблему, пытаться узнать как можно больше о сильных сторонах подростка, о проблемах, которые ему уже удалось решить в жизни, о его увлечениях и достижениях. Когда отношения построены, можно предлагать в нейтральной форме информацию о последствиях проблемного поведения. Конечно же, с его согласия. При этом важно, чтобы эта информация опиралась на факты, была эмоционально нейтральной (без запугивания и угроз) и желательна – адаптирована к возрасту и времени (то есть о наркотиках, актуальных в подростковой среде сейчас, написано на языке, на котором говорят подростки). Главная цель – посеять сомнение, помочь критически оценить возможные последствия.

Как только появятся сомнения в безусловной пользе проблемного поведения, человек переходит на **стадию обдумывания**. Основная цель этой стадии – взвесить «за» и «против» изменений и принять решение об изменении поведения. Здесь у специалиста появляется гораздо больше возможностей действовать, чтобы помочь подростку изменить поведение. Но, как и раньше, критически важно избегать прямого давления, которое спровоцирует сопротивление и может отбросить подростка на предыдущую стадию. Поддерживая размышления, мы можем предоставлять проверенную информацию, помогать взвешивать «за» и «против», оказывать социальную поддержку, помогать заново оценивать собственные силы и возможности для изменения. Эта стадия может занять некоторое время, но все равно важно не форсировать изменения.

Переоценка проблемного поведения и собственных возможностей изменить усиливает мотивацию к изменениям, и в определенный момент подросток решает попробовать изменить поведение – тогда начинается **стадия подготовки к изменениям**. Эта стадия называется так потому, что попытки изменить поведение могут быть совсем незначительными: подросток пробует курить меньше, иногда отказываться от алкоголя или пробует несколько дней прожить трезвым. На этой стадии критически важны поддержка и подкрепление изменений. Подросток оценивает эффекты нового изменения и то, что от него требуется для его реализации. Если он понимает, что изменение ему по силам и в результате

изменения жизнь становится лучше, то он начинает действовать. На **стадии действия** подросток активно осваивает навыки, сотрудничает со специалистами. Специалистам, как правило, нравится работать с подростками, которые находятся на этой стадии, ведь они не только выполняют то, что предлагают специалисты, но и сами активно участвуют в процессе. Это те самые мотивированные подростки, о которых мы мечтаем. Но важно помнить о возрастных особенностях: хотя в этот момент подросток демонстрирует мотивацию, однако, столкнувшись с трудностями, он может потерять интерес к изменениям или под влиянием социального давления окружения вернуться к употреблению из-за страха остаться без друзей. Или он может пересмотреть достигнутые результаты, прекратит действовать и сорвется. Но если стадия действия будет успешно пройдена, то подросток перейдет на **стадию поддержания результата**. Хотя уже не нужно столько усилий для того, чтобы меняться, необходимо продолжать действовать для поддержания результата. Например, важно продолжать избегать мест, друзей и всего, что вызывает ассоциации с употреблением, в достаточной степени заботиться о своем физическом и эмоциональном благополучии, заниматься любимыми делами. Специалистам есть что предложить подросткам на этой стадии изменения: они могут поддерживать новые увлечения подростков, помогать строить поддерживающие отношения с людьми, которые помогают в изменениях, учиться планировать свое будущее и так далее. Несмотря на то что проблемы уже в прошлом, с подростком важно продолжать работу.

Таким образом, мотивация к изменению проблемного поведения – сложный и многофакторный процесс, который дополнительно усложняется возрастными особенностями подростков. Но, опираясь на стадии процесса изменения, специалисты могут эффективно помочь двигаться вперед даже подростку, который активно сопротивляется изменениям.

Узнать больше о том, как работать с подростками, которые обратились за помощью недобровольно, можно, прослушав лекцию Арсения Павловского: <http://afew.org.ua/pavlovskij-arsenij-konsultuvannya-pidlitkiv-yaki-vzhivayut-narkotiki-i-zvernulisy-po-dopomogu-nedobrovolno/>





5

*Этапы и инструменты работы
с подростками*



В своем проекте мы условно разделяем клиентов на тех, кто приходит к нам за разовыми (низкопороговыми) услугами, и тех, кто сразу или впоследствии попадает в высокопороговые программы. «Разовые» клиенты чаще всего приходят за какой-то информацией, например, где можно получить помощь или пройти тестирование на ВИЧ, получить презервативы или просто пообщаться и провести время в безопасном месте. Обычно они не выражают желания каких-то кардинальных изменений в своей жизни и не готовы к систематическим действиям. Ни в коем случае не надо поддаваться искушению рассказать такому подростку, что именно ему нужно менять в своей жизни и какие цели ставить. Важно, чтобы социальные работники и психологи работали именно с теми запросами и целями, к которым клиент готов в настоящий момент. Если ему нужно только узнать свой ВИЧ-статус, не настаивайте на большем, а проинформируйте о том, что еще можно получить в вашем центре. Поверьте, когда человек будет готов, он обязательно к вам обратится. Хотя стоит отметить, что не всем людям легко конкретизировать и открыто сказать, что их беспокоит. Будьте внимательны к тому, что говорит и делает ваш клиент. Например, если ваш клиент рассказывает историю своего друга и спрашивает, как ему решить определенную проблему, с большой вероятностью подросток рассказывает о себе. Темы для обсуждения или споры с другими ребятами в вашем центре также могут подсказать, что больше всего беспокоит вашего клиента.

И хотя даже один визит в вашу организацию может положительно повлиять на жизнь подростка, на определенном этапе многие клиенты выражают готовность и желание получить нечто большее, чем одну или две услуги. В зависимости от целей подростка и ресурсов организации мы предлагаем таким клиентам перейти в программу социального сопровождения или реабилитации, а при необходимости – совместить обе эти программы.

Программа социального сопровождения (case management) достаточно хорошо известна среди специалистов, работающих в социальной сфере. Обычно программы сопровождения организуются для помощи клиентам, которые столкнулись с определенной проблемой или оказались в сложной ситуации. Например, социальное сопровождение может осуществляться для подростков, совершивших правонарушение или начавших употреблять наркотики. Четкое определение целевой группы программы позволяет прогнозировать необходимые социальные услуги и установить контакты с организациями, предоставляющими эти услуги. Программы социального сопровождения могут ставить своей целью как решение комплексных проблем клиента, так и профилактические задачи. В классическом варианте программы сопровождения чаще всего организуются для решения определенных проблем, то есть остаются проблемноцентрированными. При установлении контакта, проведении оценки и сопровождении социальные работники уделяют много внимания проблемам

клиента и часто не обращают внимания на самого человека. Этот факт может негативно влиять на мотивацию клиента, продуцирует пассивность и чувство безысходности. Таких последствий можно избежать, используя при сопровождении технические приемы подходов, опирающихся на сильные стороны личности. О них мы поговорим чуть позже.

В то время как программы социального сопровождения направлены на достижение абсолютно разноплановых целей, включая получение медицинской помощи, улучшение успеваемости или экономического состояния, помощь в оформлении документов или материальной помощи, то программа реабилитации имеет своей целью исключительно изменения поведения в контексте употребления наркотиков. При этом целью участия в программе реабилитации может быть как полный отказ от наркотиков, так и снижение частоты или дозы употребления.

Клиент может одновременно участвовать и в программе социального сопровождения, и в программе реабилитации. Вы можете ознакомиться с описанием двух вариаций программы реабилитации здесь: <http://afew.org.ua/standarti-programi-korektsiyi-deviantnoyi-povedinki-pidlitkiv-vikom-14-18-rokiv-yaki-mayut-dosvid-vzhivannya-psihoaktivnih-rechovin> или здесь: <http://afew.org.ua/prezentovano-programu-reabilitaczi-pidlitkiv-yaki-zlovzhivayut-abo-znahodyatsya-v-zalezhnosti-vid-psihoaktivnih-rechovin>.



Обе программы обычно рассчитаны на 3-12 месяцев. Такие ограничения весьма условны, поскольку в зависимости от потребностей и запроса клиента программа может завершиться раньше или позже. В любом случае, мы всегда исходим из потребностей подростка и не ограничиваем его в повторном обращении. Ведь обращение клиента за помощью, пусть даже повторное, всегда свидетельствует о его положительных навыках в решении собственных проблем и может служить основой для достижения новых целей.

Важно отметить, что независимо от того, попал подросток в программу социального сопровождения или остался «разовым» клиентом, он обязательно получает базовый пакет услуг: информирование об услугах нашего центра, базовую оценку рисков и потребностей, возможность пройти экспресс-тестирование на ВИЧ, а также выдачу информационной литературы и презервативов. Для контроля качества услуг в рамках проекта были разработаны стандарты предоставления комплексного пакета услуг. Более подробно об этом вы сможете ознакомиться в разделе «Мониторинг и оценка качества услуг».

Независимо от поставленных целей, работу с любым клиентом можно условно разделить на следующие этапы: установление контакта, определение потребностей клиента, определение целей работы и разработка плана действий, реализация плана действий для изменения поведения или решения сложных ситуаций, оценка результатов и (при необходимости) корректирование плана. Далее мы более подробно рассмотрим каждый из этих этапов и приведем примеры инструментов, которые можно применять на каждом из них. Распределение инструментов по этапам весьма условно, так как большинство из них (после незначительных модификаций) можно использовать для различных целей. В описании некоторых инструментов мы будем это отмечать. В приведенных примерах вопросов и заданий для подростков мы используем обращение «ты», но вы, конечно, можете заменить все формулировки на «вы», если для вас или вашего клиента это более комфортно.



ЭТАП 1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Выбор инструментов и подходов к установлению контакта с клиентом во многом зависит от того, откуда к вам пришел клиент. Хотя участие в наших программах абсолютно добровольное, довольно часто клиенты приходят к нам по направлению партнеров, таких как ювенальная превенция или психологи ПТУ, или их приводят родители. Такие клиенты обычно настороженно относятся ко всему, что мы предлагаем, поэтому построение доверительных отношений является основной задачей на этом этапе. По нашему опыту, снизить тревожность новых клиентов и способствовать возникновению доверия лучше всего помогают «опытные» клиенты, равные консультанты. Именно поэтому специально подготовленные молодые люди часто первыми встречают новых клиентов, рассказывают им о центре, услугах и других важных вещах. Больше о том, как учить и привлекать к реализации проектов лидеров сообщества, вы сможете почитать в разделе «Развитие лидерского потенциала подростков». О работе с «недобровольными» клиентами также есть информация в разделе «Мотивация к изменению поведения».

В некоторых случаях перед установлением контакта с клиентом социальный работник может ознакомиться с его историей из документации, предоставленной специалистами, которые направляют подростка за помощью. Но обычно эта документация содержит много информации о проблемах человека (диагнозы, история, факторы риска и др.) и не содержит достаточной информации о сильных

сторонах будущего клиента, его ресурсах, интересах, мечтах и надеждах. Знание этого может позволить социальному работнику легче установить контакт с человеком, начав интервью с того, что человеку интересно, что ему нравится, что у него получается. Также важно прояснить, на какие изменения надеются специалисты, направляющие клиента к социальному работнику. Чтобы это узнать, можно провести с ними предварительные интервью, в ходе которых задать некоторые вопросы о клиентах:

- *Чем наши услуги могли бы помочь семье?*
- *Что ребенку и семье хорошо удавалось в ходе предыдущей работы?*
- *Какие сильные стороны семьи вы могли бы назвать?*

Также специалистов, направляющих на консультирование, можно спросить о том, что в ходе предыдущей работы клиент и его семья уже пробовали делать, но оно не принесло ожидаемой пользы. Ответы на эти вопросы дадут возможность при разработке плана учесть предыдущий опыт клиента и сосредоточиться на том, что помогает, а не пытаться снова делать то, что не работает.

ПРИМЕРЫ ИНСТРУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ МОЖНО ПРИМЕНЯТЬ НА ЭТОМ ЭТАПЕ



«АВТОПОРТРЕТ»

Это упражнение можно выполнить, если знакомство участников происходит в группе. Участники садятся в круг. Каждому участнику необходимо описать себя устно от имени третьего лица. Например: «Нина – невысокая девушка 14 лет. У нее темные волосы, зеленые глаза. Она носит очки». После краткого описания внешности необходимо перейти к описанию черт характера. Другие участники группы могут задавать вопросы, направленные на уточнение деталей, но также спрашивая о третьем лице. Ведущему необходимо управлять процедурой самоописания и постановки вопросов. Вопросы должны быть по сути, отражать заинтересованность в человеке и иметь целью получение дополнительной информации.



«МОЯ ВСЕЛЕННАЯ»

Это упражнение можно проводить как индивидуально, так и в группе. Основная цель – познакомить участников, помочь им раскрыться, способствовать развитию

навыков самопрезентации.

Для выполнения упражнения подросткам понадобятся листы бумаги А4, карандаши или фломастеры. В центре листа нужно нарисовать солнце, а в центре солнечного круга написать заглавную букву «Я». Затем от этого «Я» – центра своей вселенной – надо начертить линии к звездам и планетам (каждую звезду и планету надо изобразить и назвать, продолжив утверждения):

- *Мой любимый род занятий...*
- *Мой любимый цвет...*
- *Мое любимое животное...*
- *Мой друг...*
- *Мой любимый звук...*
- *Мой любимый запах...*
- *Моя любимая игра...*
- *Моя любимая одежда...*
- *Моя любимая музыка...*
- *Что я больше всего люблю делать...*
- *Место, где я больше всего люблю бывать...*
- *Мои любимые герои...*
- *Я чувствую в себе способности к...*
- *Человек, которого я уважаю больше всего...*
- *Лучше всего я умею...*
- *Я знаю, что смогу...*
- *Я уверен в себе, потому что...*

После завершения рисунка участники прикрепляют лист на груди и методом броуновского движения знакомятся с «вселенными» товарищей.

Тренер говорит о том, что «звездная карта» каждого показывает, что у всех много возможностей, много того, что делает каждого из нас уникальным, и того, что нас объединяет.



ЭТАП 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА И ОЦЕНКА ЕГО СОСТОЯНИЯ

Оценка ситуации с опорой на сильные стороны выполняет сложную задачу: с одной стороны, нужно оценить проблему, ее степень, продолжительность, влияние на жизнь человека, а с другой – помочь человеку сохранить веру в собственные силы и решительность, найти дополнительные внешние и внутренние ресурсы. Техники, опирающиеся на сильные стороны, как раз помогают решить эту задачу.

Кроме обсуждения проблем, которые привели к нам подростка, на этом этапе важно провести базовую диагностику – как личностных характеристик, ценностей и установок, так и тревожности, депрессивных ситуаций, агрессии и суицидального поведения. В случае подозрений специалиста на возможные психические расстройства необходимо предложить клиенту получить консультацию психиатра. Конечно, мало кто с радостью отреагирует и с легкостью согласится на такое предложение, но нам как специалистам следует понимать, что иногда употребление ПАВ может быть напрямую связано с наличием психических расстройств, и поэтому профилактические интервенции без соответствующего лечения могут оказаться совершенно неэффективными.

Примерами таких диагностических инструментов могут быть Госпитальная шкала тревоги и депрессии (HADS), Краткая психиатрическая оценочная шкала (BPRS), Методика диагностики агрессии Басса-Дарки (BDHI, авторы – Арнольд Басс и Энн Дарки), Шкала личностной тревожности Анны Прихожан, опросники для скрининга посттравматического стрессового расстройства, межличностных отношений, акцентуации характера и многие другие.

ПРИМЕРЫ ИНСТРУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ МОЖНО ПРИМЕНЯТЬ НА ЭТОМ ЭТАПЕ



«ЭКСТЕРНАЛИЗАЦИЯ»

Экстернализация может стать основой интервью с опорой на сильные стороны. С одной стороны, она позволяет подростку отстраниться от проблемы, проследить историю проблемы как бы со стороны, выявить «союзников» проблемы,

сопутствующие трудности, оценить степень влияния проблемы на жизнь, а с другой стороны – признать усилия человека в решении своих проблем, исследовать ресурсы и возможности подростка в аспекте влияния на эту проблему и формулирования его надежд о жизни без проблемы.

Экстернализация начинается с того, что подросток называет проблему, опираясь на свой жизненный опыт. Этому могут помочь следующие вопросы:

- *Что привело тебя к нам? Как можно было бы назвать эту проблему? Почему это является проблемой для тебя и твоих близких? Как можно было бы описать проблему?*
- *Как и когда это стало для тебя проблемой? При каких обстоятельствах (история жизни с проблемой)?*
- *Где и когда (в каких контекстах: дом, лето, осень, гости, утро, вечер, когда устал и др.) проблема становится острее, а где – слабее?*
- *Есть ли у нее проблемы-спутники (поддерживающие проблему)?*
- *Кто или что способствует тому, что проблема становится более острой? А что способствует тому, что она ослабевает?*

Например, если оценка проводится с подростком, который совершил правонарушение, проблема может называться «нарушения закона». С помощью приведенных вопросов мы можем проследить за тем, когда «нарушения закона» появились в жизни подростка, что или кто на это повлиял. Мы можем выделить факторы, которые способствуют «нарушениям закона», например, плохое настроение, обиды на других, друзья, которые поддерживают «нарушения закона», и т. п. Может оказаться, что «нарушения закона» обостряются во время конфликтов с родителями и ослабевают, когда в отношениях с ними все хорошо.

После того как проблема определена, можно начинать проводить оценку влияния проблемы на жизнь подростка. Этому могут помочь следующие вопросы:

- *Как проблема влияет на тебя и членов твоей семьи?*
- *На какие сферы жизни проблема влияет больше, а на какие – меньше (представление о себе, учеба, работа, отношения с близкими, любимые занятия)?*
- *Насколько глубоко проблема проникла в твою жизнь, жизнь твоих близких?*

- *Какие представления о будущем диктует проблема? Как она влияет на мечты, надежды, ценности?*

Но не только проблемы влияют на человека, но и человек влияет на проблемы. Оценка того, как человек влияет на проблемы, позволяет признать значимость его предыдущих усилий, поддержать его способность влиять на свою жизнь. Оценить обратное воздействие позволят следующие вопросы:

- *Бывают ли моменты, когда проблема ослабевает или исчезает? Что происходит в эти моменты? Как выглядит жизнь, когда проблемы нет?*
- *Что пытались члены семьи делать с проблемой? Что из этого срабатывало?*

Можно также спросить о том, куда обращался подросток за помощью, и оценить полезность этих действий. Это позволит при составлении плана учесть предыдущий опыт, делать больше из того, что работает, и не повторять того, не работало в прошлом. Вот некоторые вопросы, позволяющие это прояснить:

- *Обращался ли ты за помощью раньше? Куда? К каким организациям? К каким специалистам?*
- *Что было полезным тебя и твоей семьи при работе со специалистами, а что – нет?*
- *Какие способы работы принесли пользу, а какие – нет?*

После этого важно помочь подростку оценить влияние проблемы на его жизнь, задать вопросы по обоснованию оценки, обсудить описание лучшего будущего. Это поможет создать и поддержать мотивацию к изменениям.

Но прежде чем задавать вопросы для оценки последствий, желательно обобщенно повторить самое главное из предыдущего разговора:

- *Устраивает ли тебя то, как проблема влияет на твою жизнь? Как ты относишься к тому, что происходит? Что в этом хорошего, а что – плохого?*
- *Почему тебе это нравится или не нравится? (Спрашиваем в любом случае: и когда устраивает, и если не устраивает). Почему ты именно так относишься к тому, что происходит? Почему ты занимаешь именно эту позицию?*



«ПОИСК ИСКЛЮЧЕНИЙ»

В рамках этой техники консультант задает вопросы об исключениях. Суть этих вопросов заключается в том, что проблемы не существуют постоянно, не возникают все время, и исключения – это те моменты, когда проблема могла бы проявиться, но не проявилась. Фокусирование на этих моментах дает клиенту надежду на то, что проблема будет не всегда. Концентрация внимания на этих неproblemных или хотя бы менее проблемных периодах меняет атмосферу сессии, ее тональность – разговор становится более оптимистичным и полным надежды.



«ПУТЕШЕСТВИЕ ВО ВРЕМЕНИ»

(ПРОГРАММА «МИССИЯ ВЫПОЛНИМА»)

Эта техника является частью отдельной программы под названием «Миссия выполнима». Программу разработал Бен Фурман, психиатр из Финляндии, и она является модификацией для подростков программы «Навыки ребенка». В этой программе учитываются возрастные особенности подростков, делается упор на самостоятельной работе. Выполняя эту программу, подросток, в дополнение к основному навыку, осваивает навыки самоорганизации и планирования, оценки ресурсов, поэтапной реализации заданий для достижения основной цели и учится обращаться за помощью к близким. Эти умения являются защитными факторами развития множества подростковых поведенческих нарушений, поэтому формирование этих навыков – важная профилактическая и коррекционная задача в работе с подростками. Эта программа может выполняться как индивидуально, так и в группе. В обоих случаях семья и близкое окружение будут привлекаться к процессу обучения. Программа «Миссия выполнима» состоит из последовательных шагов/заданий, которые охватывают все этапы работы с подростком. Социальный работник может в своей работе использовать как всю программу в целом, так и отдельные ее элементы. На каждом этапе мы будем называть техники этой программы. Поскольку в программе большую роль играет поддержка окружения, все ее инструменты очень хорошо работают при работе в группе. Больше о программе вы сможете прочитать здесь: <http://www.kidsskills.org/> (на английском языке).



Первое задание из этой программы называется «Путешествие во времени» и звучит так:

Возьми лист бумаги и поставь на нем дату год или два спустя. Это может быть любая дата, которая приходит в голову: твой день рождения, выходной или

любой другой день, который что-то для тебя значит. Теперь представь, что ты можешь путешествовать во времени: теперь ты в будущем, и сейчас наступил именно этот день. Твои дела идут прекрасно, и ты решаешь написать письмо своему консультанту, чтобы рассказать ему о том, что происходит в твоей жизни. Ты, может, захочешь рассказать о том, где ты живешь, какие у тебя отношения с твоей семьей и друзьями, как у тебя с учебой или работой, есть ли у тебя девушка или парень, как ты проводишь свободное время, как твое здоровье – и еще о чем угодно в своей жизни. Ты можешь также захотеть написать о последних хороших новостях и о чем-то, что, по твоему мнению, скоро должно произойти.

После выполнения этого задания попросите выполнить следующее:

Покажи своему консультанту письмо «из прекрасного будущего». Он может спросить тебя о чем-то, чтобы помочь тебе лучше в деталях представить, как бы тебе хотелось, чтобы выглядела твоя жизнь в будущем. Дополни свое письмо, включив туда ответы на вопросы консультанта. Когда письмо дописано, покажи его кому-нибудь еще. Тебе решать, кто имеет право его увидеть. Если это возможно, покажи свое письмо другим людям, которые тоже участвуют в программе и которые, в свою очередь, покажут тебе их письма «из прекрасного будущего».

Если вы не встречались с этой программой раньше, сначала попробуйте пройти самостоятельно все ее задания. О чем будет ваше письмо из будущего?

С подробным описанием методики и множеством примеров использования «Навыков ребенка» с детьми от 3 до 14 лет можно ознакомиться в книгах Бена Фурмана «Навыки ребенка: как решать детские проблемы с помощью игры» и «Навыки ребенка в действии. Как помочь детям преодолеть психологические проблемы», вышедшие в издательстве «Альпина нон-фикшн». Книги являются хорошим руководством для этого метода работы с детьми.



«ДЕКАРТОВЫ КООРДИНАТЫ»

Это упражнение можно использовать для понимания общей ситуации, в которой находится клиент, определения цели работы с клиентом и написания плана действий. Также оно помогает клиенту определить жизненные приоритеты.

Перед использованием техники специалист вместе с клиентом определяет вопрос/задание.

Для выполнения упражнения нужны лист бумаги и ручка. Лист бумаги делится на четыре части. Каждая часть отвечает на свой вопрос:

- *Что будет, если это произойдет?*
- *Чего не будет, если это произойдет?*
- *Что будет, если это не произойдет?*
- *Чего не будет, если это не произойдет?*

Важно дать на каждый из четырех вопросов наибольшее количество ответов, потому что это позволит рассмотреть максимальное количество особенностей выполнения задания. После того как все квадраты заполнены, специалист вместе с клиентом проводит анализ и делает акцент на сильных сторонах клиента. Ответы на вопросы могут помочь принимать решения и анализировать сильные стороны в преодолении трудностей на пути к достижению желаемого результата. Также этот инструмент позволяет установить наиболее значимые критерии выбора и оценить последствия любого варианта принятого решения.



ЭТАП 3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛЕЙ И РАЗРАБОТКА ПЛАНА ДЕЙСТВИЙ

После разговора о проблеме социальный работник может перейти к разговору о желаемом будущем. Достаточно часто задачи формулируются как спасение от тех или иных проблем, например, прекращение употребления алкоголя, решение семейного конфликта, лечение ВИЧ-инфекции и др. Но для того чтобы поддержать мотивацию подростка к изменениям, важно поговорить о том, что именно в его жизни изменится, если проблемы из его жизни уйдут или перестанут оказывать такое влияние, как сейчас, и ориентироваться на будущее. Будущее – это место, где осуществляются надежды, где люди сами строят свою жизнь и вершат свою судьбу. Будущее не предопределено, его можно создавать и обсуждать. С самого начала любой сессии речь идет о том, чего клиент хочет или хотел бы, а не о том, как и почему его жизнь неудовлетворительна. Такое отношение к будущему, которое создается и

укрепляется с помощью постановки целей, обсуждения сильных сторон и ресурсов, с помощью комплиментов, выяснения исключений из проблемной истории, дает клиенту надежду, которая, в свою очередь, питает его возможности в преодолении текущих трудностей, при этом сама еще более усиливается и укрепляется.

К этому моменту в ходе анализа и обсуждения клиент уже оценил последствия проблемы, осознал, что ему не нравится в этих последствиях и что он хотел бы, чтобы было по-другому. Также клиент рассказал, что он пытался делать с этой проблемой, что ему удавалось, что – нет. Эти знания пригодятся во время разговора о желаемом будущем и его планирования. В этом разговоре можно использовать технические приемы ориентированного на решение подхода и задать следующие вопросы о признаках улучшения:

- *Если проблема начнет исчезать из твоей жизни, на какие изменения ты в первую очередь обратишь внимание?*
- *Что могло бы измениться в результате нашей совместной работы над ситуацией?*
- *Что станет лучше / что изменится, если проблема перестанет влиять на твою жизнь / исчезнет?*
- *Как узнает об улучшении тот, кто тебя направил, что он заметит (если клиента направил другой специалист)?*

ПРИМЕРЫ ИНСТРУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ МОЖНО ПРИМЕНЯТЬ НА ЭТОМ ЭТАПЕ



«ШКАЛИРОВАНИЕ»

Вопросы для шкалирования используются для того, чтобы оценить текущее состояние дел относительно желаемых целей. Это мостик между тем, где клиент находится сейчас или был до настоящего времени и где он хочет быть в будущем. Клиенты могут сами измерить и оценить свою ситуацию, все ее аспекты. В вопросы шкалирования заложена надежда, они создают и усиливают ожидание, предчувствие желаемых позитивных изменений.

Вопрос для шкалирования формулируется так: «Оцени сегодняшнее состояние дел по шкале от 0 до 10, где 10 – желаемое будущее, а 0 – наихудшее состояние

дел». После того как клиент проведет оценку, консультант может задать вопрос по обоснованию оценки. В этом подходе консультанта интересует не то, почему сейчас не 10, а почему сейчас не 0. После обоснования оценки консультант может спросить о том, что нужно для того, чтобы продвинуться по шкале немного вперед, например, на 1 балл.

Этот инструмент можно использовать на этапе оценки результатов выполнения плана действий.



«ВОПРОС О ЧУДЕ»

Для того чтобы помочь клиенту подробно описать желаемое будущее, социальный работник может использовать «Вопрос о чуде». Его сформулировала одна из авторов подхода «Консультирование, ориентированное на решение» Инсу Ким Берг 20 лет назад, когда одна из ее клиенток достаточно пессимистично оценивала возможные перспективы терапии. Она сказала, что нужно чудо, чтобы от терапии была какая-то польза. Инсу пошла за этой мыслью и попросила женщину представить, что чудо произошло. С тех пор вопрос о чуде широко используется для того, чтобы сфокусировать клиентов на их целях, помочь им подумать о возможностях, которых они раньше не предполагали. Этот вопрос позволит подробно описать задачи для изменения, поддержать мотивацию клиента, его уверенность в собственных силах:

Представь, что после этой встречи ты пойдешь домой, привычно проведешь свой вечер, ляжешь спать. А пока ты будешь спать, произойдет чудо, и проблемы, которые привели тебя к нам, исчезнут. Но ты не будешь знать о том, что чудо произошло. Когда ты догадаешься, что чудо произошло? Что само подскажет тебе об этом? Как твои близкие догадаются, что произошло чудо?

Вопрос о чуде и другие техники, направленные на описание желаемого будущего, позволяют человеку сформулировать образ жизни без актуальных проблем, выявить то, ради чего он собирается меняться. Часто проблемы так укореняются в жизнь клиентов, представляются им такими бесконечными и всеобъемлющими, что людям сложно даже просто думать об имеющихся возможностях: они не в состоянии их видеть. Вопрос о чуде этом им помогает. Процесс представления возможного решения служит катализатором выполнения этого решения. Один из мощных механизмов действия вопроса о чуде заключается в том, что, погружаясь в желаемое будущее, «воплощая его в плоть и кровь», человек приобретает новый опыт, который может дать ощущение способности влиять на собственную

жизнь. Использование этого вопроса позволяет разрушить внутреннее неверие в возможность изменений, позволяет человеку почувствовать и понять, что желаемое поведение и события могут произойти и произойдут в будущем. Так растет надежда и ожидание перемен. Описание «чудесных» изменений может быть достаточно отдаленным и казаться не слишком достижимым при текущем положении дел. Для того чтобы помочь подростку сформулировать описание реалистичных изменений, спланировать возможные шаги и найти ресурсы для этих шагов, социальный работник может воспользоваться вопросами для шкалирования, о которых уже говорилось выше:

- *По шкале от 0 до 10 оцени текущее состояние дел, где 10 – это то, что ты рассказал/а, когда описывал/а чудо, а 1 – наихудшее состояние дел.*
- *Почему не 1?*
- *Тебе хочется продвинуться вперед или тебя устраивает то, что есть? Что нужно делать, чтобы удержаться на этом уровне?*
- *Что изменится, если ты продвнешься на 1 балл вперед?*
- *Что заметят твои близкие? Что для них будет по-другому?*
- *Какие новые возможности появятся для тебя и твоих близких, если ты продвнешься на 1 балл вперед?*

Опираясь на ответы об изменениях при выполнении шага вперед, мы формулируем задания для будущего плана действий (в социальном сопровождении также используют определение «сервисный план»). Таким образом клиент и социальный работник сформулируют небольшие, конкретные и достижимые задания.

После формулирования заданий можно обсудить то, как их можно реализовать, кто это может сделать и как могут специалисты помочь в реализации этих заданий. Получится план действий, который сформулировал сам клиент, и часть ответственности за его реализацию он взял на себя. Специалисты и социальные организации выступают во вспомогательной роли. Важно, чтобы были обсуждены временные рамки выполнения плана.

План можно оформить на бумаге и в дальнейшем использовать его для оценки результатов, подписать вместе с клиентом как символическое соглашение. Этот документ также можно использовать для отчетности.



«МОЙ ПРОЕКТ» (ПРОГРАММА «МИССИЯ ВЫПОЛНИМА»)

Еще один способ подготовки индивидуального плана работы – это инструмент «Мой проект». После того как вы обсудили с клиентом его желаемое будущее с помощью техник «Письмо из будущего», «Вопрос о чуде» или других, вы можете перейти к разработке личного проекта клиента и определения его целей. Здесь под проектом имеется в виду подробно продуманный план того, что должно измениться, что для этого нужно сделать и что будет поддерживать на пути изменений. Это упражнение лучше делать в группе. Если предыдущий этап определения цели клиент прошел самостоятельно, в начале работы предложите участникам группы озвучить свои цели, например, прочитав свое «письмо из будущего».

Для выполнения этого упражнения попросите вашего клиента (участников группы) выполнить первое задание:

1. «Цель проекта»

Определи для себя цель – такую, которая позволит приблизиться к твоему прекрасному будущему, и начни проект для достижения этой цели. Твой проект может касаться учебы, работы, изменения образа жизни, улучшения отношений с другим человеком, выполнения каких-то обязанностей или просто чего-то, что, по твоему мнению, поможет тебе приблизиться к прекрасному будущему. Чтобы найти соответствующую цель, ты можешь посоветоваться с консультантом, друзьями или еще с кем-то, кто хорошо тебя знает.

***Примечание!** Есть только одно правило, которое касается цели: она должна быть позитивной, а не негативной. Она может быть избавлением от чего-то плохого, но через достижение чего-то хорошего. Негативная цель включает прекращение или уменьшение какого-то нежелательного поведения или избавление от чего-то, что, по твоему мнению, тебе вредит. Такая цель НЕ ПОДХОДИТ для техник в рамках программы «Миссия выполняма». Положительная цель, наоборот, подразумевает начало или усиление какого-то поведения, которое ты считаешь полезным для себя. Такая цель ПОДХОДИТ. Чтобы превратить негативную цель в позитивную, просто подумай о том, какая хорошая вещь должна прийти на место той, от которой ты хочешь избавиться, и сделай эту хорошую вещь целью.*

Перечень примеров поможет тебе превратить негативную цель в позитивную.

Негативная цель	Позитивная цель
<i>«Я прекращу есть шоколад»</i>	<i>«Я буду есть шоколад в умеренном количестве»</i>
<i>«Я брошу курить»</i>	<i>«Я начну приводить в порядок свои легкие»</i>
<i>«Я больше не буду прогуливать»</i>	<i>«Я начну больше посещать школу»</i>
<i>«Я прекращу пить»</i>	<i>«Я начну пить алкоголь умеренно»</i>
<i>«Я буду меньше спорить с ХХХ»</i>	<i>«Я улучшу отношения с ХХХ»</i>
<i>«Я больше не буду делать ХХХ»</i>	<i>«Я начну делать (противоположное ХХХ)»</i>
<i>«Я прекращу грызть ногти»</i>	<i>«Я начну заботиться о своих ногтях»</i>

2. «Название проекта»

После того как все участники озвучили свои цели, попросите их придумать название проекта. Лучше всего, если это будет какое-то веселое название. Если участникам сложно самостоятельно его придумать, предложите им посоветоваться с консультантом, друзьями или еще с кем-то, у кого могут быть хорошие предложения. Попросите написать название своего проекта в папку. В дальнейшем в эту папку участники будут собирать свои работы, «доказательства» изменений. Кроме названия, можно придумать какой-то слоган или символ, который будет напоминать о проекте.

3. «Обозначение»

Когда у всех проектов появятся названия, дайте такое задание:

Найди себе украшение, талисман, амулет или еще какой-то символический предмет, который ты будешь носить с собой: он будет приносить тебе удачу и напоминать о проекте. Показывай его людям, когда будешь рассказывать о своем проекте.

4. «Помощники»

Следующее задание звучит так:

Найди людей, которые будут поддерживать твой проект. Возьми лист бумаги и нарисуй на нем солнце. Вокруг солнца напиши имена тех, чья поддержка в проекте будет важной для тебя. Покажи рисунок людям, чьи имена ты написал, и попроси их тебя поддерживать. Не стесняйся говорить этим людям, что ты включил их имена потому, что ценишь их и их поддержка много значит для тебя.

5. «Награда»

Попросите подростков ответить и записать ответы на листе бумаги:

- *Каким образом этот проект поможет тебе сделать твоё прекрасное будущее реальностью?*
- *Какое положительное влияние окажет на тебя проект?*
- *Какое положительное влияние окажет твой проект на других людей?*
- *Какие ещё положительные результаты, по твоему мнению, будут у твоего проекта?*

Спроси также других людей (друзей, консультанта, помощников и, возможно, ещё кого-то, кто хорошо тебя знает), как твой проект, если он будет успешным, положительно повлияет на них. Попроси их записать ответы или запиши их сам.

6. «Оптимизм»

Ответь на вопрос: «Почему я считаю, что у меня хорошие шансы добиться успеха в моем проекте?» Укажи хотя бы три причины. Если тебе сложно отыскать оптимистичные аргументы, посоветуйся с тренером, друзьями, помощниками или ещё с кем-то, кто хорошо тебя знает.

7. «Поддержка»

Спроси других людей, почему они считают, что у тебя хорошие шансы добиться успеха в проекте. Попроси своих друзей, консультанта, помощников и других людей, которые тебя знают, рассказать, почему они верят в тебя, почему они

считают, что ты можешь достичь успеха в своем проекте. Попроси их записать свои ответы на листе бумаги, который ты предназначил для поддержки, или запиши сам.

8. «Ступени»

Возьми лист бумаги и нарисуй на нем четыре ступеньки. Убедись, что оставил место, чтобы подписать каждую ступеньку.

- На первой ступеньке напиши, что ты уже сделал, чтобы достичь своей цели, еще до того, как решил начать свой проект. Несомненно, ты что-то сделал.
- На второй ступеньке опиши, каким ты видишь следующий шаг в своем проекте в ближайшие несколько дней. Представь, что проект начнется без каких-либо усилий, сам по себе, поэтому опиши, как выглядит его старт в твоём воображении.
- На третьей ступеньке напиши, что ты считаешь следующим шагом своего проекта в ближайшие несколько недель. Представь, что проект продолжается сам, без усилий, и создай мысленную картину того, что будет дальше.
- На четвертой ступеньке опиши, что будет для тебя сигналом о том, что проект выполнен. Ты можешь выбрать дату окончания или описать достижение, которое подскажет тебе, что ты достиг своей цели.

9. «Поступок»

Теперь реши, что ты хочешь сделать, чтобы продвинуть свой проект. Запиши свой план на бумаге. Не стоит делать что-то огромное или выдающееся. Наоборот, нужно двигаться маленькими шагами. Запланируй что-то достаточно скромное, чтобы ты был уверен, что можешь этим управлять. Расскажи о своем запланированном шаге друзьям, консультанту и даже своей группе поддержки, если захочешь. Затем выполняй план и совершай шаг.

Выполнив план, ты получаешь повод почувствовать гордость от того, что тебе удалось! (Даже если тебе кажется, что ты не сделал ничего особенного или достижение может выглядеть незначительным). Напиши краткий отчет о своем поступке, включая описание того, как все происходило.

10. «Планирование праздника»

Очень важно не только продумать план действий, но и представить, как ваш клиент будет праздновать свой успех. Вообще во всех подходах, опирающихся на сильные стороны, идея празднования успехов очень важна. При этом праздновать можно как небольшие достижения, так и завершение программы. Еще в начале работы с клиентом, после того как вы четко определили ваши цели работы, попросите его заранее продумать, как он будет праздновать их достижение:

Подготовься праздновать те успехи, которых ты достигнешь после завершения проекта. Запиши, когда ты собираешься закончить проект и как собираешься праздновать: где, когда, кого хочешь пригласить, что делать? Что ты сделаешь, чтобы люди узнали о твоём прогрессе? Как ты поблагодаришь других людей за их помощь и поддержку? На что будет похож твой праздник?

11. «Возвраты»

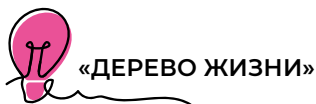
Каким бы положительным ни был наш настрой на успех, скорее всего, подростку не удастся избежать неудач и разочарований. Предложите вашему клиенту заранее к этому подготовиться:

Подготовься заранее к возможным возвратам или препятствиям и найди способ поддержать свою мотивацию в такой ситуации. Возьми лист бумаги и напиши, что ты будешь думать или делать в случае, если придется вернуться на прежний уровень.

Когда что-то происходит, ты никогда не можешь наверняка сказать, к каким последствиям это приведет. Поэтому твоя реакция на происходящее опирается на последствия, которые ты себе представляешь. Если твои переживания похожи на возврат, то хороший способ поддержать боевой дух и вернуться в колею – это подумать о трех возможных положительных последствиях для твоего проекта или даже твоей жизни в целом.

Для выполнения всех заданий в рамках этой техники может понадобиться несколько встреч. Скорее всего, для отработки каждого задания потребуется отдельная встреча. Вы можете давать задания вашим клиентам, чтобы они заранее подумали, какие шаги можно сделать или кто их может поддержать. Важно, чтобы между встречами проходило не слишком много времени, чтобы подросток не утратил интереса. По сравнению с другими техниками определения целей и составления

плана действий, эта может показаться вам более трудоемкой. Конечно, вы правы. Но, по нашим наблюдениям, чем подробнее клиент отработает свою цель и составит план действий, тем выше шансы, что он его выполнит. Эмоциональное подкрепление в виде поиска амулета, обращения за поддержкой, определения сильных сторон и планирования празднования также положительно сказывается на успехе программы.



Этот метод был разработан для работы с людьми, пережившими травматические события – насилие, стихийные бедствия, катастрофы, военные конфликты. Он основан на идеях нарративного подхода.

Сначала инструмент использовался для работы в группе, но сейчас широко применяется специалистами и в индивидуальной работе. Может быть частью программы или самостоятельным методом. Адаптирован практически для любого возраста, но особенно хорошо работает с детьми.

Метод состоит из нескольких этапов. Начать можно с обсуждения с детьми того, какие деревья они знают, как отличают деревья друг от друга, какие особенности строения деревьев помнят и знают ли о назначении различных частей дерева. Это поможет детям глубже почувствовать метафору.

Первый этап: «Дерево жизни»

Задача этого этапа – построить желаемую историю человека, историю о его умениях, навыках, мечтах и принципах. Для этого ведущий группы предлагает детям нарисовать дерево и может сам нарисовать дерево, чтобы показать пример. Важно, чтобы у нарисованного дерева были корни, ствол, ветки, листья и плоды. Также важно, чтобы дерево росло в почве. Каждая из частей дерева имеет особое значение. После того как рисунок дерева готов, ведущий просит подписать отдельные части дерева согласно их значению. В процессе рисования и подписывания ведущий может задавать детям дополнительные вопросы.

Корни символизируют происхождение: где ребенок родился, происхождение и историю семьи, ее предков, любимые книги, фильмы, которые имели сильное влияние.

Поверхность земли символизирует повседневную жизнь: как выглядит обычный день, какими событиями и делами он заполнен.

Ствол символизирует умения и навыки, все то, что ребенок умеет хорошо делать. Это может быть все, что угодно: умение водить велосипед, читать, заниматься спортом, общаться со взрослыми и т. п.

Ветки – это мечты, надежды и желания ребенка.

Листья – это важные люди в жизни ребенка: родители, родственники, друзья и все те, кто для него имеет значение. Даже если человека уже нет в живых, его все равно можно включить в этот перечень. Если ребенка огорчают воспоминания об умершем человеке, ведущий может задать ему дополнительные вопросы:

- *Были ли моменты, когда вы с этим человеком были счастливы вместе?*
- *Что замечательного в этом человеке?*
- *Был ли бы этот человек рад, если бы знал, что ты помнишь его именно таким?*

Эти вопросы позволяют ребенку рассказать о том, почему отношения с этим человеком были для него важны, и таким образом почтить память этого человека.

Плоды символизируют дары жизни – то, что в жизни было нам подарено. Прежде всего, это нематериальные дары: забота, дружба, любовь и т. д. Ведущий также может задавать ребенку дополнительные вопросы о том, кто сделал эти подарки и почему.

После того как дети закончили рисунки, ведущий просит их наклеить свои «деревья» на стену в ряд. Получится целый «лес» «деревьев». Исходя из этого, ведущий может попросить кого-то из детей рассказать о своем «дереве». На этом этапе важно избежать давления. Ребенок может не хотеть рассказывать о своем «дереве» другим. Во время рассказа ребенка ведущий может задавать уточняющие вопросы.

Второй этап: «Лес жизни»

После того как желающие рассказали о своих «деревьях», ведущий может обратить внимание детей на «лес», который образовался. Он может обсудить с детьми особенности этого «леса»: чем он нравится детям, в чем они видят его силу и возможности, сколько людей о нем заботится? Также ведущий может обсудить

с детьми, чем «деревья» похожи между собой, а чем отличаются, как «деревья» выживают вместе в «лесу», как поддерживают друг друга.

Третий этап: «Когда приходит гроза»

Два первых этапа программы укрепляли контакт ребенка с желаемой историей жизни, ресурсами, мечтами, значимыми людьми. Эти этапы формируют надежную опору для перехода на следующий этап. На третьем этапе перед ведущим стоит задача создать условия для обсуждения травматических событий в жизни детей, избежав при этом риска повторной травматизации. Для этого важно вывести на первый план разговора способность детей преодолевать жизненные трудности. Также важно подчеркнуть, что дети не виноваты в том, что в их жизни произошли травматические события.

Ведущий снова прибегает к метафоре деревьев и леса: он спрашивает детей о том, всегда ли деревья чувствуют себя в лесу в безопасности, что именно угрожает деревьям в лесу. После того как дети расскажут об опасностях (буря, засуха, животные и др.), ведущий спрашивает: «Виноваты ли деревья в том, что им грозит та или иная опасность?». Конечно же, дети отвечают: «Нет!»

Далее, отталкиваясь от метафоры леса, ведущий может инициировать обсуждение опасностей, угрожающих детям. Он может спросить о том, какие опасности угрожают детям, как все эти опасности влияют на них и как они с этими опасностями справляются. Ведущий спрашивает обобщенно, не подталкивает детей к тому, чтобы говорить об их личном опыте. Но если кто-то из детей хочет поделиться своей историей выживания, то ведущий поддерживает его в ходе разговора. После обсуждения важно спросить, виноваты ли дети в том, что они подвергаются опасности. Большинство, конечно, ответит: «Нет!»

После этого ведущий снова возвращается к метафоре леса. Он спрашивает о том, всегда ли в лесу бушуют бури, бывают ли спокойные, ясные дни. Что может происходить в лесу, когда светит солнце?

От метафоры леса ведущий переходит к жизни детей, спрашивая, что дети любят делать в хорошие дни. Они могут рассказать о любимых играх и занятиях.

Название команды

Цели команды

Герб команды

Тренер:

Вратарь:

Игроки:

1.

2.

Форма и цвета команды

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

Врач:

Фанаты:

1.

2.

Песня

3.

4.

5.

Домашняя площадка:

Четвертый этап: «Признание и подтверждение»

Программа завершается вручением сертификатов каждому из участников программы. В сертификате обычно указываются умения, навыки ребенка, его цели, мечты и надежды, признается вклад других людей в его жизнь.

Эту программу социальные работники могут использовать не только с людьми, пережившими травматические события, но и со всеми другими, кто меняет свою жизнь. В таких случаях можно исключить этап «Когда приходит гроза».

Своеобразной интерпретацией этого упражнения может быть «Команда жизни», основанная на метафоре футбола и спорта. Эта версия подойдет детям, которым легче построить ассоциации со спортивной тематикой, чем с деревом (см. форму выше на стр. 69).

Статья Дэвида Денборо об этом методе переведена на русский язык. Ее можно найти в блоге, посвященном нарративной практике, по ссылке: <https://narlibrus.wordpress.com/2009/01/18/tree-of-life/>



«ЖИЗНЬ КАК ПУТЕШЕСТВИЕ»

Как и предыдущий инструмент, этот метод основан на идеях нарративного подхода, он может использоваться и как самостоятельная программа, и в сочетании с другими инструментами и подходами.

В ходе этого упражнения ведущий предлагает клиенту графически изобразить свое путешествие. Прежде чем начать рисование, можно поговорить с клиентом о путешествиях. Ниже приведены некоторые вопросы, которые можно обсудить на этом этапе:

- *Любит ли человек путешествовать?*
- *Чем нравятся путешествия?*
- *Какие места как цель путешествия клиент предпочитает, как туда добираться?*
- *Какие из своих путешествий он вспоминает чаще всего?*
- *Куда он хотел бы еще поехать?*
- *Как он обычно готовится к путешествию? Что берет с собой?*

- *Человек путешествует сам или в команде?*
- *Какие трудности могут ожидать в путешествии? Как эти трудности можно преодолеть? Что можно сделать, чтобы их избежать? И т. д.*

После этого ведущий может предложить клиенту изобразить свою жизнь или отрезок жизни как путешествие. В случае работы с изменениями исходной точкой путешествия может быть момент, когда человек решился на изменения, а конечной точкой можно обозначить момент, когда новая жизнь станет рутинной.

Далее ведущий дает инструкцию к самому рисунку. Начинаем с того, что в центре листа рисуем круг: он символизирует место, в котором мы сейчас находимся. Далее рисуем дорогу из левого нижнего угла к правому верхнему. Дорога проходит через нарисованный перед этим круг. Слева от круга – путь, который человек уже прошел, справа – путь, который еще предстоит пройти.

Первая часть: «Оглянувшись назад»

Откуда мы вышли. В начале дороги ведущий предлагает клиенту описать то, откуда началось путешествие к изменениям: место, культура, язык, вера. У каждого путешественника есть люди, которые поддержали идею путешествия или вдохновили на нее. Кто они? Каким был их вклад в то, что это путешествие началось?

Кто составляет вам компанию в путешествии. Это могут быть близкие, люди, которые вдохновляют (не важно, знакомы вы в реальной жизни или нет, живы они сейчас или нет). Это могут быть конкретные люди, а могут быть сообщества, группы, организации, включая людей разных поколений. Можно включить друзей, домашних животных, знаменитостей, любимых писателей и т. п. Ведущий предлагает вписать всех этих людей в круг, который клиент нарисовал в центре листа.

Верования, ценности, принципы. Пишем ценности, принципы, верования, которые указывают нам путь в нашем путешествии. Их может символизировать компас. Откуда эти ценности, принципы появились в жизни, кто привнес их в вашу жизнь?

Любимые места. Проходя через изменения, человек посещает новые, интересные места. Вдоль пройденного пути обозначаются любимые места, в которых человек уже побывал во время этого путешествия.

Основные вехи на пути (milestones). Чего клиент уже достиг в этом путешествии?

Терапевт просит нарисовать указатели, которые символизируют два-три его достижения. Как это удалось клиенту? Кто его поддержал в этих достижениях?

Препятствия на пройденном пути. Далее клиенту предлагают нарисовать несколько камней и реку, пересекающую его пройденный путь. Они символизируют препятствия, с которыми он столкнулся на своем пути. Как ему удалось их преодолеть, обойти или избежать? Как он это сделал? Кто ему помогал?

Набор для выживания (survival kit). В левом верхнем углу клиент рисует набор для выживания / аптечку / «тревожный чемоданчик». Это навыки, опыт, ресурсы клиента, пословицы, песни, любимые фильмы и книги, которыми он может воспользоваться в непредвиденной экстренной ситуации. Рядом с этим набором можно указать то, что помогает ему в трудные времена, позволяет восстановиться, найти силы.

Вторая часть: «Заглядывая вперед»

Сейчас время посмотреть вперед – туда, куда еще предстоит добраться.

Конечный пункт путешествия. В конце пути клиенту предлагают записать свои надежды, мечты и желания. Они могут касаться его лично или его друзей, семьи, сообщества, будущих поколений. Как давно появились эти желания, мечты и надежды? Как удалось их сохранить? Кто в этом поддерживал?

Места, которые хотелось бы увидеть. На пути, который еще предстоит пройти, предлагается написать места, которые хотелось бы посетить. Это также могут быть места, которые хотелось бы показать тем, кто входит в круг поддержки.

Чего хотелось бы достичь. Ведущий предлагает клиенту нарисовать три новых указателя, которые будут символизировать будущие достижения. Это должны быть достижимые цели – то, что он хочет, чтобы произошло. Можно написать по одному достижению, связанному с личной жизнью, сообществом и будущими поколениями путешественников.

Вклад в жизнь других. В прошлом были люди, которые внесли определенный вклад в подготовку путешествия, помогли начать движение, поддержали в пути. Сейчас можно подумать о вкладе, который можно было бы сделать в жизнь других. Возможно, существует что-то, что клиент получил от других, и теперь он хотел бы поделиться этим с людьми.

Препятствия, которые предстоит преодолеть. На пути, который еще надо пройти, предлагается нарисовать камни или скалы, символизирующие будущие трудности, и реку, которую нужно перейти. Как можно было бы избежать, обойти или преодолеть эти трудности? Как мог бы круг поддержки помочь на этом пути?

Песни для путешествия. Песни в путешествии помогают сохранить решимость, найти силы, помнить о мечтах и надеждах. Можно выбрать песню, которая будет помогать в дальнейшем путешествии.

Третья часть: «Смотрим на путь с высоты птичьего полета»

Хорошие воспоминания. Часть пути уже пройдена. Наверное, остались в памяти моменты, которые приятно вспоминать. Какие хорошие воспоминания можно взять с собой? На рисунке их будут символизировать звезды на небе. Можно подробно описать эти воспоминания, включая звуки, вкусы, запахи, с которыми они ассоциируются. Кто еще присутствует в этих воспоминаниях? Почему каждое из этих воспоминаний важно?

Название для путешествия. Путешествию можно дать символическое название.

Послание для других. Идя жизненным путем, человек учится, становится мудрее. Он может поделиться этой мудростью с другими. Возможно, уже сейчас можно сформулировать послание, поговорку или совет для тех, кто только начинает подобный путь. Что это было бы за послание, поговорка или совет?

Эту программу можно использовать как в индивидуальной работе, так и в группе. Ее также можно использовать с группами/клиентами, которые сейчас не проходят через изменения, тогда это путешествие будет метафорой всей жизни.

На украинском/русском языке нет ресурсов, описывающих эту программу. Подробную инструкцию на английском языке можно найти в книге Дэвида Дэнборо «Retelling the Stories of Our Lives: Everyday Narrative Therapy to Draw Inspiration and Transform Experience». Кроме этой программы, в книге вы сможете найти еще много структурированных нарративных упражнений, которые можно использовать как в повседневной практике, так и самостоятельно.



ИНТЕРВЬЮ ОЦЕНКИ ЖИЗНЕННЫХ НАВЫКОВ ПОДРОСТКА «24 ЧАСА МОЕЙ ЖИЗНИ»

(для работы с подростками адаптировали специалисты Центра социально-психологической помощи «Диалог», БФ «Новая семья»)

В процессе постановки целей работы подростка со специалистом подростку иногда трудно ответить на вопрос: *«Каковы твои лучшие ожидания от работы со специалистом?»* или *«Как бы выглядел твой день без проблем, которые есть сегодня?»*. Подростку не всегда просто сформировать логический ряд своих поступков, которые в конце концов привели его к специалисту, а также трудно определить свои «новые» цели в направлении изменений. Интервью оценки жизненных навыков подростка «24 часа моей жизни» – это инструмент, который на начальном этапе работы со специалистом может помочь подростку определить его приоритеты в «мотивах» (надеждах, целях) и соответствие «поведения» (рациональное использование своих ресурсов), а также на примере оценки прожитого дня, потраченных сил и времени провести анализ изменений, если, конечно, будет стоять такая задача.

В этом случае интервью представляет собой беседу специалиста и подростка с использованием открытых вопросов, ориентированных на поиск решений для достижения краткосрочных целей.

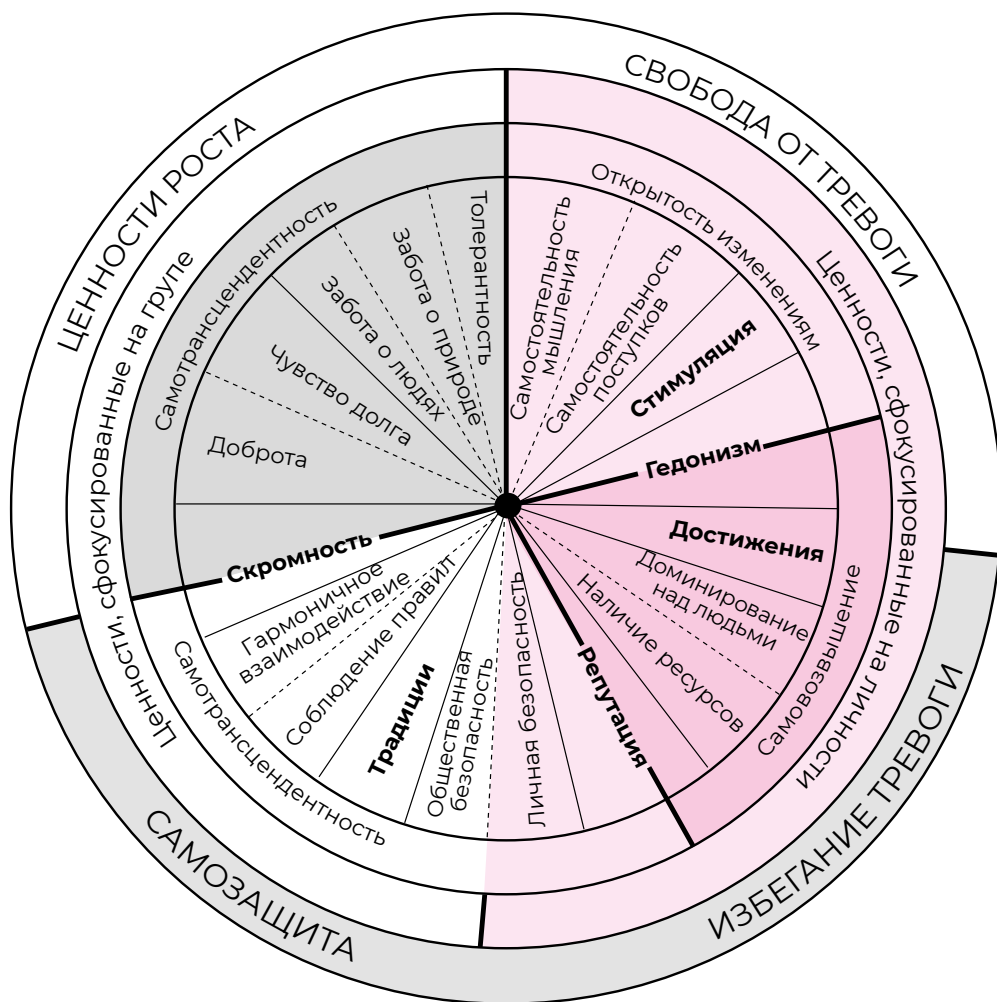
Попросите подростка в начале интервью ответить на вопрос: *«Какой день ты готов проанализировать на предмет наличия достигнутых результатов?»*. Это может быть как пример успешного дня, так и пример желаемого дня из своей жизни. И тот, и другой примеры уместны для оценки подростком своих ресурсов, затраченного времени, сил и соответствия выбранного поведения желаемой цели.

Итак, инструмент можно использовать как средство для изучения ценностей подростка в данный момент его жизни (то есть важна ли для него цель, как он об этом говорит), но он также может быть средством поиска целей.

Например, подросток испытывает трудности в решении проблемы с учебой, и он озвучивает цель – самореализацию через обучение, но по результатам этого интервью выясняется, что он тратит больше сил и времени на описание улучшение отношений со сверстниками. Тогда дальше стоит задать вопрос: *«Какие надежды подросток возлагает на отношения со сверстниками? Чем они вызваны? Влияют ли его переживания по этому поводу на его мотивацию (желание) учиться? Что было бы сейчас актуальным для него?»*. Такая оценка позволит специалисту и подростку выставить приоритеты, правильно и рационально распределить его силы и ресурсы, следовательно, результатом его улучшенных отношений с подростками могут быть желание учиться и активность в обучении.

Также этот инструмент можно использовать для оценки приоритетов подростка на момент его обращения, чтобы определить зоны (навыки), которые можно развивать, и это также может быть новой целью для дальнейшей работы с подростком. Инструмент уместен и в работе по усилению навыков подростка в самоанализе и планировании дальнейших действий.

Инструмент рекомендуется для работы с подростками в возрасте от десяти лет, нуждающимися в помощи специалиста в постановке целей и решении проблем, связанных с общением с людьми. Необходимые материалы для использования инструмента: бланк для внесения ответов, таблица жизненных ценностей для подростка. Пример перечня ценностей, которые могут определять поведение подростка и его мотивацию к изменениям, приведен на рисунке.



Зачем вообще нужен перечень ценностей? В соответствии с ним можно делать планирование – долгосрочное и краткосрочное. Ценности определяют поведение человека в критических ситуациях, позицию в споре (готовность решать проблемы), способ решения важных вопросов.

У каждого человека есть от шести до десяти личных ценностей, которые определяют его поведение, помогают определять цели и достигать их. Среди приоритетов, указанных в вопросах ниже, определи те, которые важны для тебя в данный момент.

ИНТЕРВЬЮ ОЦЕНКИ ЖИЗНЕННЫХ НАВЫКОВ ПОДРОСТКА «24 ЧАСА МОЕЙ ЖИЗНИ»

1. Кем ты видишь себя через месяц? Опиши себя, свои достижения и круг общения.

.....

.....

.....

2. Заполни таблицу, опираясь на свой вчерашний день (24 часа):

№	Я трачу силы и время на	Количество потраченных часов
1.	Сон	
2.	Питание	
3.	Обучение	
4.	Навыки	
5.	Социальные сети	
6.	Общение	
7.	Семью	
8.	Игры	
9.	Любовные отношения	
10.	Отдых	
11.	Уход и поддержание собственной внешности	
12.	Хобби	

3. Удачный день для тебя – это день... (допиши предложение):

.....
.....

4. Ты выиграл дополнительный 25-й час в своем дне. Чем ты его наполнишь, чтобы почувствовать себя счастливым?

.....
.....

5. Что самое важное в жизни человека? (Выбери три варианта и подчеркни их)

- Здоровье
- Материальная обеспеченность
- Возможность заниматься творчеством
- Благополучие семьи и близких
- Карьерный рост / социальный статус
- Возможность помогать людям
- Слава
- Отдых и развлечения

6. Какие из этих ценностей ты считаешь труднодостижимыми? (Укажи три варианта)

.....
.....
.....

7. Доволен ли ты тем, как складывается твоя жизнь? (Подчеркни)

- Да, вполне
- Не совсем
- Меня не устраивает моя жизнь
- Другое (укажи):.....

8. В чем ты видишь причину своих неудач? (Подчеркни)

- Это стечение обстоятельств.
- Это результат чужих действий, которые от меня не зависят.
- Причина – в моих собственных поступках и чертах характера.

9. Что помогает тебе достигать успеха (достигать цели, чувствовать счастье и т. д.)? (Подчеркни)

- Это стечение обстоятельств.
- Это результат чужих действий, которые от меня не зависят.
- Причина – в моих собственных поступках и чертах характера.

Проанализируй свои ответы:

- Соответствуют ли твои усилия намеченным целям? Почему?
- Что помогает тебе регулировать свое время (определять, сколько времени и на что ты будешь тратить)?
- Что необходимо тебе для получения желаемых для тебя результатов?
- Кто или что может тебе в этом помочь?
- К каким действиям ты готов ради получения желаемого результата?



УПРАЖНЕНИЕ «КОЛЛАЖ «МОЙ МИР»

Это упражнение помогает находить пути улучшения качества жизни. Для его выполнения нужны следующие материалы: белый лист бумаги формата А3, ножницы, краски, карандаши, клей, старые журналы, книги, газеты, старые фотографии.

Выбор изображений для коллажа обусловлен желаниями, мечтами, страхами и потребностями человека. Многим людям с помощью метафоры гораздо легче передать свое состояние. Подростки с интересом участвуют в подобных занятиях. Это упражнение можно проводить как индивидуально, так и в группе.

Попросите подростков выбрать тему для коллажа. Это очень важный этап упражнения. Тема должна отражать то, что их больше всего волнует в данный момент. И чем понятнее и честнее избрана тема, тем больше полезной информации мы получим во время работы.

Инструкция:

- *Сядьте удобно. Закройте глаза. Представьте, каким вы хотите видеть свое будущее.*
- *Какой вы представляете свою жизнь? Яркой, насыщенной различными событиями, динамичной? Или спокойной, размеренной, стабильной? Какие события вы хотите увидеть в своем будущем?*
- *Побудьте в этом состоянии. Почувствуйте.*
- *А теперь откройте глаза. Возьмите журналы, картинки, газеты. Рассмотрите их. Выберите те иллюстрации, которые вам нравятся. Любые. Все, что вам по душе.*

Обратите внимание на заголовки или надписи. Возможно, среди них есть слова, которые вам откликаются.

- *Когда вы почувствуете, что изображений достаточно, начинайте вырезать. То же самое сделайте с надписями и заголовками.*
- *Теперь разложите вырезанные изображения и надписи на листе бумаги. Не спешите. Можно пробовать несколько раз, переводить, удалять те изображения, которые оказались ненужными, или добавлять новые. Делайте все, что необходимо, пока не почувствуете: «Это то, что надо! Мне так нравится!» Приклейте на лист.*

Когда работа будет закончена, посмотрите на свой коллаж.

- *Что вы чувствуете, когда смотрите на него? Какое настроение у вас вызывает коллаж?*
- *Что в этом коллаже вам нравится больше всего?*
- *Каких три небольших шага можно сделать прямо сейчас, чтобы стать ближе к своей мечте? Сделайте их!*

Сохраните свой коллаж. Посмотрите на него через неделю, месяц ... через полгода. Возможно, вы найдете то, чего не замечали раньше, в коллаже, в самих себе?

Когда мы ставим такие вопросы, мы помогаем человеку лучше осознать свои чувства по поводу той темы, которую он выбрал для своего коллажа, и потом понять реальную жизненную ситуацию, когда эти чувства возникают.

Есть еще несколько моментов, на которые важно обращать внимание.

Например, на то, как расположены части коллажа на плоскости листа. Если создатель коллажа – правша, то правая часть листа обычно означает будущее, стремление к росту, прогрессу, а левая – прошлое, регресс, «застывание» на каких-то трудных моментах, печальных переживаниях. Для левшей все наоборот.

Возможно, в коллаже есть незаполненные места. Тогда можно спросить, что они значат для клиента. Или наоборот, нет ни одного пустого места. Это тоже может стать темой для обсуждения. Кроме того, можно обсудить цвета в коллаже. Какие ассоциации они вызывают? Какие эмоции?

При анализе коллажа легче понимать, как нам помогают или мешают разные стороны нашей личности. Можно увидеть, как выполнить свои желания, осуществить мечту. А для кого-то может быть важно убедиться в том, что цель выбрана правильно и он стремится именно туда, куда нужно.



ЭТАП 4. РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНА ДЕЙСТВИЙ

В ходе реализации плана социальный работник может выполнять поддерживающую (через мониторинг выполнения плана) и защитную (через представительство интересов клиента в сервисных организациях) функции. Для того чтобы поддержать клиента в начале реализации плана, можно провести консультацию через неделю после начала работы. Опорные вопросы для консультации:

- *Что стало лучше? Как удалось достичь этих изменений?*
- *Что получается? Благодаря чему это стало получаться?*
- *Какие изменения можно внести в план, чтобы он лучше помогал достигать поставленных целей?*

Для того чтобы ваш клиент научился прислушиваться к себе и начал замечать положительные изменения в жизни, можно предложить ему взять за привычку ежедневно отвечать на три вопроса:

- *Что вчера я сделал такого, что улучшило мое настроение и приблизило меня к цели?*
- *Что другие люди сделали такого, что улучшило мое настроение?*
- *Что я видел, ел, нюхал, что улучшило мое настроение?*

Во время консультаций вы можете обсудить, помогают ли клиенту эти вопросы лучше замечать изменения и понимать свои чувства.

Такие беседы помогают клиенту сфокусироваться на прогрессе и собственной активности, а также внести коррективы в план. Если некоторые услуги других специалистов не отвечают интересам клиента или его права нарушаются, то на этом этапе социальный работник может вмешиваться как лицо, представляющее интересы

клиента. Благодаря защитной деятельности социального работника клиент может получить наиболее подходящие его потребностям и возможностям услуги.

Во время консультаций на этом этапе (как и на этапе оценки потребностей) вы также можете использовать вопрос об исключениях. Обсуждение ситуаций, когда проблема не имела привычных для нее негативных проявлений, может существенно поддержать клиента на его пути к изменениям. Но что делать, если в ходе вашей беседы клиент заявляет, что исключений не было вовсе, или говорит, что недавно дела ухудшились, или же клиент говорит, что находится под влиянием тяжелых обстоятельств, на которые не может влиять? В такой момент консультант может использовать вопросы преодоления и исследовать, что клиент делает для того, чтобы дела не стали еще хуже, чем сейчас. Эти вопросы могут помочь клиенту сохранить веру в собственные силы.

Если клиенту комфортно работать с метафорами, то, кроме вопросов преодоления, можно предложить выполнить упражнение «Мой дракон».

ПРИМЕРЫ УПРАЖНЕНИЙ, КОТОРЫЕ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ НА ЭТОМ ЭТАПЕ



УПРАЖНЕНИЕ «МОЙ ДРАКОН»

Это упражнение помогает проанализировать страхи или другие препятствия, которые мешают клиенту двигаться в соответствии с планом действий.

Клиенту предлагается нарисовать своего дракона и придумать историю о том, как он будет бороться с ним. Такой дракон будет олицетворять страх или тревогу клиента перед следующим шагом или проблемой в целом. Цель упражнения – показать клиенту необходимость использования полученных знаний, умений и навыков в преодолении своих страхов и проблем.

Попросите клиента нарисовать дракона, который бы олицетворял его страх или другие проблемы на пути к достижению цели. Поставьте уточняющие вопросы:

- *Чем опасен дракон?*
- *В чем его сила?*
- *Чего дракон боится?*

- *Что необходимо для того, чтобы его победить?*
- *Каким образом ты его победишь? (Здесь важно именно «каким образом», а не «если»: таким образом мы подкрепляем веру клиента в успех).*

В ходе беседы подросток может рассказать о причинах страха, который может быть связан с предыдущим негативным опытом решения проблемы или отсутствия поддержки. Такая информация поможет вам лучше понять, в каком направлении сосредоточить максимум усилий.

Таким образом, в зависимости от ответов клиента, вы можете либо подчеркнуть, что у него есть все шансы победить дракона и подумать о том, что будет поддерживать его в вере в себя, либо обсудить, какие дополнительные навыки, знания помогут ему преодолеть дракона и достичь поставленной цели.



«РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА» (ПРОГРАММА «МИССИЯ ВЫПОЛНИМА»)

Если на этапах определения потребностей, определения целей и составления плана действий вы использовали техники программы «Миссия выполнима», помогите вашему клиенту выполнить следующие задания для реализации его проекта.

Во время групповых или индивидуальных встреч расспросите клиента, что из его проекта удалось выполнить. Обратите внимание даже на малейшие изменения. Спросите, оказывал ли ему кто-то поддержку. Если работа проходит в группе и такими помощниками были ее участники, предложите клиенту сказать слова благодарности непосредственно помощникам. После выступления подростка предложите другим участникам написать на листах слова поддержки и положите их в папку клиента. Если работа проходит индивидуально, напишите слова поддержки сами.

Попросите подростка вести «Журнал изменений» и записывать в него любые признаки прогресса. Это поможет подростку отслеживать изменения и озвучивать их во время следующих встреч.



«ПРАКТИКИ ПЕРЕПИСКИ»

Нарративный подход – одно из немногих терапевтических направлений, где

в работе с людьми творчески используют письменное слово. Нарративные консультанты после консультации часто пишут клиентам письма, в которых могут описать свои наблюдения относительно положительных изменений в поведении клиента и его успехов в достижении целей. Письма помогают поддержать контакт с желаемой историей клиента. Специалисты – нарративные практики могут также выдавать различные грамоты, сертификаты, подтверждающие особые навыки и умения клиентов.



«ДНЕВНИК ЭМОЦИЙ»

Для работы с эмоциями клиента предлагаем вам попробовать упражнение «Дневник эмоций», используя «колесо эмоций». Упражнение поможет определить эмоциональное состояние клиента на всех стадиях выполнения плана действий, чем будет способствовать мотивации к изменениям и достижению успеха. Важно, чтобы клиент научился фиксировать эмоции в ситуациях конфликта и его разрешения, чтобы оценить предпосылки подобных ситуаций в будущем. Таким образом клиент овладевает саморегуляцией эмоций, приобретает опыт оценки факторов риска для себя и своего состояния, учится планировать свои дальнейшие действия для избежания рискованных для него последствий.

Совместно с консультантом клиент обсуждает цель ведения такого дневника и выбирает для себя удобный формат его ведения. Консультант предоставляет инструкцию по ведению дневника и знакомит ребенка с «колесом эмоций» (см. рисунок ниже).

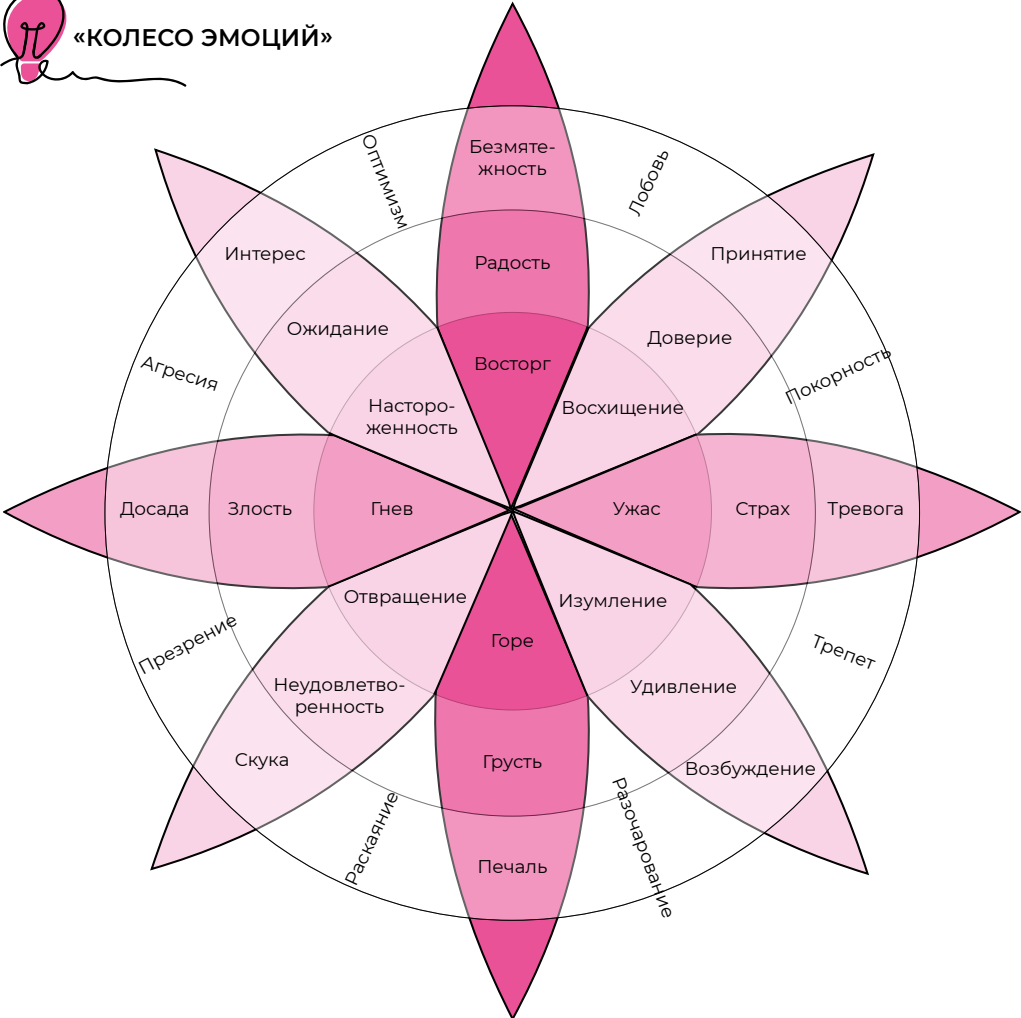
В дневнике эмоций фиксируются:

- время / дата;
- описание ситуации, в которой ощущаются эмоции;
- эмоции, которые вызывает ситуация;
- действия клиента в момент нахождения в этой ситуации;
- последствия ситуации для клиента;
- желаемое поведение или ситуация.

Приведем пример. Родители клиента выражают недовольство из-за количества времени, которое клиент проводит «в телефоне». Претензии родителей

приводят к частым конфликтам. Клиент чувствует злость и раздражение из-за чрезмерного контроля, обычно эмоционально реагирует на такие претензии, кричит и обвиняет родителей в том, что они ему не доверяют. Следствием таких ситуаций являются конфликты с родителями, иногда клиент из-за ссор уходит из дома. Желаемым поведением/ситуацией будет отсутствие со стороны родителей контроля пользования телефоном, диалог между родителями и клиентом о потребности клиента в пользовании телефоном, ответственность обеих сторон за удовлетворение потребности и соблюдение правил безопасности. Анализируя желаемую ситуацию, консультант просит подумать, какие эмоции она вызвала бы у клиента и что он может сделать для того, чтобы желаемая ситуация стала реальностью. Это упражнение помогает не только определять проблемные ситуации и анализировать собственные эмоции, но и определить желаемое будущее и умения, которые помогут его достичь.

 «КОЛЕСО ЭМОЦИЙ»



На этапе реализации плана действий особенно важно уделить время поиску внешней поддержки изменений подростка. Хорошо, если у вашего клиента есть близкие люди, которые его могут поддержать. Привлечь семью и близкое окружение для создания поддержки можно с помощью техник «Работа с внешними свидетелями» и «Семейная скульптура».

В разделе «Работа с семьей» вы можете больше узнать о роли семьи в жизни ребенка и ознакомиться с другими формами работы с привлечением семьи и значимых взрослых.



«РАБОТА С ВНЕШНИМИ СВИДЕТЕЛЯМИ»

Одна из практик нарративного подхода, помогающих развивать желаемую историю, – практика работы с внешними свидетелями. В рамках этого подхода внешними свидетелями могут быть приглашенные люди, «аудитория» для терапевтической беседы – некая третья сторона, призванная слушать, давать показания, признавать желаемые истории и заявления об идентичности человека, обратившегося за консультацией. Внешние свидетели могут быть частью окружения этого человека (родственники, друзья и т. д.) или могут не принадлежать к этим социальным сетям. Это могут быть специалисты в области вспомогательных профессий, которые представляют собой «рефлексивную команду», или бывшие клиенты, которые обращались ранее за консультацией по похожим проблемам и согласились помогать в терапевтической работе другим людям, когда это необходимо. Внешние свидетели могут присутствовать на одной отдельной встрече или (если это группа профессионалов, работающих вместе) регулярно приходить на терапевтические сессии.

Когда присутствует более чем один внешний свидетель (особенно если это команда, работающая вместе), члены команды помогают друг другу формулировать свои отзывы. Например, после высказывания одного из внешних свидетелей другой может задать ему несколько вопросов о только что сказанном, чтобы весь процесс стал более осмысленным. В то время, когда внешние свидетели говорят друг с другом, клиент слушает и не вмешивается в разговор.

Присутствие свидетеля на терапевтической сессии может быть крайне значимым, особенно если внешний свидетель слушает и откликается определенным образом.



«СЕМЕЙНАЯ СКУЛЬПТУРА»

Упражнение «Семейная скульптура» производит объединительный эффект на семью, заставляет членов семьи думать о себе как об определенном единстве в разнообразии, где важны и целое, и каждый его элемент. «Скульптура» не только объединяет семью, но и подчеркивает индивидуальность каждого. Кроме того, она требует от индивида обобщить свой личностный опыт, осмыслить его, а затем интерпретировать. «Скульптура» также обеспечивает консультанта возможностью прямого вмешательства в семейную систему, помогая участникам изменить их позиции в семье и способствуя таким образом формированию более приемлемых границ внутри семьи. В этом контексте можно утверждать, что упражнение может использоваться для того, чтобы внести положительные изменения в семью и сделать ее более функциональной.

Для его проведения достаточно хотя бы двух человек, определенного количества легко передвигаемых предметов и мебели, которые могли бы использоваться как заменители отсутствующих на сессии членов семьи. «Скульптура» может изображать семью как в настоящем, так и в ее прошлом. В «скульптуру» может также включаться любое нужное в терапевтических целях количество членов расширенной семьи.

Знакомя клиентов с этой методикой, консультант объясняет, что «скульптура» полезна прежде всего для формирования ощущения того, что значит быть членом этой семьи. Иногда бывает легче это показать, чем рассказать. Члены семьи по очереди могут показать свое видение внутрисемейных отношений путем их изображения в живой скульптуре – так, чтобы их позы и положения в пространстве отражали действия и чувства в отношении друг друга.

Консультант предлагает, чтобы «скульптор» обращался с членами семьи так, будто они сделаны из глины. «Скульптор» ставит каждого в такую позицию, которая могла бы его невербально охарактеризовать. Процесс продолжается до тех пор, пока «скульптор» не удовлетворится своим творением. Важно, чтобы другие члены семьи позволили «скульптору» свободно обращаться с собой как с материалом, осознавая, что потом они поменяются с ним местами.

Когда каждый член семьи построит свою реальную семейную «скульптуру», которая будет отражать эмоциональную ситуацию в семье в определенный момент времени, можно попросить построить «скульптуру» идеальной семьи.

Консультант имеет возможность вмешиваться в работу, предлагая свои варианты и непосредственно комментируя творческий процесс. К образу идеальной «скульптуры» семьи можно обращаться впоследствии для того, чтобы проследить динамику процесса и определить цели работы с семьей. При этом несоответствия между представлениями членов семьи о ее структуре могут рассказать консультанту и самим членам семьи гораздо больше, чем традиционные вербальные техники.

После создания каждой «скульптуры» попросите «скульптора» назвать свое творение и обсудите следующие вопросы:

- *К каждому члену семьи: Как Вы чувствуете себя на этом месте среди Ваших родственников?*
- *Ко всей семье: Стала ли эта «скульптура» для вас неожиданностью?*
- *К каждому члену семьи: Знали ли Вы раньше, что «скульптор» воспринимает Вас именно так, как он это изобразил?*
- *Ко всей семье: Согласны ли вы с тем, что ваша семья функционирует именно так, как это изображено в «скульптуре»?*
- *К «скульптору» или семье: Какие изменения в функционировании семьи Вы хотели бы видеть?*

«Скульптуру» можно использовать и в индивидуальной работе – тогда роли членов семьи могут выполнять предметы мебели или другие крупные предметы, которые есть в кабинете. Хотя в таком подходе может ощущаться дефицит живого присутствия членов семьи, он тоже может быть очень информативным. При этом «скульптура» не должна слишком жестко интерпретироваться: имейте в виду, что она отражает только субъективное мнение одного из членов семьи, субъективную реальность его внутреннего мира.

По результатам использования описанных выше техник вы совместно с клиентом сможете начать работу по формированию навыков, необходимых для достижения поставленных целей. Кроме того, очень важно предусмотреть образовательные мероприятия по таким темам, как сексуально-репродуктивное здоровье, права человека, лидерские качества, предложить варианты альтернативных способов проведения свободного времени (спортивные и арт-занятия, хобби-группы и т. д.).

Предлагаем вам несколько форматов групповых мероприятий. Важно отметить, что, кроме образовательных целей, эти мероприятия могут стать хорошим способом

привлечения новых клиентов к вашим программам, если, например, вы будете их проводить в учебных заведениях.



ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЙ КВЕСТ «НАРКОТИКИ? НЕ МОЯ ТЕМА!»

Целевая группа: подростки в возрасте от 14 до 19 лет, практикующие рискованное поведение и имеющие опыт употребления психоактивных веществ.

Игра разработана специалистами центра «Компас» (БФ «Харьковский благотворительный фонд «Благо») и апробирована с подростками, которые учатся в учреждениях профессионально-технического образования, находятся в центрах социально-психологической реабилитации и местах несвободы.

Цель квеста – расширить знания подростков о социально опасных заболеваниях (таких как ВИЧ/СПИД, ИППП, туберкулез, вирусный гепатит), а также сформировать умения и навыки использования полученных знаний при принятии самостоятельных решений в повседневной жизни.

Задачи:

1. расширить и закрепить знания подростков о ВИЧ/СПИДе, ИППП, туберкулезе, вирусном гепатите, методах сохранения собственного здоровья, о правах и ответственности;
2. способствовать осознанию участниками того, что употребление ПАВ – один из самых опасных факторов воздействия на здоровье;
3. отработать навыки принятия решений;
4. способствовать развитию навыков работы в команде.

Использование такой формы профилактической работы, как квест, позволяет вызвать интерес к определенной теме; активизировать восприятие материала средствами наглядности; развивать логическое мышление, интуицию, умение быстро находить выход из ситуации; выявить скрытые качества подростков, определить потенциальных лидеров; развить коммуникативные способности и навыки работы в команде. Квест имеет соревновательный характер, что способствует формированию мотивации у подростков к получению информации о последствиях рискованного поведения.

Количество участников квеста определяется по количеству станций, которые может обеспечить организатор с учетом привлечения волонтеров и партнеров. В каждой команде от пяти до семи участников. Большее количество членов команды не целесообразно, так как тогда команда становится толпой с одним-двумя лидерами.

Успешным оказался опыт проведения таких квестов совместно с полицией. В Харькове с 2015 года проводится ежегодный общегородской профилактический квест «Наркотики? Не моя тема!», в котором принимают участие клиенты центра «Компас», подростки, состоящие на учете в службе ювенальной пробации, в отделах ювенальной превенции, воспитанники центров социально-психологической реабилитации и ученики учреждений среднего и профессионально-технического образования. Традиционно мероприятие проходит на территории тренингового центра Национальной полиции в Харьковской области, что позволяет делать его масштабным и интересным для партнеров, СМИ и спонсоров.

Информационные станции чередуются со спортивными или станциями, где предлагаются задания на командообразование. Традиционными стали станции на знание путей передачи ВИЧ-инфекции, о сексуально-репродуктивном здоровье и об инфекциях, передающихся половым путем, о средствах контрацепции, толерантном отношении к ВИЧ-позитивным людям, на тему наркотиков и последствий их употребления. Полиция обеспечивает работу станций о правах подростков и ответственности за правонарушения. Время пребывания команд на станции – не более семи минут. Задания для станций можно готовить самостоятельно (например, кроссворды, головоломки, ребусы), использовать элементы имеющихся интерактивных игр (например, «Маршрута безопасности») и др.

Традиционно квест заканчивается награждением команд и вручением призов.

С подробным описанием этого инструмента вы можете ознакомиться по ссылке: http://afew.org.ua/metodichka-kvest_bлаго/.



Еще одним примером групповых мероприятий, которое мы часто используем в своей работе, является **передвижная интерактивная выставка «Маршрут безопасности»**, разработанная Федеральным агентством по медицинскому просвещению (BZgA) в сотрудничестве с Немецким обществом международного сотрудничества (Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH). «Маршрут безопасности» – это учебный инструмент по вопросам репродуктивного здоровья, профилактики ВИЧ/СПИДа и ИППП, позволяющий участникам проанализировать собственные риски и их возможные

последствия, а также разработать собственные профилактические стратегии.

В программе объединены передвижная информационная интерактивная выставка и учебная игра. «Маршрут безопасности» состоит из пяти интерактивных станций, каждая из которых оборудована специальным стендом и яркими цветными материалами. На каждой станции работает специально обученный фасилитатор, который фасилитирует групповые дискуссии на актуальные темы из жизни молодежи. Эти темы помогают участникам соотнести собственные жизненные ситуации и опыт с личным риском инфицирования ВИЧ и ИППП. Перечень тем: «Пути передачи ВИЧ», «ВИЧ/СПИД: вопросы и ответы», «Защита от ВИЧ, ИППП и средства контрацепции», «Твоя жизнь – твой выбор», «Рядом с тобой».

Этот инструмент рассчитан на различные целевые группы, но он в основном применяется с профилактической целью среди подростков и молодежи обоих полов в возрасте от 14 лет, проживающих в сельской или городской местности, школьников, студентов, солдат срочной военной службы и т. д.

Особенности инструмента и его преимущества для работы с молодежью:

- максимально соответствует реальным потребностям и интересам участников;
- инициирует равноправный диалог;
- побуждает участников к активному взаимодействию;
- кроме познания и интеллектуального развития, обращается к эмоциям;
- привлекает личный опыт участников, анализирует реальные ситуации из повседневной жизни;
- помогает участникам выработать собственные профилактические стратегии для избежания инфицирования ВИЧ и ИППП.

Узнать больше об этом инструменте можно на сайте: www.giz.de/en/worldwide/32650.html.



Можно также скачать пособие по ссылке: <https://phc.org.ua/diyalnist/proekti/he-day-snidu-shans/biblioteka-materialiv/marshrut-bezpeki>.



Безусловно, кроме терапевтических и образовательных мероприятий, очень важно найти ресурсы для привлечения подростков к спортивным занятиям, творческим мастер-классам и другим видам досуга.

Но какую бы технику или упражнение вы ни решили использовать, не забывайте делать подростку комплименты! Консультанты в рамках подхода с опорой на сильные стороны обычно делают клиентам немало комплиментов. Это комплименты особого рода: они подчеркивают, что именно делает человек, чтобы улучшить ситуацию. Комплименты фокусируются на сильных сторонах клиента, часто – на его прошлом успешном опыте. Задача комплиментов – показать клиенту, что именно нужно продолжать делать, какое поведение усиливать. Это укрепляет надежду, ведь человек понимает, что он это уже делал и сможет сделать снова. Комплименты содержатся и в вопросах, которые определяют консультанты: вместо вопросов «Почему...?», которые часто ставят человека в позицию обороны, консультант задает вопрос «Как...?». Такие вопросы содержат комплимент, поскольку предполагают, что клиент делает что-то хорошее, использует свои ресурсы и изобретательность.



ЭТАП 5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Хотя мы описываем оценку результатов как отдельный этап, уместнее было бы сказать, что оценка должна происходить не в конце цикла, но в течение всей работы. Она дает нам возможность вовремя отреагировать на изменение обстоятельств, помочь клиенту не потерять мотивацию и научиться видеть любые, даже минимальные, положительные изменения. Например, если клиент хочет улучшить свою успеваемость в учебе, но пока единственное, что ему удастся, – это вовремя просыпаться, мы можем помочь ему увидеть, что это тоже успех. Промежуточная оценка результатов может также помочь корректировать план действий, если что-то не получается. Помните: один из принципов консультирования с опорой на сильные стороны – «Если что-то не работает, попробуйте сделать что-то другое». Вообще-то, умение оценивать результаты – это очень важный навык, который тоже нужно формировать, и ваши консультации могут в этом ощутимо помочь. Таким образом, процесс анализа результатов и корректирование плана могут стать важными компонентами процесса изменений и способствовать реализации плана действий.

Как промежуточную, так и заключительную оценку можно начать с обсуждения результатов начальной оценки потребностей: название проблемы, ее история, влияние на жизнь, желаемое будущее, оценка по шкале и планы по продвижению вперед. Сложности в оценке результатов могут возникать, если цели были

сформулированы очень размыто. Например, если в начале работы подросток озвучил, что он хочет чувствовать себя счастливым, но при этом не описал, что должно для этого произойти, скорее всего, вы не сможете провести оценку. Чем подробнее и конкретнее были сформулированы цели и план действий в работе с подростком, тем легче будет оценить полученные результаты.

В рамках подхода с опорой на сильные стороны сессия обычно начинается с вопроса о том, что изменилось (имеются в виду положительные изменения). Консультант ожидает положительных изменений, и это чувство постепенно передается клиенту, который также начинает замечать и сознательно искать изменения к лучшему и таким образом также начинает ожидать, что ситуация будет двигаться в нужную сторону. Этот вопрос может быть сформулирован так: «Что стало лучше?». В любом случае, консультант пытается «развить успех», подробно расспрашивая об этом: когда клиент впервые заметил это изменение, где это произошло, насколько велико это изменение, кто еще его заметил? Что сделали другие, чтобы это стало возможным, и что сделал сам клиент, чтобы это изменение к лучшему произошло? Один из лучших вопросов, которые позволяют наполнить деталями и усилить описание изменений, сделать его более насыщенным, – это вопрос «Что еще?». Как результат, человек смотрит на свою жизнь под другим углом и начинает замечать свои сильные стороны и ресурсы.

На этом этапе можно использовать методику шкалирования, описанную выше в этапе «Определение целей и разработка плана действий». Попросите клиента снова воспользоваться шкалой и оценить текущее положение дел, а затем спросите:

- *Почему 1 (2, 3 ...)?*
- *Что из твоих действий по плану способствовало такому результату?*
- *Какие услуги специалистов помогли продвинуться вперед по шкале и благодаря чему?*
- *Какие еще изменения произошли в жизни благодаря реализации плана?*
- *Каким образом изменения повлияли на твое отношение к себе и к окружающим? Как изменилось отношение окружающих к тебе?*

Далее можно спросить клиента о том, устраивает ли его существующее положение дел и хочет ли он двигаться дальше. Если устраивает, то можно обсудить с клиентом, как ему сохранить достигнутое. Если он хочет двигаться дальше, то можно спросить о движении еще на 1 балл по шкале: «Как ты поймешь, что продвинулся на 1 балл?»

В зависимости от задач, которые вы вместе с подростком ставили в начале работы, после проведения оценки социальный работник может предложить подростку завершить работу или продолжить с ним работу для реализации новых задач.



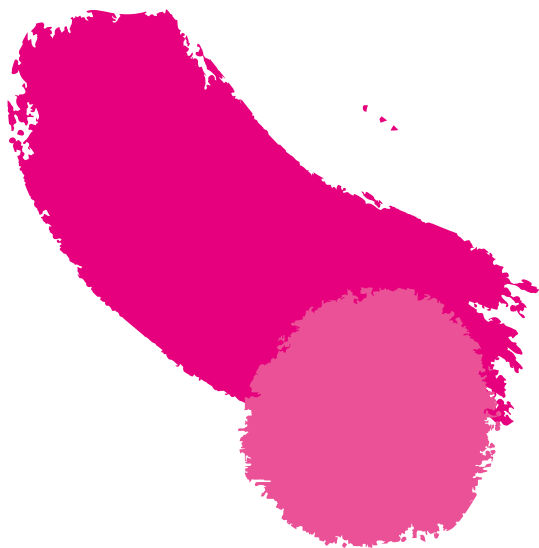
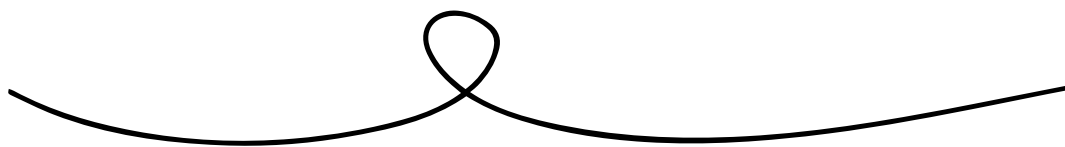
ЭТАП 6. ЗАВЕРШЕНИЕ И ВЫХОД ИЗ ПРОГРАММЫ

Выход из программы не менее важен, чем остальные этапы. Завершение работы может стать большим стрессом в жизни клиента: представьте, что последние полгода он был уверен, что есть люди, которые ему всегда помогут, и вот теперь он остается один. Подготовка к завершению должна длиться не один день и постепенно готовить клиента к тому, что он может самостоятельно решать собственные проблемы. На этом этапе важно обсудить: когда вы прекращаете его участие в программе; что должно измениться в его жизни или поведении так, что вы сделаете вывод о возможности завершения программы; что будет в его жизни после завершения программы; может ли он поддерживать с вами контакт и время от времени приходить в центр просто пообщаться и поделиться новостями. Дайте понять, что вы не разрываете с ним всех контактов, а оцениваете его достижения как позволяющие ему самостоятельно решать возможные проблемы в будущем. Конечно, на практике довольно трудно определить тот момент, когда нужно отпустить клиента. Специфика нашей целевой группы такова, что некоторым клиентам поддержка может быть нужна не один год, чтобы они почувствовали готовность завершить программу. Однако мы должны пытаться ставить такую цель в работе с клиентами.

Помочь завершить программу и сделать выход из программы более комфортным может празднование достижений. Мы уже писали об этом выше, и если на этапе определения целей и разработки плана действий вы также уделили внимание планированию празднования, сейчас лучшее время реализовать ваш план. Будет замечательно, если празднование успеха подкрепляется какими-то символическими действиями: можно предложить подростку выступить с «победной» речью перед другими клиентами, вручить ему грамоту или памятный подарок. Участвовать в праздновании будет полезно и другим подросткам, только начинающим свой путь изменений. В любом случае, формат празднования должен выбрать сам клиент.

6

Работа с семьей



По мере взросления подростка сверстники начинают играть в его жизни более значительную роль, чем родители. При этом влияние сверстников может быть неоднозначным: они могут как поддерживать стремление к развитию, освоению новых навыков, преодолению жизненных трудностей, так и участвовать в формировании проблемного поведения, способствовать конфликтным отношениям с близкими, углублять социальную дезадаптацию. Но, несмотря на значимость сверстников, семья продолжает занимать важное место в жизни подростка. Он продолжает зависеть от родителей как эмоционально, так и материально. Ему, как и раньше, нужны понимание и поддержка родителей. Многие ключевые факторы, способствующие развитию проблемного поведения (употребление наркотиков, самоповреждение, агрессивное поведение и др.), могут быть связаны с семьей. Прежде всего, это насилие в семье. Трудно найти другой фактор, способный оказывать столь интенсивное воздействие на развитие проблем в подростковом возрасте. Злоупотребление психоактивными веществами в семье значительно повышает риски проблемного поведения у подростка. Проблемы родителей в сфере психического здоровья (депрессия, биполярное расстройство, шизофрения) также увеличивают риски, связанные с употреблением наркотиков и развитием зависимости у подростка. Особенности воспитательных стратегий в семье, внутрисемейных правил и традиций, степень эмоциональной поддержки могут быть как факторами риска развития проблемного поведения, так и факторами защиты. Непоследовательное, разноплановое воспитание, акцент на наказании за нарушение, а не на поддержании желательного поведения, нечеткие, изменчивые или малоосуществимые правила, дефицит эмоциональной поддержки могут способствовать развитию или поддерживать сложившееся проблемное поведение. С другой стороны, наличие понятных, логично обоснованных и выполнимых внутрисемейных правил, последовательные и согласованные стратегии воспитания с акцентом на подкреплении желаемого поведения, а не на наказании, теплые и поддерживающие отношения с родителями могут быть факторами защиты от развития рискованного поведения, а также способствовать изменению проблемного поведения, если оно уже сформировалось.

Поэтому работа с семьей является одной из важных задач при планировании помощи подростку, который употребляет наркотики. Невозможность включения семьи часто замедляет прогресс и нередко является основным препятствием на пути к изменению рискованного поведения. При этом социальному работнику важно сохранять сотрудничество как с подростком, так и с другими членами семьи. Следует очень осторожно обращаться с информацией подростка о себе, которую он вам доверил, перед встречей с семьей. Вполне возможно, что он скрывает

употребление, ВИЧ-статус и другую чувствительную информацию от родителей. Сообщение родителям подобной информации без согласования с подростком может негативно повлиять на ваши отношения с ним. Но, с другой стороны, подыгрывание подростку в сохранении в тайне его проблемного поведения (например, суицидальных намерений, проблем со здоровьем и т. п.) может быть поддержкой такого поведения. Поэтому важно оставлять ответственность за раскрытие о себе подобной информации за подростком, но при этом мотивировать и поддерживать его открытость перед другими членами семьи, принимая во внимание те обстоятельства, которые заставляют подростка скрывать проблемы (например, риск домашнего насилия).

Социальная работа с семьей

Если родители или другие родственники столкнулись в жизни с проблемами, которые отражаются на их возможности принимать необходимое участие в жизни подростка или способствуют насилию в семье, то социальный работник может включить в план работы со случаем социально-психологическую помощь родителям или семье в целом. Например, если у кого-то в семье была проблема зависимости, то направление этого близкого человека в программу лечения может быть эффективной интервенцией, которая повышает шансы на изменение поведения самого подростка. Или если кто-то из близких страдает депрессией или другим психическим расстройством, подбор адекватного лечения, способного снизить интенсивность симптомов расстройства, может также значительно повлиять на поведение подростка благодаря тому, что близкие люди смогут снова выполнять поддерживающую и направляющую роль в жизни ребенка.

Сложные социально-экономические обстоятельства также значительно влияют на способность семьи выполнять свои функции, поддерживать развитие проблемного поведения подростка или усилению уже имеющихся проблем. Содействие в получении материальной помощи, помощь семейного ассистента (специалиста или волонтера, который помогает семье справляться с повседневными задачами, такими как приготовление пищи, уход за детьми, уборка, планирование бюджета и т. д.), содействие в трудоустройстве, создание возможностей для проведения совместного досуга и другая прямая поддержка семьи также могут быть эффективными. Эти интервенции могут способствовать изменению эмоционального климата, помочь родителям почувствовать, что они могут быть хорошим примером для своих детей, обеспечить детей всем необходимым, восстановить авторитет в глазах подростков.

Семейная терапия

Семейная терапия является одной из популярных интервенций в различных ситуациях, начиная с проблем подростка с успеваемостью и заканчивая интенсивным злоупотреблением наркотиками. Ее популярность базируется на идее, разделяемой многими специалистами, о том, что «корень проблемы надо искать в семье». Учитывая описанный выше комплексный характер возникновения и поддержания любых поведенческих проблем, включая индивидуальные, семейные и социальные факторы, можно перефразировать это утверждение так: «Возможно, часть корневой системы проблемы вырастает из семьи». В зависимости от выбранной модели, семейная терапия может помочь определить, что это за корни, и найти эффективные решения, предусматривающие перестройку внутрисемейной иерархии, изменение коммуникации внутри семейной системы или изменение поведенческих паттернов внутри семьи. Существует достаточно много разновидностей семейной терапии, в частности, классическая системная семейная терапия, стратегическая семейная терапия, поведенческая семейная терапия, динамическая семейная терапия, конструктивистская семейная терапия. Эти подходы опираются на различные теоретические представления и используют различные интервенции, но все они сходятся на том, что проблема подростка значимо влияет на других членов семьи, взаимоотношения в семье, семейную иерархию и правила, а также что семейная иерархия, семейные правила, особенности отношений в семье могут прямо или косвенно создавать проблемы, поддерживать их существование и усиливать интенсивность. Через анализ взаимодействия вокруг проблемного поведения семейный терапевт помогает членам семьи изменить проблемные паттерны коммуникации и начать сотрудничать в поиске решения проблемы. Семейная терапия может быть эффективным способом достижения изменений, но при этом она имеет определенные ограничения, связанные прежде всего с необходимостью участия в терапии всей семьи. В рамках различных подходов терапевты по-разному решают эту проблему, но чаще всего несогласие одного из родителей участвовать в терапии становится препятствием.

Терапия родителей

Когда в ходе оценки выясняется, что проблемное поведение подростка поддерживается прежде всего проблемами в отношениях между родителями, одной из эффективных интервенций может быть консультирование родителей без привлечения подростка. В зависимости от проблемной ситуации, это консультирование может принимать различные формы, например, родительская медиация (в случае конфликтов по поводу воспитания, развода и др.) или

консультирование по поводу воспитательных стратегий. Эта интервенция может улучшить согласованность в паре родителей по поводу воспитательных стратегий, повысить уровень взаимной поддержки и взаимопонимания, развить навыки, необходимые для эффективного воспитания подростка.

Групповая работа с родителями

Групповая работа с родителями также может быть эффективной формой работы, влияя на интенсивность проявления проблемного поведения у подростка или значительно уменьшая риск его появления. Одна из распространенных форм групповой работы с родителями – это группы поддержки. Приведем пример того, как можно организовать такую группу.

В основе группы – когнитивно-поведенческий подход. Продолжительность встречи – до трех часов. Фасилитатор группы – психотерапевт по вопросам аддиктивного поведения. По внутренним правилам группы, ведущий каждой встречи выбирается из ее участников. Содержание работы группы – оказание психоэмоциональной поддержки в изменении моделей коммуникации с детьми – клиентами программы. Традиционно группа работает один раз в неделю. Ежемесячно в группе проводятся информационные встречи со специалистами центра, на которых участники группы получают информацию об особенностях подросткового возраста, их поведенческих и эмоциональных изменениях, потребностях, правах, а также о механизмах и алгоритмах эффективной коммуникации в семье для поддержания процесса изменений, предотвращения насилия, конфликтов и т. п., формирования новых навыков конструктивного диалога. Работа групп поддерживает клиента в восстановлении социальных контактов с близкими людьми, способствует профилактике рискованного поведения и формированию устойчивой позиции по выполнению плана действий в рамках программы и вне ее.

Но групповая работа с родителями не ограничивается только эмоциональной поддержкой. Формирование родительских навыков, необходимых для регуляции проблемного поведения, также является эффективной и достаточно распространенной интервенцией. Существует много описанных программ формирования родительских навыков. С описанием некоторых программ и принципов работы с семьей можно ознакомиться в «Руководстве по проведению программ обучения навыкам жизни в семье в целях предотвращения злоупотребления психоактивными веществами» (UNODC, 2009): <https://www.unodc.org/documents/prevention/family-guidelines-R.pdf>. Обычно все они фокусируются



на навыках, помогающих формулировать семейные правила и требования к своему ребенку и поддерживать подростка на пути выполнения этих требований, навыках эмоциональной поддержки подростка, навыках решения проблем и выхода из конфликтных ситуаций, навыках взаимной поддержки. Иногда программы формирования родительских навыков включают совместные встречи детей и родителей, но чаще всего эти группы проводятся только для родителей.

Семейные групповые конференции

Еще один способ работы с семьями, позволяющий значительно повлиять на семейную ситуацию, – это семейные групповые конференции. Этот метод до сих пор остается малоизвестным, поэтому хотелось бы подробнее о нем рассказать. Обычно в ходе социальной работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, социальные службы осуществляют их социальное сопровождение (case management). Этот процесс включает в себя установление контакта, проведение комплексной оценки сложной ситуации, составление плана преодоления сложившейся ситуации, реализацию плана и оценку результатов работы. Впрочем, социальные работники часто жалуются, что даже семьи, которые в начале процесса демонстрируют заинтересованность и высокую мотивацию, в ходе реализации плана часто становятся пассивными, теряют мотивацию. Практикой, которая позволяет избежать подобных негативных последствий в социальной работе, являются семейные групповые конференции.

Семейные групповые конференции определяются как организованные встречи членов семьи и официальных лиц (социальных работников, полиции и т. д.) по вопросам обеспечения заботы о ребенке и его защиты или по поводу совершенного им преступления.

Семейные групповые конференции изменяют отношения между специалистами и организациями, с одной стороны, и семьей – с другой. Их суть заключается в том, что семья является экспертом по возникающим проблемам, она сама разрабатывает план решения проблем и несет ответственность за его выполнение. Специалисты в процессе конференции выполняют вспомогательную роль – преимущественно предоставляют информацию о возможности получения услуг. Иными словами, специалисты не проводят диагностику, не дают советов, не делают прогнозов – они рассказывают о возможностях, которыми семья может воспользоваться, а может и нет. Такая форма работы помогает семье подобрать наиболее подходящие действия, чтобы обеспечить надлежащую заботу о ребенке. Семья здесь понимается в

широком смысле: это могут быть кровные близкие и дальние родственники, друзья семьи, соседи, друзья ребенка – иными словами, все те, кто заботится или мог бы заботиться о ребенке.

Семейная групповая конференция собирается вокруг центрального вопроса или центральной темы, которая формулируется заранее. Центральная тема – ответ на вопрос: «Что должно измениться в ходе конференции?» Такая тема не должна содержать конкретный ответ на вопрос о том, что делать. Например, формулировка «Как помочь ребенку чувствовать себя счастливым в школе?» будет хорошей темой семейной групповой конференции, а центральная тема «Как нанять ребенку репетитора по математике?» будет неудачной, так как уже содержит совет, что делать.

Процесс проведения семейной групповой конференции имеет несколько этапов, включая встречу семьи со специалистами, на которой они озвучивают вопросы, беспокоящие обе стороны, и частное время семьи, которое используется для выработки плана. Затем семья представляет план специалистам, которые его принимают, если он не игнорирует обсуждаемых проблем. Встречу семьи и специалистов координирует и фасилитирует независимый ведущий, не работающий с этой семьей в качестве социального работника. В европейских странах ведущими семейных групповых конференций часто являются волонтеры из местных сообществ. В социальных организациях бывает трудно соблюсти это условие, но оно очень важно.

Таким образом, включение семьи в социальную работу с подростком является одной из основных задач помощи подросткам, употребляющим наркотики. В зависимости от трудностей, с которыми сталкивается семья подростка, в арсенале социального работника есть широкий спектр методов работы с ней. Эффективная работа с семьей может помочь укрепить внутрисемейные отношения, содействовать развитию поддерживающих отношений подростка и родителей, помочь родителям развить навыки воспитания подростка и тем самым улучшить дисциплину внутри семьи.

Больше о семейных групповых конференциях можно почитать в пособии «Социальная работа с подростками с опорой на сильные стороны»: <http://afew.org.ua/sotsialna-robota-z-pidlitkami-z-oporoyu-na-silni-storoni/>, а также посмотреть обучающий мультфильм об этом методе: <https://youtu.be/3ligRnVOZNE>.





7

*Развитие лидерского
потенциала подростков*



К счастью, уже никого не удивишь слоганом «Ничего для нас без нас». Многие специалисты поддерживают идею о том, что участие представителей сообщества в планировании и реализации проектов и интервенций является необходимым условием обеспечения их эффективности. Наш проект не исключение, и уже много лет мы испытываем различные инструменты повышения лидерского потенциала подростков и включения их во все процессы реализации проекта. В этом разделе мы поделимся некоторыми своими наблюдениями о том, что работает хорошо и какие дополнительные выгоды приносит проекту/организации активное привлечение подростков.

Для начала, наверное, стоит обсудить, кто такой лидер. Обычно к лидерам относят людей, имеющих такие качества, как умение работать в команде, заинтересовать и мотивировать других, быть ответственным и гибким, ценить мнение других, готовность принимать решения и быть положительным примером. Как выбрать из клиентов проекту тех молодых людей, которые смогут продемонстрировать все эти качества? Ведь в основном подростки приходят в наши проекты именно тогда, когда переживают трудности с вышеперечисленными качествами, и наша первоочередная задача – помочь их развить. Поэтому, обсуждая критерии отбора будущих лидеров, мы определили для себя один-единственный критерий – желание подростка участвовать в лидерских активностях, которые мы предлагаем.

Когда мы начали планировать и внедрять лидерское направление в нашем проекте, мы видели несколько целей. Во-первых, мы хотели с помощью лидеров сообщества улучшить наш проект и сделать услуги более привлекательными для других подростков. Мы также планировали привлекать их к адвокационным мероприятиям для отстаивания их интересов и включения необходимых интервенций в городские и областные программы. И, конечно, способствовать развитию самих подростков.

Для достижения этих целей мы использовали следующие мероприятия:

- Школа лидеров;
- обучение лидеров для предоставления равных услуг;
- привлечение лидеров к планированию и реализации проекта;
- привлечение лидеров к адвокационным мероприятиям;
- реализация лидерских проектов.

Остановимся подробнее на каждом из этих пунктов.

Школа лидеров

Как мы уже писали выше, мы не отбирали среди наших подростков готовых лидеров. Основной нашей задачей было найти тех, кто хочет им стать, и помочь им в развитии необходимых навыков. Для этого в каждой организации мы проводим школы лидеров, которые по наполнению и продолжительности немного отличаются друг от друга. Приведем усредненный пример такой школы, и если вас заинтересует этот формат работы, вы сможете адаптировать его под свои цели и возможности.

Программа Школы лидеров длится от 6 до 12 месяцев и включает следующие модули:

1. Эффективная коммуникация.
2. Необходимые жизненные навыки.
3. Работа в команде.
4. Основы сексуально-репродуктивного здоровья и профилактика рискованного поведения.
5. Права человека.
6. Общественно полезная деятельность.

Каждый модуль состоит из двух-четырех тренингов по два часа каждый. Теоретические занятия сопровождаются практическими заданиями. Например, при рассмотрении вопросов сексуально-репродуктивного здоровья участникам предлагается осуществить своеобразный мониторинг качества услуг дотестового и послетестового консультирования и тестирования на ВИЧ. Подростки посещают городские медицинские учреждения, чтобы проверить соблюдение протокола консультирования и тестирования и оценить отношение к ним медицинского персонала. С помощью такого задания мы, с одной стороны, обучаем подростков самостоятельно заботиться о своем здоровье и обращаться в медицинские учреждения. Но, кроме этого, мы также получаем ценную информацию о качестве таких услуг в городе: не отказывают ли подросткам в получении услуг без родителей, соблюдаются ли условия конфиденциальности и т. п. Эта информация помогает нам эффективнее планировать адвокационные мероприятия на местном уровне или учебные мероприятия для партнеров.

Другим примером практического задания может быть участие в организации различных мероприятий. Так, подростки охотно помогают нам организовывать профилактические квесты, акции, флешмобы и многое другое.

В течение года мы набираем несколько групп для участия в Школе лидеров.

Самых активных подростков мы приглашаем в Лидерский лагерь. При этом составление программы лагеря и решение некоторых организационных вопросов берут на себя лидеры. Участие в лагере – это не только хорошая возможность приобретения дополнительных знаний и навыков, но еще и осязаемая мотивация для тех, кто только начинает обучение.

Предоставление равных услуг

Лидеры, прошедшие обучение, привлекаются к работе с новыми клиентами и к менторингу тех, кто начал обучение в Школе лидеров. Мы уже писали выше, что лидеры помогают нам создать дружескую атмосферу и выступают первичными контактами для подростков, которые только что пришли к нам и еще нам не доверяют. Также лидеры предоставляют базовые консультации по вопросам сексуального и репродуктивного здоровья и связанных с ним прав (СРЗП) и прав человека. Здесь стоит отметить, что в стремлении как можно больше привлекать лидеров к реализации проекта важно не перекладывать на них обязанности персонала, ведь это может быть опасно не только для них, но и для других клиентов. Поэтому когда мы говорим об уровнях услуги, то задача лидеров – только выявить вопросы, волнующие других подростков, и перенаправить к специалистам. Очень хорошо такая система работает в учебных заведениях, где учатся лидеры. Зная, что наши юноши и девушки являются лидерами проекта, к ним часто обращаются другие подростки с вопросами о том, где и как можно получить помощь и достоверную информацию. Если вы планируете привлекать подростков к предоставлению услуг, обязательно продумайте систему супервизии со стороны сотрудников. Такая супервизия может включать как регулярный обмен информацией, так и помощь в решении сложных ситуаций.

Еще одним форматом включения лидеров в деятельность проекта может быть так называемый День автономии. Один раз в месяц лидеры организуют встречи с клиентами и потенциальными лидерами. Такие встречи могут включать просмотр фильмов, проведение командных игр, празднование дней рождения и т. д. Организацию, подготовку, проведение встреч, а также поддержание дисциплины

и уборку берут на себя лидеры организации. Они самостоятельно продумывают формат мероприятия, передают наставнику перечень необходимых материалов и следят за своевременной подготовкой всего необходимого. Обычно на всю подготовку требуется около двух недель. Дни автономии дают возможность лидерам попробовать самостоятельно спланировать и провести небольшие мероприятия, приобрести опыт организации группы людей и удержания их внимания. А для участников мероприятий это возможность принять участие в чем-то интересном и, как результат, повысить мотивацию к обращению за услугами проекта.

Привлечение лидеров к планированию реализации проекта

В своем проекте мы стараемся привлекать лидеров не только к реализации мероприятий, но и к планированию проектов. Представители лидерских команд участвуют в регулярных рабочих встречах персонала проекта и ежегодных встречах по разработке годовых планов и стратегий реализации нашей деятельности. Участие подростков в таких активностях помогает нам планировать мероприятия и услуги, которые бы максимально соответствовали потребностям целевой группы.

Привлечение лидеров к адвокационным мероприятиям

Хотя в этом пособии мы эту тему не описываем отдельно, адвокационная деятельность – это очень важный компонент в работе любого проекта, направленного на улучшение доступа к качественным услугам. Теме адвокации посвящено много литературы, поэтому мы не ставим себе амбициозных целей рассказать в нескольких абзацах о том, что это такое и какие адвокационные инструменты существуют. Но в контексте работы с лидерами из числа подростков стоит отметить, что их участие важно не только в предоставлении услуг, но и в адвокации, ведь кто, как не подростки, знают, с какими сложностями они сталкиваются при получении помощи. В нашей практике был опыт привлечения подростков к работе координационных комитетов по вопросам профилактики ВИЧ и наркополитики, написанию различных городских и областных программ по молодежным вопросам. Безусловно, не так просто включить представителя подростков в состав координационного совета. Во многих городах мы столкнулись с сопротивлением такому сотрудничеству со стороны местных советов. Однако даже если вам не удастся формально включить подростков в работу советов или рабочих групп, разрабатывающих программы и политики для молодежи, вы можете обсуждать с ними эти документы и озвучивать их идеи на встречах с партнерами.

Реализация лидерских проектов

Описанные выше мероприятия действительно помогают развивать лидерские качества подростков и положительно влияют на качество услуг. Для того чтобы усилить роль подростков в молодежных программах и мотивировать их проявлять больше инициативы в изменении ситуации, мы используем такой инструмент, как предоставление лидерских грантов. В основе этой идеи лежит понимание того, что только через собственный опыт можно чему-то научиться. И если мы хотим, чтобы наши подростки становились лидерами в своей жизни и в жизни их общины, важно искать такие инструменты, которые бы давали им уверенность в своих силах, учили ответственности и работе в команде и при этом оказывали положительный эффект на жизнь других людей. Реализация лидерских проектов – это инструмент, объединяющий все эти возможности.

Во время одного из лидерских лагерей мы провели обучение лидеров о том, как пишутся проектные заявки, что такое ожидаемые результаты и индикаторы, как готовить бюджет и для чего нужны отчеты. В дальнейшем обучение новых лидерских команд проводилось в рамках Школы лидеров отдельно в каждом городе.

Лидерские гранты предоставлялись один раз в год в сумме 500-700 евро на один проект. Подростки отвечали за все этапы: выбор идеи, написание проектной заявки и бюджета проекта, реализацию проекта и подготовку отчета. Наставники лидерских команд помогали советами и консультировали по некоторым вопросам, но вся ответственность за реализацию проекта лежала на лидерах. В среднем продолжительность проектов составляла около шести месяцев.

Приведем несколько примеров проектов, реализованных нашими лидерами. В одном из городов лидеры создали онлайн-журнал для подростков, статьи к которому писали сами подростки. В другом городе подростки разработали профилактическую настольную игру, которую активно используют не только лидеры, но и сотрудники организации. Также был создан кинозал на базе организации, где проходил показ тематических фильмов с последующим обсуждением фильмов и вопросов, которые они поднимали. Обсуждение фасилитировали сами лидеры. И еще многое другое.

При реализации этого направления сложнее всего было наладить взаимодействие в команде. Были случаи, когда к окончанию проекта оставался только один активный лидер, который и делал всю работу. Поэтому, предоставляя последующие

гранты, мы стали больше внимания уделять взаимодействию в команде и вопросам ответственности. При этом важно, чтобы наставник не навязывал роли (кто что делает в команде), а давал лидерам возможность определиться самим. Для поддержания командной работы хорошо работает формат, когда один из наставников – это опытный лидер.

Рассказывая о своем опыте реализации лидерских проектов, мы нередко слышим от коллег, что в проектах часто нет достаточно денег на реализацию лидерских грантов.

Действительно, не все проекты имеют гибкие бюджеты, позволяющие выделить средства на такие активности. Но если ваш донор готов к обсуждению, можно предложить изменить формат тех мероприятий, которые уже выписаны в вашем проекте. Например, если у вас запланировано массовое профилактическое мероприятие, вы можете привлечь команду лидеров к его реализации, предложить им продумать идею мероприятия, бюджет и стать его организаторами. Таким образом вы выполните свои обязательства по реализации проекта, проведете мероприятие, которое будет интересно целевой группе, и будете способствовать развитию потенциала лидеров.

Если вы работаете в государственной организации, но вас заинтересовала такая форма работы, есть достаточно много возможностей получить небольшие гранты для развития сообществ ключевых групп, и реализация лидерских проектов может стать основой для получения таких грантов.

Другой сложностью может быть формальный вопрос: кто получает средства и распоряжается ими. В нашем случае деньги на лидерский проект получала общественная организация, которая была куратором лидерской команды. Конечно, денежные операции осуществлял бухгалтер организации, при этом остальные обязанности оставались на лидерах, в том числе общение с поставщиками услуг.

Лидерские активности очень много дали нашему проекту. Мы видим, что наши услуги становятся более интересными и привлекательными для подростков. Количество новых клиентов возросло благодаря мероприятиям, которые проводят лидеры. Сотрудники проекта отмечают, что поддержка лидеров помогает им эффективнее работать с клиентами и способствует профилактике эмоционального выгорания. В результате полученного опыта лидерским командам удалось самостоятельно написать заявки и получить гранты от других доноров.

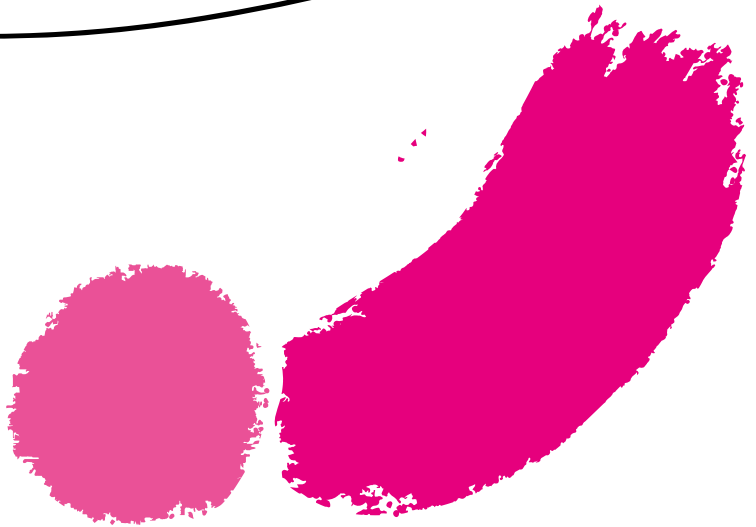
Но что важнее – это влияние лидерских мероприятий на жизнь самих подростков. Те, кто принимал участие в реализации лидерских проектов, отмечали, что этот опыт помог им научиться брать на себя ответственность не только за реализацию проекта, но и за другие сферы их жизни. Лидеры указывали, что им стало гораздо легче выступать на публике. Некоторым из них это позволило чувствовать себя увереннее в обучении и сняло страх ответа у доски перед всем классом/группой. Умение определять цели в лидерских проектах помогает также ставить личные цели в учебе и работе. Кроме того, навыки взаимодействия в команде и решения различных конфликтных ситуаций положительно влияют на отношения с другими людьми. Так, одна из участниц проекта отметила, что теперь во время конфликтов с мамой она готова выслушивать ее точку зрения и озвучивать свою.

Если вас заинтересовала эта тема, предлагаем вам ознакомиться с брошюрой для подростков «Как стать лидером» (<http://afew.org.ua/yak-stati-liderom-u-sferi-gromadskogo-zdorov-ya-sered-molodi/>) и послушать выступление Ольги Рудневой (директора Фонда Елены Пинчук) о том, кто такой настоящий лидер: <http://afew.org.ua/rudneva-olga-hto-takij-lider-i-yak-nim-stati/>.



8

Защита прав подростков



Опыт нашей работы свидетельствует о том, что несовершеннолетние потребители наркотиков сталкиваются с различными видами нарушений их прав, о которых нередко не знает никто из их близкого окружения, даже родители. Отсутствие оперативного реагирования приводит к повторным нарушениям прав, создает препятствия в получении своевременной помощи специалистов и тем самым повышает вероятность возникновения негативных последствий от употребления психоактивных веществ и других видов рискованного поведения. Таким образом, нарушение прав несовершеннолетних, остающееся незамеченным, является одним из серьезных факторов, который повышает риски инфицирования ВИЧ.

Несмотря на частые случаи нарушения прав несовершеннолетних, о которых сообщают поставщики услуг, очень редко такие случаи фиксируются официально или имеют широкую огласку. Это связано прежде всего с отсутствием соответствующих механизмов выявления и документирования фактов нарушения прав в рамках системы оказания помощи несовершеннолетним. Из-за непонимания своих прав или неверия в то, что можно что-то изменить, несовершеннолетние редко рассказывают о фактах нарушения или обращаются с просьбой об их защите. Кроме того, социальные работники и психологи, которые чаще всего контактируют с подростками групп риска, либо не имеют соответствующих знаний и инструментов для реагирования на факты нарушения, либо считают, что это могут сделать только юристы.

Именно поэтому в 2016 году возникла идея создания инструмента мониторинга нарушения прав подростков групп риска (ПГР), которым бы могли воспользоваться практически любые специалисты, оказывающие помощь таким подросткам и имеющие базовые знания о правах человека. Также было важно создать инструмент, который позволит специалистам выявлять факты нарушения прав несовершеннолетних, даже если подросток обратился к ним совсем с другим запросом. С 2017 года эта идея реализуется в рамках пилотного проекта по внедрению инструмента мониторинга и документирования случаев нарушения прав подростков групп риска в Украине. Целью внедрения этого инструмента является оперативное реагирование и помощь наиболее уязвимым подросткам в случае нарушения их прав, а также системный сбор статистических данных и оценка масштабов проблемы нарушения прав ПГР для дальнейшей адвокации на национальном и местном уровнях.

В этом разделе мы ознакомим вас с пошаговой инструкцией по использованию инструмента мониторинга нарушения прав подростков групп риска.

Инструмент мониторинга нарушения прав ПГР состоит из таких компонентов:

- **Инструкция** по использованию инструмента мониторинга нарушения прав ПГР.
- **Скрининговая анкета** для социальных работников и других специалистов по выявлению нарушения прав ПГР. Анкета заполняется вместе с подростком в бумажном варианте и состоит из 11 вопросов по ключевым сферам жизни подростка. Цель каждого вопроса – узнать о повседневной жизни и диагностировать, не нарушаются ли основные права подростка.
- **Форма заявления к юристу.** При выявлении нарушения одного или нескольких прав подростка специалист, проводивший скрининг, может предложить подростку обратиться к юристу. В случае согласия специалист заполняет специальную форму и передает юристу для дальнейшей работы по восстановлению нарушенного права. Важно отметить, что это может быть как юрист организации, где работает специалист и куда обратился несовершеннолетний, так и юрист партнерской правозащитной организации.
- **Стандарты работы по компоненту защиты прав ПГР.** Содержат перечень нормативно-правовых актов, на основании и в пределах которых работают проекты, предоставляющие услуги подросткам; перечень и содержание услуг по компоненту защиты прав подростков групп риска; описание знаний и навыков в области прав, которыми должен обладать несовершеннолетний; контактную информацию о партнерских организациях, к которым можно перенаправить подростка в случае необходимости, и описание инструмента мониторинга нарушения прав ПГР. Этот документ нацелен помочь структурировать работу по защите прав подростков и улучшить качество услуг, которые им предоставляются в данной сфере.

Скачать указанные документы и ознакомиться с ними можно по ссылке: <http://afew.org.ua/monitoring-prav/>.



АЛГОРИТМ МОНИТОРИНГА НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПГР

Шаг 1 Заполнить вместе с клиентом скрининговую анкету нарушения прав ПГР (или предложить клиенту заполнить анкету самостоятельно). Обсудить результаты анкеты.

Шаг 2 Провести консультацию и рассказать клиенту о его правах, мотивировать клиента обращаться в вашу или партнерскую организацию в случае возникновения вопросов и/или ситуаций нарушения прав.

В случае выявления нарушения прав клиента необходимо:

Шаг 3 Обсудить и согласовать с клиентом план действий по восстановлению его прав, которые были нарушены. Такие действия могут включать заполнение специальной анкеты для передачи дела юристу и/или сопровождение случая социальным работником. Если клиент не желает принимать никаких мер для защиты нарушенных прав, стоит обсудить с ним, как можно избежать подобных нарушений в будущем.

Шаг 4 Передать заявление и другие документы юристу вашей или партнерской организации (в случае согласия клиента).

Шаг 5 Задokumentировать случай в базе данных.

Шаг 6 Отслеживать решение проблем по каждому случаю нарушения прав клиента, оформленному в соответствии с алгоритмом.

СКРИНИНГОВАЯ АНКЕТА

для социальных работников

Перед тобой анкета, которая поможет социальному работнику, психологу или другому специалисту организации познакомиться с тобой и понять, каким образом помочь тебе в случае необходимости. Пожалуйста, внимательно прочитай анкету и заполни ее вместе со специалистом. Ты можешь самостоятельно отметить все варианты ответов в анкете, которые, по твоему мнению, касаются тебя, или отвечать на вопросы специалиста, который будет отмечать их в анкете. Во время заполнения анкеты для уточнения ситуации тебе могут задавать дополнительные вопросы. Ты можешь не отвечать на вопросы, если не хочешь, и в любой момент остановить беседу. Ты также можешь задавать вопросы специалисту. Все, о чем вы будете говорить, останется только между вами и не будет никому передаваться без твоего разрешения. Если с тобой или твоими знакомыми случались ситуации, когда ваши права нарушались, поговори об этом с сотрудником нашей организации и получи помощь!

Пол: мужской женский другой _____

Год рождения: _____ и/или код клиента: _____

Я проживаю в населенном пункте (указать название): _____

Мне помогает заполнить анкету (указать ФИО социального работника / психолога):

1. Я постоянно проживаю:

- В интернате С родителями
 На улице С опекунами
 Сам(а) Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Почему именно? Сколько времени?):

2. Преимущественно я питаюсь:

- Один раз в день Два/три раза в день
 Зависит от ситуации Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Почему именно? Как именно?):

3. Что касается моей учебы, я:

- Закончил(а) 9 классов и дальше не пошел(ла) учиться
- Не учусь, потому что у меня нет денег на учебу (проезд, тетради и т. д.) и/или из-за других обстоятельств (не разрешают т. д.)
- Не хочу учиться, потому что нет смысла
- Учусь в школе
- Учусь в ПТУ (техникуме, колледже)
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Почему именно? Какие именно обстоятельства?):

4. Когда я болею, я обращаюсь:

- Преподавателю в школе/техникуме/интернате
- Социальному работнику
- Не обращаюсь, поскольку без денег мне никто помогать не будет, а их у меня нет, и/или по другим обстоятельствам
- Врачу (медицинскому работнику) в поликлинике/больнице
- Родителям, родственникам
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Когда и как медицинская помощь не оказывалась? Кто отказывал?):

5. Если кто-то причинит мне физическую боль или обидит, я:

- Скажу об этом социальному работнику, преподавателю в школе
- Не скажу никому, потому что это ничего не изменит
- Некому говорить
- Скажу об этом родителям
- Скажу об этом родственникам (но не родителям)
- Скажу об этом другу
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Обижал ли кто-то? Как именно? Как часто?):

6. Если я занимаюсь сексом:

- Это потому, что это дает мне возможность получить наркотики, еду, жилье/ночлег, деньги, подарки и т. д.
- То это со случайным(и) партнером(ами)
- Это НЕ по собственному желанию
- То это по собственному желанию
- Не занимаюсь
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Всегда ли секс по собственному желанию? Если нет, то почему / при каких обстоятельствах?):

7. У меня есть свои (карманные) деньги, потому что:

- Меня содержат друзья/знакомые
- Постоянно работаю
- Мне их дает мой сексуальный партнер
- Их дают мои родители/опекуны
- Не имею
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Как отсутствие карманных денег влияет на жизнь/поведение?):

8. Когда вижу полицию, я:

- Боюсь, что меня задержат ни за что
- Знаю, что они будут пытаться найти, в чем меня обвинить
- Боюсь, что они скажут, что я распространяю наркотики
- Хочу убежать
- Спокойно себя чувствую, потому что знаю, что я ничего не делал(а)
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии
(Почему? При каких обстоятельствах?):

9. Больше всего я ощущаю плохое отношение от:

- Работников полиции
- Социального работника
- Психолога
- Преподавателей в школе/ техникуме
- Родителей/опекунов
- Сверстников
- Медицинского персонала
- Не ощущаю, ко мне все относятся хорошо
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии (Почему? При каких обстоятельствах?):

10. Если ко мне плохо относятся, то это потому, что:

- Я из бедной семьи
- Они знают, что я употреблял(а) наркотики
- Они знают, что я употреблял(а) алкоголь
- Они знают, что я болен(а)
- Они знают, что я занимался(лась) сексом за деньги
- Я нарушил(а) закон/ состою на учете КИИ
- Они знают, что я был(а) в колонии
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии (Хочешь ли ты изменить к себе отношение? Кого именно? Как именно?):

11. У меня есть документы, удостоверяющие мою личность:

- Есть свидетельство о рождении
- Есть паспорт
- Есть идентификационный код
- Есть свидетельство о рождении, и/или идентификационный код, и/или паспорт, но не знаю, где они
- Не имею никаких документов
- Свой вариант: _____

Дополнительные комментарии (Ты знаешь, где/у кого твои документы? Ты можешь их взять в любое время?):

Заполняя эту анкету, я даю согласие на обработку и анализ информации, приведенной в ней, исключительно с целью выявления фактов противоправных действий в отношении меня и для помощи мне на условиях конфиденциальности. Я осознаю и даю согласие, что информация, предоставленная мной, может быть использована для обобщения проблем, с которыми сталкиваются подростки, без детализации моих данных (не упоминая моего имени, фамилии, возраста или иной личной информации, по которой меня можно идентифицировать).

Поставь, пожалуйста, подписи/или напиши «Согласен» / «Согласна»:

Я отказываюсь заполнять анкету, потому что (укажи причину отказа от заполнения анкеты):

Проанализируем подробнее каждый шаг и особенности использования скрининговой анкеты.

Шаг 1. Заполнить вместе с клиентом скрининговую анкету нарушения прав ПГР.

Приведенную выше скрининговую анкету необходимо заполнить после установления контакта с несовершеннолетним с его согласия (которое фиксируется путем проставления несовершеннолетним собственноручной подписи или слова «Согласен» / «Согласна» в конце анкеты). В преамбуле анкеты указываются данные лица, его пол, возраст и/или код клиента. Анкету заполняет специалист или клиент самостоятельно, но в присутствии и с помощью социального работника / психолога (или другого специалиста, который взаимодействует с клиентом), который отмечает в анкете свою должность и фамилию, имя, отчество. Клиента необходимо проинформировать о том, что можно не отвечать на один или несколько вопросов и вообще отказаться от заполнения анкеты на любом этапе (в конце анкеты есть место, где можно указать причину отказа). Причины пропуска вопросов или отказ от заполнения анкеты следует проанализировать вместе с клиентом. Возможно, подростку нужно больше информации о том, зачем нужно это анкетирование, гарантируете ли вы конфиденциальность и т. п.

Пояснения к скрининговой анкете

Каждый из 11 вопросов анкеты имеет целью проверить, было ли нарушение одного из ключевых прав подростка. В каждом вопросе содержится один или несколько вариантов ответов, которые могут стать сигналом для дополнительных уточняющих вопросов со стороны социального работника / психолога («сигнальные» ответы). Примеры таких вопросов приводятся ниже, они не являются исчерпывающими и зависят от конкретной ситуации клиента. Возле каждого вопроса анкеты также есть блок для дополнительных комментариев и примечаний, которые могут заполнять как специалист, так и клиент.

*Знаком ** обозначены выдержки из актов действующего законодательства Украины, которые помогут понять, каким образом должно обеспечиваться то или иное право.*

ВОПРОС 1. Ответы на этот вопрос дают понять, нарушено ли *право человека на жилище и право на семью*.

«Сигнальные» ответы: «В интернате»; «На улице»; «Сам(а)»; «Свой вариант».

Если подросток отмечает в анкете первых три варианта ответов или «Свой вариант», стоит узнать об обстоятельствах, повлекших проживание за пределами семьи. Если есть факты, свидетельствующие о том, что его выгнали из дома, родители продали жилье, подросток не смог вступить в наследство (лишение права на жилище), возможно, потому, что родители умерли, находятся в местах лишения свободы, местонахождение их неизвестно, данные о таких случаях заносятся в заявление к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Где ты ночуешь?*
- *Проживает ли вместе с тобой кто-то из взрослых?*
- *Есть ли у тебя родители и/или другие родственники? Где именно они проживают?*
- *При каких обстоятельствах/когда/как ты стал жить на улице? Почему именно это произошло?*
- *Когда ты оказался в таких условиях? Сколько времени это длится?*
- *Ты сам ушел из дома или тебя выгнали?*

******Право на семью предусмотрено частью 3 статьи 4 Семейного кодекса Украины: «Каждый ребенок имеет право на проживание в семье. Ребенок может быть принудительно изолирован от семьи лишь в случаях и в порядке, установленных законом». Это положение соответствует статье 51 Конституции Украины: «Родители обязаны содержать детей до их совершеннолетия. Совершеннолетние дети обязаны заботиться о своих нетрудоспособных родителях. Семья, детство, материнство и отцовство охраняются государством». Кроме того, право на проживание в семье тесно связано с правом на жилище, что предусмотрено статьей 47 Конституции Украины: «Каждый имеет право на жилище. Государство создает условия, при которых каждый гражданин будет иметь возможность построить жилище, приобрести его в собственность или взять в аренду. Гражданам, нуждающимся в социальной защите, жилище предоставляется государством и органами местного самоуправления бесплатно или за доступную для них плату в соответствии с законом. Никто не может быть принудительно лишен жилища иначе как на основании закона по решению суда».

ВОПРОС 2. Ответы на этот вопрос дают понять, нарушено ли *право подростка на достаточный жизненный уровень для себя и своей семьи*.

«Сигнальные» ответы: «Один раз в день», «Зависит от ситуации», «Свой вариант».

Таким образом, если подросток отмечает первых два варианта ответов или «Свой вариант», стоит выяснить обстоятельства, которые привели к такой ситуации. Если есть факты, свидетельствующие о том, что подросток не имеет возможности вовремя питаться из-за произвола взрослых, отсутствия родителей, отсутствия денег, стоит узнать, получает ли ребенок какую-то социальную помощь, есть ли возможность питаться в школе. Если ответ отрицательный, данные о таких случаях заносятся в заявление к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Где обычно ты питаешься? Как ты питаешься? Кто готовит тебе еду?*
- *Есть ли у тебя возможность питаться дома/в школе/у родственников?*
- *Кто обычно покупает продукты? Есть ли в вашей семье деньги на еду?*

******Статья 48 Конституции Украины определяет: «Каждый имеет право на достаточный жизненный уровень для себя и своей семьи, включающий достаточное питание, одежду, жилище».

Согласно части 1 статьи 184 Кодекса Украины об административных правонарушениях, уклонение родителей или лиц, их заменяющих, от выполнения предусмотренных законодательством обязанностей по обеспечению необходимых условий жизни, обучения и воспитания несовершеннолетних детей – влечет предупреждение или наложение штрафа от одного до трех необлагаемых налогом минимумов доходов граждан. Те же действия, совершенные повторно в течение года после наложения административного взыскания, – влекут наложение штрафа от двух до четырех необлагаемых налогом минимумов доходов граждан.

ВОПРОС 3. Ответы на этот вопрос дают понять, нарушено ли *право на образование*.

«Сигнальные» ответы: «Закончил(а) 9 классов и дальше не пошел(а) учиться», «Не учусь, потому что нет денег и/или из-за других обстоятельств», «Не хочу учиться, потому что нет смысла», «Свой вариант».

Таким образом, если подросток отмечает первых три варианта ответов или «Свой вариант», необходимо расспросить об обстоятельствах, мешающих ему продолжать учиться. Если есть случаи недопущения к учебе, потери документов, делающих дальнейшее обучение невозможным, случаи пренебрежительного отношения к лицу, что в дальнейшем привело к демотивации к обучению, – такие ситуации необходимо зафиксировать в заявлении к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Расскажи, когда и почему ты прекратил обучение?*
- *Хорошо ли к тебе относились в школе/техникуме? Были ли у тебя конфликты со сверстниками и/или учителями?*
- *Есть ли у тебя все необходимые принадлежности для учебы – тетради, ручки, книги, рюкзак?*
- *Есть ли у тебя деньги, чтобы купить принадлежности для обучения, есть ли деньги на проезд?*

****Право на образование** предусмотрено статьей 53 Конституции Украины: «Полное общее среднее образование является обязательным. Государство обеспечивает доступность и бесплатность дошкольного, полного общего среднего, профессионально-технического, высшего образования в государственных

и коммунальных учебных заведениях; развитие дошкольного, полного общего среднего, внешкольного, профессионально-технического, высшего и последиplomного образования, разных форм обучения; предоставление государственных стипендий и льгот ученикам и студентам».

ВОПРОС 4. Ответы на этот вопрос дают понять, нарушено ли *право на охрану здоровья, медицинскую помощь и медицинское страхование.*

«Сигнальные» ответы: «Преподавателю», «Социальному работнику», «Не обращаюсь», «Свой вариант».

Таким образом, если подросток отмечает первых три варианта ответов или «Свой вариант», необходимо спросить об обстоятельствах, исключающих обращение к врачу, доступна ли информация о том, куда можно обратиться за помощью (медицинской, социальной, психологической и т. п.). Если есть факты отказа в оказании несовершеннолетнему лицу медицинской помощи, в том числе бесплатно или по другим соображениям, такая информация фиксируется в заявлении к юристу с указанием медицинского учреждения, фамилии, имени и отчества врача.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Обращался ли ты когда-нибудь к врачу? Когда именно ты в последний раз обращался к врачу? Почему перестал / почему не обращаешься сейчас?*
- *Есть ли еще кто-то, кроме социального работника, к кому ты мог бы обратиться за помощью? Если нет, то почему?*
- *Были ли случаи, когда тебе отказывали в медицинских услугах, потому что у тебя не было денег?*
- *Когда именно медицинская помощь не оказывалась? Кто именно отказывал?*

****Статьей 49 Конституции Украины предусмотрено, что каждый имеет право на охрану здоровья, медицинскую помощь и медицинское страхование. Охрана здоровья обеспечивается государственным финансированием соответствующих социально-экономических, медико-санитарных и оздоровительно-профилактических программ. Государство создает условия для эффективного и доступного для всех граждан медицинского обслуживания. В государственных**

и коммунальных учреждениях здравоохранения медицинская помощь предоставляется бесплатно; имеющаяся сеть таких учреждений не может быть сокращена. Государство способствует развитию лечебных учреждений всех форм собственности. Государство заботится о развитии физической культуры и спорта, обеспечивает санитарно-эпидемиологическое благополучие.

Кроме того, право на охрану здоровья закреплено в статье 6 Закона Украины от 19.11.1992 № 2801-XII «Основы законодательства Украины о здравоохранении», Концепции развития здравоохранения населения Украины, утвержденной Указом Президента Украины от 07.12. 2000 № 1313/2000, Указе Президента Украины от 06.12.2005 № 1694/2005 «О неотложных мерах по реформированию системы здравоохранения населения», Законе Украины от 19.10.2017 2168-VIII «О государственных финансовых гарантиях медицинского обслуживания населения».

ВОПРОС 5. Ответ на этот вопрос дает понять, нарушено ли *право на защиту судом, уполномоченным на это государственным органом или должностным лицом*. Также ответ на этот вопрос может дать дополнительную информацию о праве на семью.

«Сигнальные» ответы: «Социальному работнику, преподавателю в школе», «Не скажу никому, потому что это ничего не изменит», «Некому говорить», «Скажу об этом родственникам (но не родителям)», «Скажу об этом другу», «Свой вариант».

Таким образом, если подросток отметит любой вариант ответа, кроме варианта «Скажу об этом родителям», необходимо узнать больше об обстоятельствах, повлекших насилие в любой форме, и оказать соответствующую помощь (официальное обращение за защитой от такого насилия). Выявленные факты необходимо зафиксировать в заявлении к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Оскорблял ли кто-то тебя? Как именно? Были ли такие случаи в жизни? Если были, то когда это произошло в последний раз? Как часто это происходило?*
- *Расскажи мне поподробнее, что именно случилось? Кто именно тебя обидел? Как? Кому ты тогда рассказал? Помог ли тебе кто-то?*

****Статьей 55 Конституции Украины предусмотрено, что права и свободы человека и гражданина защищаются судом. Каждому гарантируется право на обжалование в**

суде решений, действий или бездействия органов государственной власти, органов местного самоуправления, должностных и служебных лиц. Каждый имеет право обращаться за защитой своих прав к Уполномоченному Верховной Рады Украины по правам человека. Каждый имеет право любыми не запрещенными законом средствами защищать свои права и свободы от нарушений и противоправных посягательств.

ВОПРОС 6. Ответ на этот вопрос дает понять, *нарушено ли право подростка на добровольность сексуальных отношений, и тесно связано с вопросом 7 о запрете сексуальной эксплуатации детей.*

«Сигнальные» ответы: «Это дает мне возможность получить наркотики, еду, жилье, подарки...», «Со случайными партнерами», «Это НЕ по собственному желанию», «Свой вариант».

Таким образом, если подростка отметит первых три варианта ответов или «Свой вариант», необходимо узнать больше об обстоятельствах. Факты, свидетельствующие о принуждении, обмане, принуждении к сексу, или возраст сексуального партнера, значительно превышающий возраст клиента, следует детально изучить и при выявлении признаков преступления зафиксировать в заявлении к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Если ты уже занимаешься сексом, всегда ли секс у тебя по собственному желанию? Если нет, то при каких обстоятельствах это случилось?*
- *Что именно тебе предлагали в обмен на секс? Когда это случилось? Кто именно это был (знакомый человек или нет, где вы познакомились и т. д.)? Где (дома, в учебном заведении, на дискотеке, у друзей и т. д.)?*
- *Принуждалили тебя когда-нибудь заниматься сексом? Кто это был? Рассказывал ли ты об этом родителям/родственникам/учителям/друзьям? Если нет, то почему?*
- *Какого возраста был твой сексуальный партнер?*

****Статья 154 Уголовного кодекса Украины предусматривает ответственность за принуждение к вступлению в половую связь с лицом, от которого женщина или мужчина материально или служебно зависимы.**

****Статья 155 Уголовного кодекса Украины предусматривает ответственность за половое сношение с лицом, не достигшим шестнадцатилетнего возраста.**

****Статья 156 Уголовного кодекса Украины предусматривает ответственность за развращение несовершеннолетних, то есть совершение развратных действий в отношении лица, не достигшего шестнадцатилетнего возраста.**

****В международном праве получило всеобщее признание положение о том, что ребенок ввиду его физической и умственной незрелости нуждается в специальной охране и заботе, включая надлежащую правовую защиту как до, так и после рождения. Необходимость особой защиты детей впервые была провозглашена в Женевской декларации прав ребенка 1924 г., затем подтверждена во Всеобщей декларации прав человека 1948 г., а также в Декларации прав ребенка 1959 г. и закреплена в Международном пакте о гражданских и политических правах и в Конвенции о правах ребенка 1989 г. В Украине Конвенция ООН о правах ребенка была ратифицирована Постановлением Верховной Рады Украины от 27.02.1991 № 789-XII, а впоследствии ратифицированы также все упомянутые конвенции.**

****Статья 10 Закона Украины от 26.04.2001 № 2402-III «Об охране детства» провозглашает, что каждому ребенку гарантируется право на свободу, личную неприкосновенность и защиту достоинства.**

ВОПРОС 7. Ответ на этот вопрос позволяет понять, были ли случаи *сексуальной или экономической эксплуатации детей*.

«Сигнальные» ответы: «Меня содержат друзья/знакомые», «Постоянно работаю», «Мне их дает мой сексуальный партнер», «Не имею», «Свой вариант».

Таким образом, если подросток отметит любой вариант ответа, кроме варианта «Их дают мои родители/опекуны», необходимо узнать больше об обстоятельствах, свидетельствующих о нарушении. Если были выявлены случаи когда несовершеннолетнему предлагали работу, в том числе за рубежом, или если несовершеннолетний работает в тяжелых условиях труда или предоставляет сексуальные услуги за деньги, необходимо объяснить риски такого трудоустройства. Ответы, свидетельствующие о выявлении факта противоправных действий или принуждения к работе, необходимо исследовать и максимально подробно описать в заявлении к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Если у тебя нет карманных денег, как это влияет на твою жизнь/поведение?*
- *Сколько дней в неделю / часов в сутки ты работаешь? В каких условиях ты работаешь? Сколько тебе платят? Не мешает ли работа твоему обучению?*
- *Почему ты решил/а работать? Кто предложил тебе работу?*

****Факультативным протоколом к Конвенции о правах ребенка, касающимся торговли детьми, детской проституции и детской порнографии (ратифицирован Законом Украины от 03.04.2003 № 716-IV), предусмотрено, что действия по сексуальной эксплуатации ребенка должны в полной мере быть охвачены его уголовным правом.**

В Уголовном кодексе Украины имеются запреты, касающиеся сексуальной эксплуатации детей (части 2, 3 статьи 149 «Торговля людьми или другое незаконное соглашение относительно человека», часть 3 статьи 301 «Ввоз, изготовление, сбыт и распространение порнографических предметов»; части 3, 4 статьи 303 «Сутенерство или вовлечение лица в занятие проституцией») и экономической эксплуатации, то есть использования труда детей, не достигших возраста трудоустройства (статья 150 Уголовного кодекса Украины).

ВОПРОС 8. Ответ на этот вопрос позволяет понять, было ли нарушение *права на презумпцию невиновности*, и, соответственно, исследовать, были ли у клиента контакты с полицией, были ли установлены факты давления полиции на несовершеннолетнего, или, возможно, были случаи безосновательного задержания или обвинения в совершении проступка/преступления.

«Сигнальные» ответы: «Боюсь, что меня задержат ни за что», «Знаю, что они будут пытаться найти, в чем меня обвинить», «Боюсь, что они скажут, что я распространяю наркотики», «Хочу убежать», «Свой вариант».

Таким образом, если подросток отметит любой вариант ответа, кроме варианта «Спокойно себя чувствую, потому что знаю, что я ничего не делал(а)», необходимо узнать больше об обстоятельствах, свидетельствующих о нарушениях.

Все ответы, свидетельствующие в пользу нарушения права на презумпцию

невиновности и о противоправных действиях полиции, необходимо проанализировать и зафиксировать в заявлении к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Были ли когда-то случаи, когда полиция тебя задерживала? Расскажи подробнее, что произошло, когда, при каких обстоятельствах? Как тебе кажется, почему это случилось?*
- *Почему именно ты боишься, что тебя в чем-то обвинят? Были ли уже когда-то подобные случаи? Расскажи подробнее, что произошло, когда, при каких обстоятельствах?*

****Согласно статье 62 Конституции Украины, человек считается невиновным в совершении преступления и не может быть подвергнуто уголовному наказанию, пока его вина не будет доказана в законном порядке и установлена обвинительным приговором суда. Никто не обязан доказывать свою невиновность в совершении преступления. Обвинение не может основываться на доказательствах, полученных незаконным путем, а также на предположениях. Все сомнения относительно доказанности вины лица истолковываются в его пользу. Аналогичные принципы закреплены в статье 7 Конвенции о защите прав человека и основных свобод. Малолетние лица не несут ответственности за причиненный ими вред (статья 31 Гражданского кодекса Украины). Статья 1178 Гражданского кодекса определяет, что за вред, причиненный ребенком, которому не исполнилось 14 лет, отвечают его родители (усыновители), опекуны, воспитательные учреждения.**

****Согласно части 2 статьи 184 Кодекса Украины об административных правонарушениях, совершение несовершеннолетними в возрасте от 14 до 16 лет правонарушения, ответственность за которое предусмотрена настоящим Кодексом, – влечет наложение штрафа на родителей или лиц, их заменяющих, от трех до пяти необлагаемых налогом минимумов доходов граждан.**

ВОПРОС 9. Ответ на этот вопрос дает понимание того, ощущает ли клиент на себе предвзятое отношение со стороны полиции, социальных работников, преподавателей, родителей/опекунов, которое может быть проявлением *стигматизации*.

«Сигнальные» ответы: «Работников полиции», «Социального работника»,

«Психолога», «Преподавателей», «Родителей/опекунов», «Сверстников», «Медицинского персонала», «Свой вариант».

Таким образом, если человек отметит любой вариант ответа, кроме варианта «Не ощущаю, ко мне все относятся хорошо», необходимо узнать больше об обстоятельствах, свидетельствующих о нарушениях. Обязательно следует задать дополнительные уточняющие вопросы и узнать, кто именно и как относился, в чем это проявлялось, когда было в последний раз и т. д. Формы и случаи таких проявлений необходимо тщательно изучить и при выявлении противоправных действий зафиксировать в заявлении к юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Кто именно к тебе относился отрицательно? В чем проявлялось подобное отношение?*
- *Когда в последний раз было, что к тебе плохо относились? Как часто такое случалось?*

****Статья 52 Конституции Украины** определяет, что дети равны в своих правах независимо от происхождения, а также от того, рождены они в браке или вне его. Любое насилие над ребенком и его эксплуатация преследуются по закону.

****Статья 14 Конвенции о защите прав человека и основных свобод:** «Запрет дискриминации. Пользование правами и свободами, признанными Конвенцией, должно быть обеспечено без дискриминации по какому-либо признаку – пола, расы, цвета кожи, языка, религии, политических или иных убеждений, национального или социального происхождения, принадлежности к национальным меньшинствам, имущественного положения, рождения, или по другому признаку».

****Закон Украины «Об основах предотвращения и противодействия дискриминации в Украине»** является рамочным законодательным актом, который содержит обобщающее определение понятия «дискриминация», предоставляет четкие определения ее ключевых форм и запрещает любые формы дискриминации в отношении открытого перечня индивидуальных и групповых признаков.

ВОПРОС 10. Ответы на этот вопрос помогут понять, есть ли факты *дискриминации* по отношению к клиенту и каким образом они проявляются в жизни подростка.

Если подросток отметит любой вариант ответа, кроме варианта «Свой вариант», необходимо узнать больше об обстоятельствах, свидетельствующих о нарушении. Обязательно следует задать дополнительные вопросы: кто именно, в чем проявлялось, когда было в последний раз? Если во время беседы были установлены факты дискриминации, они фиксируются в заявлении для передачи юристу.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Кто именно к тебе относился отрицательно? В чем проявлялось подобное отношение?*
- *Когда в последний раз было, что к тебе плохо относились? Как часто такое случается?*
- *Хочешь ли ты изменить к себе отношение? Если да, то кого именно? Как именно?*

****Нормы законодательства, касающиеся этого вопроса, аналогичны нормам к вопросу 9.**

ВОПРОС 11. Ответы на этот вопрос помогут понять, есть ли у клиента *документы*, если да, то какие именно, если нет, то какие документы необходимо восстановить.

Примеры уточняющих вопросов, которые может задать социальный работник / психолог:

- *Были ли у тебя когда-либо документы? Если да, то что именно с ними и когда случилось?*
- *Были ли попытки восстановить документы? Когда была последняя попытка? Почему не удалось?*

Паспорт гражданина Украины выдается с 14 лет, идентификационный код выдается в любом возрасте, в случае отсутствия паспорта или до достижения 16 лет выдается родителям или законному представителю/опекуну несовершеннолетнего.

Шаг 2. Провести консультацию и рассказать клиенту о его правах

После заполнения скрининговой анкеты социальный работник должен предоставить клиенту минимальную информацию о его правах (даже если нарушение прав не было обнаружено). Клиент должен знать свои базовые права

и тех, к кому он может обратиться в случае их нарушения. При необходимости с клиентом следует провести индивидуальную консультацию, предложить ему обучение по соблюдению своих прав (если такое обучение проводится в организации) и/или выдать тематические информационные материалы (при наличии). Клиенту необходимо рассказать, к кому он может обратиться в случае нарушения его прав и что именно он может сделать, чтобы отстаивать свои права.

В случае выявления нарушения прав клиента необходимо выполнить следующие шаги:

Шаг 3. Обсудить и согласовать с клиентом план действий по восстановлению его прав, которые были нарушены.

На этом этапе следует выяснить, имеет ли клиент желание принимать меры для защиты своих прав, кто может оказать поддержку и каких результатов ожидает клиент. Довольно часто клиенты не хотят ничего делать из-за неверия в успех или боязни еще худших последствий. В таком случае вы можете обсудить, что клиент может делать, чтобы избежать повторения подобных ситуаций в будущем. Если клиент хочет попробовать разрешить ситуацию, спланируйте дальнейшие шаги и договоритесь о консультации с юристом вашей или партнерской организации. Вместе с юристом вы сможете определить, действительно ли имело место нарушение прав и нужно ли юридическое сопровождение случая. В некоторых случаях социальный работник может самостоятельно помочь клиенту в решении ситуации.

Шаг 4. Передать заявление и другие документы юристу вашей или партнерской организации (в случае согласия клиента).

В случае если произошло нарушение права клиента и его восстановление невозможно без помощи юриста, необходимо передать этот случай для дальнейшего юридического сопровождения. Если нужна помощь внешнего юриста из партнерской организации или другого учреждения, можно заполнить заявление к юристу и с согласия клиента и/или его родителей/опекунов подать ее вместе с имеющимися сопроводительными документами/доказательствами. В заявлении необходимо подробно описать ситуацию, свидетелей и документы, свидетельствующие о факте нарушения прав. В заявлении к юристу обратите внимание на документы/доказательства, которые могут прилагаться, – такие документы надо будет сохранить (сделать копию/отсканировать и т. д.).

С примером заявления к юристу можно ознакомиться по ссылке: <http://afew.org.ua/wp-content/uploads/2016/12/Forma-zayavi-do-yurista.pdf>. Использование заявления поможет вам структурировать информацию, которая нужна именно юристу.



Шаг 5. Задокументировать случай в базе данных.

Документация случаев нарушения прав необходима для отслеживания хода решения каждого случая нарушения. Статистическая информация и анализ случаев могут быть полезны для выявления систематических случаев нарушения прав и проведения адвокационной работы по устранению предпосылок таких нарушений.

Шаг 6. Отслеживать решение проблем по каждому случаю нарушения прав клиента, оформленному в соответствии с алгоритмом.

Время от времени проверяйте, изменилась ли ситуация. Возможно, нужна дополнительная информация или корректирование плана действий по восстановлению прав ваших клиентов.

Напомним, что права человека касаются только отношений между государством (властью) и гражданином – только государство (власть) может нарушить права человека. Этого не может сделать другой гражданин.

Важно понимать разницу между ситуациями с признаками нарушения прав и ситуациями нарушения прав.

Ситуации с признаками нарушения прав – это ситуации, в которых права человека были нарушены государством, но о которых мы знаем только со слов клиента и не располагаем никакими доказательствами и/или достаточной информацией о том, что такое нарушение действительно произошло. Отсутствие доказательств может быть связано как с нежеланием клиента предпринимать дальнейшие действия для того, чтобы доказать факт нарушения прав и защитить свои права, так и с тем, что нет объективной возможности собрать доказательства о факте нарушения (например, если ситуация произошла давно).

Ситуации нарушения прав – это ситуации, в которых права человека были нарушены государством, и при этом слова клиента подкреплены какими-то доказательствами.

Под доказательствами имеются в виду документальные свидетельства, подтверждающие факт нарушения: письменные отказы, фото- и видеофиксации, аналогичные (повторяющиеся) ситуации*, которые произошли вместе с другими членами определенной группы (например, участниками учебного процесса). Скорее всего, при обращении к вам клиент не сможет сразу предоставить такие доказательства. После обсуждения его случая и получения от него согласия сбором доказательств клиент может заниматься как сам, так и с помощью сотрудника вашей организации. Доказательства можно получить по результатам официальных обращений, жалоб, заявлений и т. п.

* Ситуации, в которых у нас нет доказательств, но есть свидетельства группы людей об аналогичных (повторяющихся) ситуациях, также можно отнести к ситуациям нарушения прав. Например, в ваш центр обратилась группа учеников с жалобой о том, что куратор собирает деньги на питание, но его не предоставляет (или предоставляет питание плохого качества).

Определить, каким образом можно превратить ситуацию с признаками нарушения права в успешный кейс, поможет достаточно простая схема. После того как подросток попал в ситуацию, где, возможно, имело место нарушение его прав, он должен понять, кто именно в этой ситуации нарушал его права и интересы. Если это сделало другое лицо, даже уполномоченное государством, человек должен обратиться к государству (в лице уполномоченных государственных органов), сообщить о факте нарушения и требовать от государства соответствующих действий для восстановления/защиты своих прав. Если такое обращение произошло, а государство своими действиями или бездействием не выполнило возложенных на него функций, человек получает необходимые подтверждения того, что его право было нарушено, в дальнейшем может зафиксировать это нарушение и на основе четких фактов и доказательств обращаться к юристу или другому специалисту для восстановления нарушенного права. На практике очень часто ситуация человека решается уже на этапе официального обращения человека к государству в лице уполномоченных государственных органов. Чаще всего такое обращение имеет формат жалобы или заявления. На все письменные обращения гражданина государство также должно предоставить письменный ответ.

Рассмотрим эту схему на примере достаточно типичной ситуации. Девушка в возрасте 15 лет вызывает «скорую помощь» после избиения отчимом. Диспетчер «скорой» слышит еще достаточно детский голос и отказывается отправлять «скорую»: «Девочка, перестань баловаться, это не смешно».

В описанной ситуации есть признаки того, что права несовершеннолетнего были нарушены. Признание прав человека означает признание того, что каждому человеку дано право требовать соблюдения следующих положений: я владею этими правами, что бы вы ни говорили и ни делали, потому что я, так же как и вы, человек. Права человека присущи каждому человеку. Гарантом и защитником таких прав является государство в лице государственных органов. Что нужно сделать для того, чтобы установить факт нарушения прав? Обратиться за защитой своих прав к руководителю государственного органа, сотрудник которого нарушил ваши права, и/или в государственный орган, уполномоченный защищать эти права (полиция, прокуратура, в приведенной ситуации – управление здравоохранения). Такой неправомерный ответ диспетчера может не отражать позицию службы скорой помощи и, скорее всего, узнав о таком случае, эта служба примет соответствующие меры по решению случая. «Скорая помощь» уполномочена государством на оказание экстренной медицинской помощи, которая, согласно Конституции, предоставляется всем бесплатно. Государство гарантирует это право, создает для этого специальную службу экстренной помощи, которая должна реализовывать это обязательство. Соответственно, диспетчер в этом случае действует неправомерно, он не может отказывать кому-либо без ссылки на конкретные инструкции, и право девушки на экстренную медицинскую помощь не должно нарушаться.

Если девушке отказывают в предоставлении медицинской помощи, она должна официально это зафиксировать. Нужно спросить фамилию, имя, отчество лица, которое ей отказывает, написать жалобу на его неправомерные действия, и если уже на эту жалобу не реагируют, можно говорить о нарушении прав девушки со стороны государства. Если нет возможности узнать, кто именно ей отказал, девушка все равно имеет право на обжалование действий работника – диспетчера «скорой помощи», написав заявление и указав время своего звонка и/или позвонив в полицию. В соответствии со статьей 16 Закона Украины «Об обращении граждан», «жалоба в интересах гражданина по его полномочию, оформленному в установленном законом порядке, может быть подана другим лицом, трудовым коллективом или организацией, осуществляющей правозащитную деятельность». Ссылаясь на статью и на факт обращения (дата, место время, номер телефона подростка), организация может непосредственно обратиться за защитой права подростка.

Обжалование нарушенных прав является важнейшим шагом к защите своих прав!

Описанная схема является очень упрощенной, но важной для понимания того,

что в ответ на каждую ситуацию, где есть признаки нарушения прав, должны быть направленные действия человека к государству с требованием выполнить свои обязательства перед человеком. И здесь очень важна роль социального работника, так как именно он должен привить подростку навык отстаивать свои права и обращаться за помощью. Но если по каким-то причинам социальный работник не может разрешить ситуацию и/или передать ее юристу, все равно важно зафиксировать эту ситуацию с признаками нарушения прав, потому что иначе вы никак не сможете получить статистические данные о нарушении прав подростков в вашем городе / населенном пункте, и для местных чиновников это может выглядеть как доказательство того, что права ваших подростков никто не нарушает. Если на самом деле так и есть и права подростков не нарушают, то это также следует зафиксировать как историю успеха и проанализировать, каким образом ваш населенный пункт достиг такого замечательного результата! Но если это не так и права ваших подростков все же нарушаются, то кто, как не вы, сможет помочь восстановить справедливость или хотя бы озвучить проблему на местном и национальном уровнях?

Некоторые выводы по результатам пилотирования инструмента мониторинга нарушения прав ПГР

- Больше всего фактов нарушения прав подростков было связано со стигматизацией/буллингом и дискриминацией. Поэтому важно предусмотреть учебные программы для специалистов, особенно медицинской и образовательной сфер, сфокусированные на вопросах нестигматизирующего и недискриминационного отношения к подросткам. Принятие Закона Украины от 18.12.2018 № 2657-VIII «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Украины по противодействию буллингу (травле)» может стать для педагогов фактором мотивации к участию в таких учебных программах.
- Консультации подростков об их правах должны быть неразрывно связаны с вопросами их обязанностей. Практика показывает, что предоставление информации только о правах может развить ложное представление об отсутствии ответственности подростка за его противоправные действия.
- Использование мониторингового инструмента позволяет не только выявлять факты нарушения прав, но и обращать большее внимание на другие важные аспекты жизни подростка. Достаточно часты обращения подростков по поводу унижительного отношения к ним со стороны родителей. И хотя это не

является нарушением их прав, ведь субъектом стигматизирующего отношения выступают родители, а не государство, в контексте социальной работы налаживание отношений с родителями является не менее важным.

- В большинстве выявленных случаев нарушения прав подростки не хотят активно их защищать, боясь открытого конфликта и ухудшения ситуации. Особенно трудно мотивировать подростка защищать свои права в небольших городах, где существуют более плотные социальные связи и труднее соблюдать конфиденциальность. Поэтому примеры успешной защиты прав могут быть для подростка хорошим мотивационным фактором. Кроме того, специалистам нужно обращать особое внимание на формирование доверительных отношений и поддержку подростка.
- Результаты применения инструмента свидетельствуют, что даже если подростки отказываются от активных действий для защиты своих прав, информация, предоставленная социальным работником и другими специалистами в ходе анализа ситуации, помогает в дальнейшем в подобных ситуациях чувствовать себя более уверенно и отстаивать свои права самостоятельно, а также адресно обращаться за помощью.
- Реальное количество нарушений прав, с которыми сталкиваются подростки, может быть значительно больше, поскольку специалисты зачастую не документируют случаев, когда удалось оперативно решить проблемную ситуацию, когда, наоборот, случай является очень сложным или когда он типичен для них.
- Для защиты прав подростков важным является привлечение юристов и адвокатов, в том числе из партнерской сети. В то же время, в тех местах, где первый контакт с подростком и скрининг по выявлению нарушения прав проводил юрист, количество выявленных случаев нарушения было меньше, чем там, где подросток общался с социальным работником. Можно предположить, что доверительные отношения, которые обычно устанавливаются у подростка с социальным работником, помогают ему открыться и тем самым способствуют лучшему выявлению возможных фактов нарушений. При условии базовой подготовки по правам человека такие специалисты очень часто решают проблемные вопросы даже без привлечения юристов. Именно поэтому роль социального работника в выявлении нарушений и защите прав подростков является ключевой.

Несмотря на то что инструмент могут использовать специалисты без специального юридического образования, все же если вы планируете внедрять подобные

интервенции в своих организациях, полезно будет начать с тренинга для ваших специалистов и членов партнерской сети относительно базового понимания прав человека и ребенка и особенностей внедрения и практического применения инструмента мониторинга.

Защита прав является неотъемлемым компонентом любой социальной работы, в том числе направленной на профилактику ВИЧ-инфекции и формирование безопасного поведения. Анализируя выявленные случаи, мы можем увидеть связь между наличием нарушений прав ребенка и его рискованным поведением. Например, если у подростка нарушено право на жилище и он большую часть времени проводит на улице и уже имеет опыт употребления психоактивных веществ, это может стать фактором риска для более частого употребления и опасного сексуального поведения. Более уязвимое положение такого подростка также ухудшает его доступ к различным услугам. Данные, полученные в ходе мониторинга, можно использовать для адвокационной работы на местном и национальном уровнях.

Если вы или ваша организация хотите получить дополнительную информацию и присоединиться к осуществлению мониторинга и документирования случаев нарушения прав подростков групп риска, предлагаем ознакомиться с инструментом мониторинга по ссылке: <http://afew.org.ua/monitoring-prav>.



Вы также можете прослушать вебинар на эту тему, запись которого содержится в онлайн-библиотеке информационного ресурса «Центр знаний»: <http://knowledge.org.ua/vebinar-jurista-vity-musatenko-o-narushenii-prav-pgr/>.



Или послушайте выступление специалистов, которые непосредственно принимали участие во внедрении инструмента: <http://afew.org.ua/herubaieva-iryna-ta-musatenko-vita-monitoring-porushennya-prav-pidlitkiv/>.



О некоторых других аспектах защиты прав можно послушать по ссылкам: <http://afew.org.ua/delemenchuk-oleksandra-vsesvit-garri-pottera-ta-prava-lyudini-charivniki-pravozahisniki/> и <http://afew.org.ua/zubatenko-valeriya-parayuridichna-dopomoga-pravozahist-dlya-pidlitkiv/>.



Для информационной работы с подростками предлагаем использовать брошюру «Мои права всегда со мной»: <http://afew.org.ua/moyi-prava-zavzhdi-zi-mnoyu/>. Каждый раздел брошюры содержит информацию об основных правах и обязанностях подростка, ссылки на действующее законодательство, контакты организаций, к которым можно обратиться за помощью, а также другую важную информацию по защите прав, на которую подростку стоит обратить внимание.

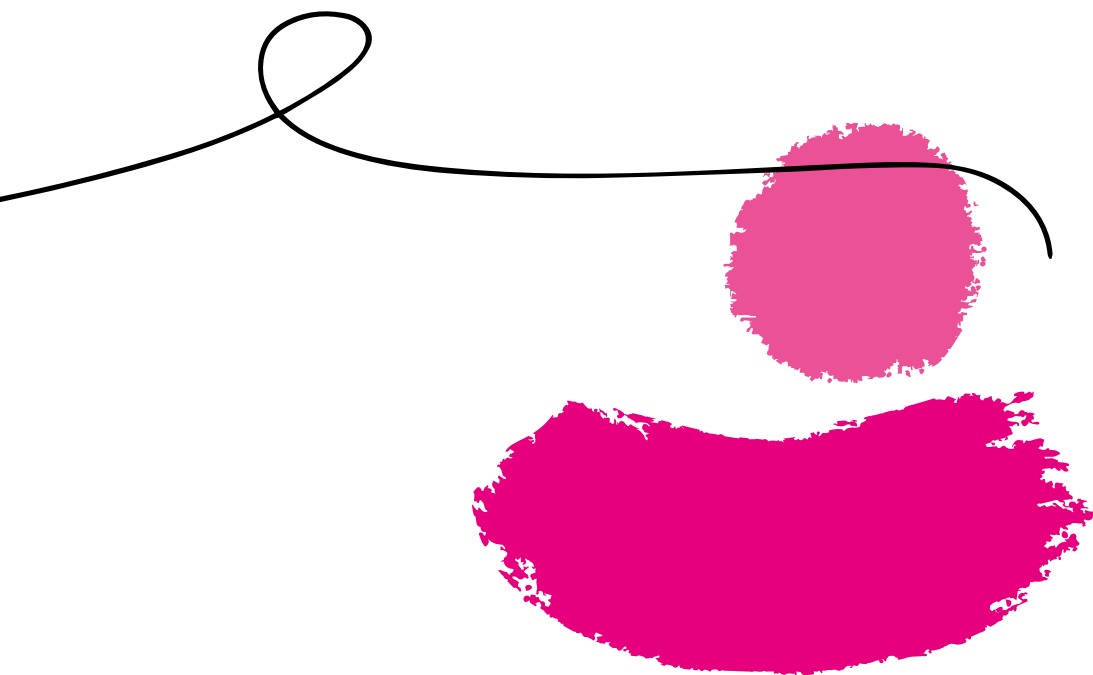


Кроме того, у вас есть возможность бесплатно пройти онлайн-курс «Все, что нужно знать для обеспечения прав подростков в Украине» (на украинском языке), во время которого вы узнаете о том, что такое права человека и в чем они заключаются; чем особенны права детей и подростков; что говорит украинское законодательство о правах на образование, труд, семью, жилище, медицинскую помощь и документах; как мониторить нарушения прав подростков; как действовать, чтобы защитить и восстановить права. После завершения курса вы сможете получить сертификат. Ссылка на курс: <https://courses.ed-era.com/courses/course-v1:AFEW+1+2020/about>.



9

*Доступ к услугам в сельской
местности и отдаленных районах*



До 2017 года в Украине практически все услуги для подростков по профилактике ВИЧ/ИППП/ТБ и по вопросам предотвращения употребления наркотиков были сосредоточены в крупных городах и, соответственно, в небольших населенных пунктах области такая работа не велась. Кроме того, не проводилось никаких исследований относительно потребностей и имеющихся ресурсов для поддержки подростков в этой местности. За годы своей деятельности неправительственные организации из крупных городов неоднократно получали запросы от своих областных партнеров с просьбой поделиться опытом работы и оказать им поддержку в виде информационных и образовательных материалов. В частности, запросы о необходимости проведения подобной профилактической работы среди уязвимых подростков в сельской местности поступали из отдаленных учебно-методических центров, отделов ювенальной превенции, других районных и областных государственных учреждений, а также профессионально-технических учебных заведений в крупных городах, где преимущественно учатся подростки и молодежь именно из небольших населенных пунктов отдаленных районов. Однако в условиях ограниченных ресурсов долгое время не было возможности поддержать такие инициативы.

В конце 2017 года благодаря финансовой поддержке Французской международной экспертизы «Инициатива 5%» (Expertise France 5% Initiative) удалось ответить на запросы из регионов и начать трехлетний проект «Подростки вне поля зрения: улучшение доступа к интегрированным ВИЧ-сервисным услугам для уязвимых подростков в Украине». Целью проекта стало содействие снижению распространения ВИЧ-инфекции среди подростков, употребляющих наркотические вещества, и их половых партнеров путем улучшения доступа к качественным услугам по профилактике ВИЧ, лечения и поддержки в небольших городах и селах в семи областях Украины. К участию в этом проекте присоединились девять опытных неправительственных организаций (НПО) из тех областей Украины, где в их крупнейших городах уже успешно внедрялись профилактические молодежные проекты, а именно из Полтавской, Харьковской, Донецкой, Одесской, Киевской, Кировоградской и Черновицкой областей. В этом разделе рассмотрим, каким образом можно обеспечить доступ подростков к дружественным услугам в сельской местности и отдаленных районах, на примере результатов нашего проекта.

Когда мы говорим о формате предоставления услуг по профилактике негативных явлений для подростков, чаще всего мы представляем себе центр для молодежи в большом городе, с удобным транспортным сообщением, где работают различные

специалисты и проводятся различные занятия для подростков и их родителей. В такой модели мы приглашаем подростков в центр, где предлагаем им комплекс услуг и просто безопасное и интересное место для досуга. Также работа в центре может дополняться аутрич-работой, уличной социальной работой или мобильными пунктами оказания услуг, когда специалисты этого центра выезжают в удобное для подростка место и оказывают услуги именно там. Аутрич-работу проводят социальные работники и другие специалисты в мобильной абмудатории или пешком, и подростки, соответственно, могут получить консультации, информационные материалы, средства индивидуальной защиты и гигиены, а также пройти тестирование быстрыми тестами на ВИЧ/ИППП. Таким выездам всегда предшествует картирование мест, где чаще всего проводят свое время подростки, – парков, покинутых зданий, заброшенныхстроек, мостов, пустырей, баров, торгово-развлекательных центров, улиц/переулков/площадей, вокзалов, музыкальных фестивалей и т. п. Также специалисты заранее знакомятся с молодежными лидерами на локации и предоставляют им о себе всю необходимую информацию, включая график аутрич-маршрутов. Благодаря этому их визиты не становятся сюрпризом или нежелательным вторжением, а наоборот, чаще всего них даже ждут. Первый контакт с подростком происходит на его собственной территории и на его условиях, что позволяет подростку ощутить контроль над ситуацией. В то же время, аутрич-работники приглашают подростка в молодежный центр, на новую для него территорию, но где уже есть знакомые лица этих самых работников.

В условиях большого города с населением более 100-200 тысяч жителей такая работа позволяет сохранить необходимые анонимность или конфиденциальность подростка, не ограничивать его свободу и в то же время постепенно установить с ним доверительные отношения и максимально быстро оказать необходимую помощь. Прежде всего это происходит потому, что сотрудники центра не знакомы ни с подростком, ни с его родителями или ближайшим окружением, что помогает взглянуть на ситуацию извне и с самого ее начала избежать возможных ярлыков и стереотипов. Однако возможна ли работа по такой модели в условиях небольшого города или поселка, где все жители между собой всегда хорошо знакомы и у каждого подростка общины уже есть своя «репутация»? Каким образом построить работу для сохранения желаемой и крайне важной конфиденциальности клиента? Где именно организовать оказание услуг наиболее уязвимым подросткам и по какому принципу? Как определить, есть ли в общине такие подростки и вообще существует ли потребность в определенных специфических услугах для молодежи? Ответы на эти вопросы очень важны для того, чтобы спланировать

новые эффективные вмешательства. Именно поэтому мы начали свой проект с разведывательного исследования. Кроме поиска ответов на указанные выше вопросы, оно также имеет целью проанализировать особенности поведения подростков, употребляющих наркотики и проживающих в небольших и отдаленных населенных пунктах семи областей, определить их потребности и доступные услуги, а также выбрать населенные пункты для работы каждой из девяти организаций, определить специфику и перспективу дальнейших интервенций в избранных городах и поселках. Кроме того, этим исследованием мы хотели привлечь внимание центральных и местных органов власти к проблеме потребления наркотиков и сопутствующим проблемам подростков в небольших и отдаленных населенных пунктах, а также обосновать необходимость соответствующих изменений в системе оказания услуг в общинах для сохранения здоровья подростков. В отчете исследования даются практические рекомендации о том, как на национальном и местном уровнях можно способствовать снижению уровня распространения ВИЧ-инфекции среди подростков, употребляющих наркотики, и их половых партнеров.

Подобные разведывательные качественные исследования уже проводились среди подростков и поставщиков услуг в крупных городах; в то же время подростки – жители небольших городов и сельской местности оставались без внимания. В таких населенных пунктах намного слабее развита инфраструктура развития и досуга для молодежи; недостаточны, а то и отсутствуют услуги по профилактике ВИЧ и снижению вреда от употребления наркотиков. Также существует меньше возможностей для тестирования на ВИЧ, что уменьшает шансы на раннюю диагностику и ухудшает прогноз для здоровья и жизни.

Методы, которые использовались для разведывательного исследования, включали вторичный анализ данных (обзор всех программ и услуг для подростков), картирование услуг для подростков и молодежи в указанных регионах исследования, картирование локаций, где собираются подростки в населенных пунктах, структурированные и глубинные интервью с подростками и фокус-группы с поставщиками услуг.

Сложность изучения ситуации по употреблению наркотиков подростками в новой местности заключалась прежде всего в закрытости группы и недоверии к представителям государственных структур, с которыми могли ассоциироваться интервьюеры. Кроме того, стоит отметить, что даже имея опыт употребления наркотиков и ПАВ в целом, подростки в большинстве своем не ассоциируют себя с такой группой, как потребители наркотиков. Для некоторых из них это была

разовая попытка, для подавляющего большинства – эпизодическое употребление, и только для части – сформированная зависимость. При этом попытки и эпизодическое употребление являются довольно скрытыми процессами, а определенные наркотические вещества не воспринимаются подростками именно как «наркотики». Подростки не всегда могут оценить реальное влияние наркотических веществ на собственное здоровье и жизнь, а также свою степень вовлечения в процесс наркопотребления.

Полученные данные свидетельствуют, что большинство подростков, употребляющих наркотики, учатся и/или работают; живут дома с родителями или в общежитии; регулярно посещают учебные заведения. То есть они являются обычными подростками без каких-либо формальных признаков, которые бы позволили их с легкостью идентифицировать среди сверстников. У 24,6% опрошенных есть друзья/знакомые, употребляющие инъекционные наркотики, а также, по данным экспертов, в местах проведения исследования есть подростки, употребляющие инъекционные наркотики.

Три четверти потребителей – юноши. Средний возраст первой попытки употребления наркотиков – 14,6 года. Средний возраст первого употребления наркотиков с помощью шприца – 15,8 года. Кроме того, более половины 14-летних (56%) указали, что первая попытка произошла в 13 лет или раньше. Эти данные свидетельствуют о важности первичной профилактики употребления наркотиков среди подростков в возрасте до 14 лет, в частности профилактики первой попытки употребления наркотиков среди тех из них, которые являются близким окружением подростков, употребляющих наркотики, но сами еще не употребляют наркотики. Большинство опрошенных подростков употребляют наркотики неинъекционно. При этом, вероятно, значительное количество подростков, употребляющих наркотики инъекционно, не было опрошено. Данные глубинных интервью подтверждают, что подростки употребляют широкий спектр наркотических веществ и знают других подростков, употребляющих наркотики. Наркотики, которые, по их словам, подростки употребляют неинъекционно: каннабис, амфетамин, спайсы, метамфетамин, соли, ЛСД, МДМА («экстази»), галлюциногенные грибы, «таблетки» (безрецептурные аптечные препараты), насвай; инъекционно – «ширка» (экстракт опия), метадон. Также распространено употребление смесей психоактивных веществ: сочетание 2-3 видов веществ или сочетание наркотиков с аптечными препаратами или с энергетическими напитками. Об опыте передозировки в течение последнего года сообщили 8,8% опрошенных подростков (60 человек). Из них 29 человек употребляли один наркотик, 4 человека – несколько наркотиков, 27 человек – алкоголь и наркотики.

По данным глубинных интервью, подростки употребляют наркотические вещества ради того, чтобы расслабиться, снять стресс после обучения (каннабис); чувствовать себя более раскованно, для хорошего настроения и удовольствия, для повышения работоспособности и получения адреналина (стимуляторы). Также весомым мотивом является употребление «за компанию», для более приятного досуга и общения. Употребление каннабиса считают безопасным, а некоторые – даже полезным («легкие очищает»). Обычно подростки употребляют психоактивные вещества вместе с друзьями, потому что так, по их словам, интереснее и веселее; принимают самостоятельно – в отдельных случаях. Употребление в компании друзей с целью расслабления и снятия стресса иллюстрирует одну из крупнейших потребностей подростков – потребность в моральной поддержке и содержательном досуге.

Среди опрошенных подростков опыт половых отношений имеют 76,1% респондентов (разница показателей по полу не является значимой). Средний возраст сексуального дебюта – 14,9 года (14,8 – у юношей и 15,2 – у девушек). Среди 19 девушек, которые имели опыт беременности, на момент исследования двум было 16 лет, четверем – 17 лет, пяти – 18 лет, восьми – 19 лет. Лишь половина респондентов (49,6%) сообщали, что всегда используют презерватив во время полового акта. Очень распространенной практикой среди подростков является употребление алкоголя и/или наркотиков непосредственно перед сексом. Шесть юношей и шесть девушек сообщили об опыте секса в обмен на вознаграждение – деньги, одежду, наркотик и т. д. – на протяжении последнего года.

Собственный смартфон – главное средство для доступа в Интернет для подростков в сельской и отдаленной местности (85,4% имеют собственный смартфон и 84,9% ежедневно пользуются Интернетом). Значительным является привлечение подростков к онлайн-играм, в том числе азартных, причем среди юношей игроков вдвое больше, чем среди девушек. Наиболее популярны среди подростков социальные сети, сайты и приложения – это YouTube, VKontakte, Instagram, Viber и Telegram. Большинство названных подростками увлечений не связаны с местной инфраструктурой досуга.

Результаты исследования подтвердили, что для подростков, живущих в сельской местности и небольших городах, доступность услуг по лечению наркозависимости и уменьшению вреда намного ниже, чем для жителей областных центров. Самая сложная ситуация – в селах и поселках городского типа, где имеется только первичная медицинская помощь в амбулаториях общей практики – семейной медицины, но

медицинские услуги, связанные с наркологией и репродуктивным здоровьем (основными рисками подростков), недоступны. Основными барьерами в доступе подростков малых населенных пунктов к услугам являются институциональные, кадровые и материальные. Некоторые медицинские организации работают с лицами только в возрасте 16 лет и старше (например, кабинеты «Доверие» в городах Киевской и Харьковской областей). Молодежные центры (хабы), задачей которых является решение вопросов социального становления и развития молодежи, отсутствуют в большинстве исследуемых населенных пунктов, а там, где они есть, на момент исследования они не работали на полную мощность. Подростки, употребляющие наркотики, не являются непосредственной целевой аудиторией центров социальных служб для семьи, детей и молодежи (ЦСССДМ): центры могут только направить молодого человека, употребляющего наркотики, в центр ресоциализации наркозависимой молодежи. При этом человек моложе 18 лет не имеет права самостоятельно обратиться в такой центр ресоциализации. Не все учебные заведения полностью обеспечены кадрами для предоставления социально-психологических услуг подросткам, а также не всегда пространство для активной досуговой деятельности подростков (спорта, физического развития, других внеурочных активностей). Квалификация школьного психолога (или психолога профессионального лица, вечерней школы, техникума) не всегда позволяет оказывать помощь подросткам, употребляющим наркотики. Инспекторы отдела пробации также отмечали необходимость ставки психолога в отделе. В медицинских учреждениях нет подросткового нарколога, а там, где имеются специалисты-наркологи, они предоставляют услуги только лицам старше 18 лет.

Спецификой небольших населенных пунктов является и то, что в основном все жители так или иначе друг друга знают, и это провоцирует проблемы с конфиденциальностью. Подростки отмечают, что часто они даже не могут приобрести презервативы в аптеке, поскольку там работают знакомые родственников или кто-то, кого они знают, и им кажется, что так или иначе информация об их покупке дойдет до родителей, других значимых взрослых или других подростков через местное «сарафанное радио». То же самое касается и конфиденциальности при получении специфических услуг. Девушки сообщали о случаях, когда после их обращений к гинекологу родители получали всю информацию. Также часто услуги просто не предоставляются, когда подросток приходит без родителей или взрослых, которые представляют интересы ребенка.

Еще одним важным барьером в работе с подростками, употребляющими наркотические вещества, и их семьями является их недоверие к государственным

структурам. Представителям государственных структур не доверяют и опасаются (по сравнению с негосударственными, в частности общественными организациями).



«[За услугами чаще всего не обращаются] потому, что есть опасения, что поставят на учет или сообщат куда-то. А общественная организация – это просто люди, которые им окажут помощь, без каких-либо последствий в госструктурах, без учета, без уведомления родителей или школы и т. д.» (участник фокус-группы).

В отдельных городах специалисты – участники фокус-групп – продемонстрировали привычку к вертикальной системе коммуникации и неготовность инициировать мероприятия и программы, направленные на защиту интересов подростков. То есть если будет указание «сверху», эти люди готовы работать, но предлагать изменения они не привыкли. Имеющаяся координация между различными учреждениями и организациями построена скорее на личных связях и контактах и касается самых проблемных случаев с подростками, где необходимо кризисное вмешательство.

Более подробно с результатами исследования можно ознакомиться в отчете по ссылке: <http://afew.org.ua/research5/>



По результатам исследования для пилотирования услуг в сельской местности и отдаленных районах были выбраны 29 населенных пунктов (по три-четыре населенных пункта на каждую из девяти неправительственных организаций) в соответствии с такими критериями:

- количество населения около 30 000 жителей или менее;
- низкие показатели социально-экономического положения населения (общий уровень жизни населения, уровень бедности, наличие крупных предприятий и производства, уровень безработицы);
- тяжелое транспортное сообщение с крупными городами областного значения (расстояние более 50 км, состояние дорог, виды и частота междугородного сообщения и т. п.);

- сравнительно большое количество подростков, которые проживают и/или учатся в общине, наличие учреждений профессионально-технического образования;
- сравнительно высокий уровень распространенности ВИЧ-инфекции и уровень заболеваемости СПИДом среди местного населения;
- количество лиц, состоящих на учете по поводу употребления наркотиков;
- показатель подростковой беременности;
- количество семей в сложных жизненных обстоятельствах (СЖО);
- количество подростков на учете в пробационных программах;
- отсутствие местных общественных организаций и благотворительных фондов, которые предоставляют услуги подросткам;
- кадровая нехватка ключевых специалистов по работе с подростками;
- запрос от общины на работу с подростками и молодежью, готовность к сотрудничеству.

Если во время работы в населенном пункте организации видели значительные положительные изменения и дополнительные ресурсы, а также если их работу поддержало местное самоуправление через имеющиеся институты, этот населенный пункт менялся на другой. Но это не означало, что он полностью исключался из проекта: НПО все равно продолжали коммуникацию и поддержку созданной партнерской сети, в частности, привлекали к учебно-образовательным мероприятиям и оказывали информационно-ресурсную поддержку. Также НПО продолжали контакт с подростками, особенно теми, которые уже стали лидерами проекта (преимущественно онлайн, через социальные сети, вайбер-группы, по телефону).

Мероприятия проекта были нацелены прежде всего на подростков в возрасте от 14 до 19 лет, однако не ограничивались этим возрастным диапазоном. Основным критерием для привлечения к участию в проектах было рискованное поведение, связанное с употреблением наркотиков и/или сексуальными практиками.

На основании результатов исследования и многолетнего опыта внедрения профилактических программ для подростков в больших городах была разработана Пилотная модель работы в сельской местности и отдаленных районах. Важно отметить, что эту модель можно достаточно легко адаптировать с учетом местной специфики конкретного населенного пункта.

Основными взаимосвязанными компонентами работы являются базовое исследование, выезды неправительственных организаций – исполнителей проекта в населенные пункты и постоянная поддержка профилактической работы на избранных сайтах. Как уже упомянуто выше, базовое исследование должно предшествовать фактическому внедрению проектных активностей или выполняется одновременно с ними, воздействуя на содержание и форму таких интервенций. Однако хотя исследования и проводится сначала, отдельные его компоненты могут использоваться на постоянной основе, формируя систему мониторинга и оценки. Например, с интервалами в год или полгода можно проводить анкетирование для отслеживания изменения уровня знаний клиентов или фокус-группы со специалистами партнерской сети по вопросам эффективности сотрудничества и целесообразности распределения имеющихся ресурсов.

Пилотная модель работы в отдаленной местности включает следующие компоненты:

1. Исследование целевой группы проекта на местах, определение ее потребностей и ключевых проблем, а также анализ имеющихся ресурсов и услуг.
2. Представление проекта и знакомство с местной властью в населенном пункте путем проведения круглого стола или другого формата встречи представительского уровня.
3. Определение ключевых лиц, принимающих решения, и местных лидеров общины и дальнейшее налаживание сотрудничества.
4. Определение потенциальных партнеров на местах, организация партнерской сети и сети переадресации клиентов для получения услуг (подписание соответствующих меморандумов, разработка инструкций, выбор удобных каналов коммуникации).
5. Организация и проведение обучения для местных лидеров общины и сотрудников организаций партнерской сети (о формах и методах работы с подростками), информационно-ресурсная поддержка.

6. Работа в населенных пунктах: регулярные выезды с предоставлением услуг клиентам проекта, адаптация услуг и модели работы.
7. Работа в населенных пунктах: организация акций для подростков и местной общины (например, в учебных заведениях).
8. Определение лидеров из числа клиентов и их привлечение к сотрудничеству с целью улучшения предоставления услуг и осуществления адвокационных мероприятий по включению финансирования необходимых услуг в местный бюджет.
9. Адвокационная деятельность с целью обеспечения жизнеустойчивости услуг в населенном пункте путем проведения акций, круглых столов и т. д.

Схематически эту модель можно изобразить следующим образом:



Особенностью работы в избранных небольших населенных пунктах в Украине стало то, что в них де-факто сначала не было поставщиков профилактических услуг для подростков (даже если они иногда и числились на бумаге). Поэтому такие услуги сначала нужно было «привезти» с собой из крупных городов. Каждая организация разработала график и план выездов на сайты. Первые выезды имели целью знакомство с местными администрациями и потенциальными партнерами. Для налаживания партнерства использовался формат круглых столов. Вначале планировалось проводить круглые столы на областном уровне, пригласить ключевых представителей администраций и потенциальных партнерских организаций из всех населенных пунктов в города областного значения, где работают НПО. Таким образом потенциальные партнеры смогли бы сразу познакомиться между собой и с представителями городской партнерской сети НПО, а также посетить молодежные центры в крупных городах и на практике ознакомиться с методиками работы. Однако на практике от этого варианта пришлось отказаться по нескольким причинам. Во-первых, избранные сайты расположены довольно далеко от крупных городов, что очень усложняло логистику и согласование даты и времени для проведения такого визита в пределах одного дня. Кроме того, представителям местных администраций из небольших городов было не так просто выделить целый день для участия в мероприятии. Также, как показало исследование и практика работы, каждый населенный пункт имеет свою специфику, что требовало отдельных встреч и обсуждений. Эта специфика касалась и отношений между местными лицами, принимающими решения, и особенностей инфраструктуры и ресурсов. Поэтому круглые столы проводились отдельно в каждом населенном пункте.

После знакомства и налаживания контакта начинается сама работа, состоящая из регулярных выездов команды НПО и исследователей на сайты. В целом компонент выездов НПО на сайты включает два этапа – подготовку к выезду и сам выезд. Подготовительный процесс заключается в согласовании дат и программы каждого выезда с местными партнерами и информировании подростков об услугах, которые они смогут получить. И хотя общий график выездов НПО может утверждаться на квартал или даже полугодие, на практике он является достаточно приблизительным, так как на него могут влиять карантины в учебных заведениях, где должны проводиться лекции, погодные условия, которые могут влиять на уличные акции, и т. п. Стандартная команда, выезжающая на сайт, включает социального работника / психолога, медсестру и координатора. К ним также могут присоединиться дополнительные социальные работники, педагоги и узкопрофильные специалисты (например, юрист). В зависимости от задач визита

и имеющихся ресурсов, выезды осуществляются на мобильной амбулатории или другом собственном или арендованном транспортном средстве (тогда к команде присоединяется также водитель) или общественным транспортом. Обычно команда НПО осуществляет визиты на каждый сайт от двух до четырех раз в месяц. Один такой визит длится целый день (8–11 часов), поскольку только дорога в один конец может занимать от одного до трех часов.

Во время выезда команда осуществляет работу по всем или по нескольким из типовых направлений:

- Активности в учебных заведениях (1-2 часа). Обычно это проведение групповых интерактивных занятий, индивидуальные и групповые консультации, обучение лидеров, анкетирование, выдача информационно-образовательных материалов (ИОМ) и средств индивидуальной защиты, тестирование быстрыми тестами на ВИЧ/ИППП. Кроме того, на территории этих учреждений можно организовывать акции и квесты, а также проводить дополнительное обучение специалистов – учителей, психологов, социальных работников из государственных служб и т. п.
- Аутрич-работа (1-2 часа). Если на сайте есть типичные места, где собираются подростки после или вместо учебы, команда НПО может проводить там аутрич (например, в парке или у заброшенного строительства). Подросткам предоставляются индивидуальные и групповые консультации, выдаются ИОМ и средства личной защиты. При наличии мобильной амбулатории и/или при условии хорошей погоды также возможно проведение тестирования быстрыми тестами на ВИЧ/ИППП. Если есть такая возможность, к аутричу хорошо привлекать равных консультантов из числа подростков (волонтеров и лидеров). Для мотивации подростков можно также предусмотреть мотивационные наборы, которые чаще всего включают продукты питания, сладости, карточки пополнения мобильной связи, гигиенические средства, сертификаты для магазинов.
- Уличные акции (1-2 часа). Обычно НПО устанавливают палатку на центральной площади или в парке, распространяют информационные материалы и визитки, предоставляют консультации, по возможности проводят тестирование быстрыми тестами на ВИЧ/ИППП. Уличные акции можно организовывать в формате квестов, пикников для молодежи, как часть музыкальных и других фестивалей.
- Встречи с местными лидерами общин и представителями партнерской сети (1-2 часа).

При планировании выездов важно учитывать сезонные особенности каждого сайта. На сайтах, где есть ПТУ с общежитиями, нужно учитывать, что подростки на лето уезжают домой, поэтому формат работы в летний период следует пересмотреть, и количество и продолжительность выездов значительно уменьшится. И наоборот, на тех сайтах, где летом начинают свою работу летние лагеря и/или будут проходить летние музыкальные и творческие фестивали, работу необходимо будет усилить. Кроме того, стоит заранее договориться с местной администрацией и при необходимости получить дополнительные разрешения на такую деятельность.

Самым трудным шагом начала работы в избранных небольших населенных пунктах является выход на целевую аудиторию и установление первичного контакта с уязвимыми подростками – теми, кто употребляет наркотики, и их половыми партнерами. С этой задачей лучше всего могут помочь местные лидеры общин – те представители местного сообщества, которые работают с подростками и владеют информацией о местной ситуации. Они могут помочь найти подростковых лидеров, которые примут участие в базовом исследовании и в дальнейшем будут распространять информацию о проекте среди своих друзей и знакомых. Также действенной «точкой входа» является проведение акций и занятий в учебных заведениях.

Когда работа уже началась, дальше находить и привлекать клиентов проще. В целом это те же каналы привлечения подростков, что и в больших городах:

- перенаправление партнеров (ювенальная превенция, служба пробации, социальные службы, ПТУ, школы);
- самообращение (родители);
- по рекомендации друзей;
- через равных консультантов;
- во время интерактивных занятий и лекций в учебных заведениях;
- во время уличных акций, квестов, конкурсов, флешмобов;
- через социальные сети и мессенджеры (например, Instagram, Telegram, Viber);
- перенаправление из «взрослых» программ снижения вреда (в тех населенных пунктах, где они внедряются);
- реклама (например, в местных газетах и на местных интернет-порталах).

Консультирование клиентов и другие услуги в рамках проекта предоставляются в соответствии со стандартами оказания услуг подросткам, имеющим опыт употребления психоактивных веществ (ПАВ) (см. Раздел «Мониторинг и оценка качества услуг») и включают: консультации по вопросам ВИЧ/ИППП/гепатитов, прав ребенка, психоактивных веществ и последствий их употребления; индивидуальные и групповые занятия; тестирование на ВИЧ; социальное сопровождение; выдачу информационных материалов и индивидуальных средств защиты; перенаправление к другим поставителям услуг.

Поскольку все населенные пункты очень различаются по географии, количеству жителей, инфраструктуре и имеющимся ресурсам, НПО адаптировали пилотную модель работы в соответствии с местными особенностями и, в частности, внедрили такие формы работы:

- Консультационный пункт для непрерывности профилактических услуг. Такие пункты действуют в населенных пунктах, где местные администрации или партнерские организации выделили помещение для проведения постоянной работы с клиентами и где есть местный лидер или другой местный специалист, привлеченный к проекту на достаточную занятость, а также волонтеры из числа общины и подростки-лидеры.
- «Профилактика за кофе» для привлечения новых клиентов. Этот подход предусматривает встречи с клиентами в кафе, в уютной атмосфере с возможностью заказать чай/кофе/пиццу. Условием участия является то, что подросток должен привести с собой нового друга/знакомого. Такой подход позволяет выходить на новых подростков и устанавливать неформальные отношения.
- Мотивационные наборы для лидеров из числа подростков. Для того чтобы мотивировать постоянных волонтеров и лидеров из числа подростков к участию в проектах (привлечение новых клиентов, консультирование по принципу «равный–равному», помощь в организации и проведении мероприятий), можно использовать мотивационные наборы, которые обычно состоят из продуктов, средств личной гигиены, карточек для пополнения мобильной связи. Это очень актуально для населенных пунктов с плохой социально-экономической ситуацией.
- Сотрудничество с молодежными хабами. В тех небольших населенных пунктах, где есть молодежные хабы (центры и пространства для молодежи) или есть

возможность их создать, они могут стать безопасным пространством для досуга подростков и надежными площадками для предоставления услуг и возможностей личностного развития.

- Сотрудничество с учебным заведением. В населенных пунктах, где удалось наладить эффективное партнерство с отделами образования, платформой для профилактических мероприятий могут стать учебные заведения. В частности, в медицинском кабинете на регулярной основе можно проводить тестирование на ВИЧ/ИППП и выдавать презервативы, а на стендах в коридоре – размещать информационно-образовательные материалы. Также в этих заведениях можно договориться с психологом и/или социальным педагогом об организации постоянной профилактической работы и провести для этих специалистов дополнительное обучение в рамках повышения квалификации.
- Аутрич в парках. На сайтах, где нет возможности проводить работу в помещениях (например, не удалось наладить сотрудничество с учебными заведениями, найти комнату для консультаций или договориться о ситуативной аренде), аутрич-работа может стать главным компонентом. В идеале такой аутрич должен проводиться на базе мобильной амбулатории, которая позволяет привезти большое количество раздаточных материалов и обеспечить доступ подростков к тестированию.

Понятно, что поскольку НПО не присутствуют все время в населенном пункте, важной составляющей работы является постоянное поддержание связи. Такое поддержание осуществляется благодаря постоянной коммуникации с каждым населенным пунктом через избранных местных лидеров общин, волонтеров и лидеров из числа клиентов. Каждая организация выбирает самые удобные способы коммуникации – по телефону, электронной почте или путем создания общих рабочих групп в мессенджерах (например, в Viber или Telegram).

Первыми помощниками НПО и исследователей при поиске и привлечении подростков к проекту являются местные лидеры общин, которых в начале деятельности необходимо выбрать на каждом сайте. Такими лидерами могут быть психологи, учителя или другие сотрудники учебных заведений, социальных служб, библиотек, детских домов творчества и тому подобное. Помочь выбрать местного лидера для работы в населенном пункте могут представители партнерской сети, например, во время круглого стола или личных интервью в начале деятельности НПО. Местные лидеры должны стать связующим звеном между НПО и общиной населенного пункта. В периоды между выездами НПО на сайт они могут

консультировать подростков по базовым вопросам, выдавать им информационные материалы и средства защиты, которые оставили им НПО, и даже сопровождать подростков для получения других услуг в общине. Местные лидеры общины также должны стать адвокатами профилактических услуг для подростков, способствовать распространению информации о методиках работы и помогать создавать условия для их внедрения после завершения проекта.

Механизм работы с местными лидерами в небольших и отдаленных общинах

1. Координаторы проекта совместно с руководителями НПО-партнеров определяют потенциальных местных лидеров на проектных сайтах.

Критерии отбора потенциальных местных лидеров общин:

- местные лидеры живут и работают в населенном пункте, где реализуется проект;
- местные лидеры имеют хорошую репутацию и связи с жителями общины;
- местные лидеры имеют время и желание выполнять работу в сотрудничестве с НПО;
- местные лидеры могут усилить работу НПО на сайте;
- местные лидеры владеют информацией и имеют контакт с подростками, в частности знают точки, где собираются подростки;
- местные лидеры умеют налаживать контакты с разными подростками, в том числе с имеющими опыт употребления наркотиков; они хорошо коммуницируют и имеют базовые навыки консультирования подростков или готовы их освоить; они готовы работать в команде с социальными работниками проекта;
- местные лидеры понимают принципы профилактики ВИЧ-инфекции и снижения вреда, а также разделяют их подходы и ценности;
- местные лидеры готовы учиться.

2. Координаторы проекта от НПО-партнеров проводят обучение для потенциальных местных лидеров.

Под обучением местных лидеров имеется в виду мини-тренинг, который проводит специалист НПО (социальный работник, психолог или координатор проекта), например, с использованием учебных модулей для



специалистов на платформах: <https://profihealth.org.ua/uk/courses/1/program> и <http://knowledge.org.ua/obuchenie/>.

№	Темы мини-тренинга	Результат обучения
1.	Ознакомление с целями и задачами профилактики в подростковой среде: рискованное поведение и его профилактика, сохранение здоровья и формирование здорового образа жизни, волонтерство, лидерство, личностный рост и развитие.	Местные лидеры умеют своими словами, понятно и кратко рассказать о проекте, его целях и задачах; объяснять, что это за проект; понимают целевую группу проекта и какие услуги могут получить подростки в рамках проекта.
2.	Цель привлечения подростков к проекту.	Обученные местные лидеры умеют мотивировать подростков обращаться за услугами, участвовать в активностях проекта, а также приводить своих друзей и знакомых.
3.	Доступные услуги НПО и партнеров для подростков на сайте.	Местные лидеры умеют своими словами, понятно и кратко рассказать об услугах проекта, объяснить, в чем заключается смысл каждой услуги, кто ее предоставляет, где и когда ее можно получить. Кроме того, они знают, к каким организациям можно перенаправить клиентов проекта.
4.	Принципы и подходы к уменьшению вреда, первичная, вторичная и третичная профилактика, особенности употребления наркотиков в подростковом возрасте (факторы риска и факторы защиты).	Местные лидеры понимают общие подходы и принципы снижения вреда, знают, что такое первичная, вторичная и третичная профилактика, имеют базовые знания об особенностях употребления наркотиков в подростковом возрасте (факторы риска и факторы защиты).
5.	Пути передачи ВИЧ, «период окна», важность тестирования.	Местные лидеры понимают важность тестирования, владеют информацией о ВИЧ и могут ее донести до других.
6.	Конфиденциальность и этика: ни какие данные клиентов не разглашаются.	Местные лидеры понимают, что данные клиентов не разглашаются, ведут себя этично, придерживаются конфиденциальности.

7.	Документация и функциональные обязанности: договор о работе, функциональные обязанности, ведомости, оплата работы, график работы, наставник/ супервизор из команды проекта.	Местные лидеры ознакомлены с условиями договора, понимают свои права и обязанности, знают, какую документацию вести и как получить поддержку со стороны НПО.
8.	Взаимодействие с командой проекта и с НПО.	Местные лидеры понимают свои обязанности, пути и форматы коммуникации с командой проекта.
9.	Техника безопасности во время работы.	Местные лидеры ознакомлены с правилами безопасности, в частности по работе с целевой группой проекта и в условиях аутрича.

Мини-тренинг должен включать ознакомление с теоретическим материалом и обязательно – отработку практических навыков (таких как общение и базовое консультирование подростков).

3. НПО заключают договор о выполнении работ с местными лидерами после обучения в соответствии с целями проекта.

При приеме на работу местных лидеров с ними заключается договор, в котором определяются функциональные обязанности, время работы, ответственность сторон.

Основные составляющие договора:

- название позиции, цель, связь с задачами организации;
- обязанности и ответственность сторон;
- персональные требования: соблюдение конфиденциальности и т. п.;
- ожидаемая продолжительность и график работы;
- продолжительность сотрудничества и условия пересмотра содержания работ;
- безопасность работы;
- вознаграждение за работу.

Функциональные обязанности по проведению профилактической работы, которые могут выполнять местные лидеры общин:

- представление интересов проекта от имени НПО-партнера на сайте;

- оказание социальным работникам помощи в организации выходов на аутрич-маршруты (определение локаций, где собираются представители целевой группы, разработка маршрута, определение оптимального времени выхода на аутрич, предоставление информации об особенностях целевой группы и т. д.);
- участие в еженедельных рабочих встречах команды проекта;
- налаживание контакта с представителями целевой группы на маршруте, общение с клиентами, информирование о проекте, помощь в установлении контакта представителей целевой группы с социальными работниками от НПО-партнера;
- распространение информационных материалов и средств личной защиты среди представителей целевой группы проекта;
- поддержание связи с представителями местной партнерской сети от имени НПО (помощь в организации встреч, круглых столов, акций, лекций и т. д.);
- участие в ведении социальных страниц организаций;
- поддержка команды проекта при проведении групповой работы и акций на сайтах;
- другая деятельность в соответствии с целями проекта.

Работа выполняется по графику, описанному в договоре, и с супервизией со стороны координатора проекта от НПО-партнера.

4. Координаторы проекта проводят мониторинг и оценку эффективности привлечения местных лидеров.

Координатор также предоставляет ресурсы и помогает решать проблемы путем индивидуальной супервизии.

Кроме того что при отсутствии НПО на сайте местные лидеры выполняют часть их функций, НПО продолжают свою работу удаленно и онлайн. Сотрудники НПО организуют и проводят онлайн-обучение (например, в формате вебинаров в Zoom). Такое обучение актуально как для специалистов, так и для активных подростков с каждого сайта. Формат онлайн-обучения позволяет привлекать более широкий круг экспертов-тренеров и делиться большим количеством онлайн-ресурсов.

Важную роль в постоянной поддержке работы сайтов играют ведение социальных сетей и онлайн-компонент в удаленной работе. В ходе исследования была

получена важная информация о том, что большинство клиентов проекта ежедневно используют различные социальные сети, поэтому качественное ведение онлайн-страниц НПО, в частности в социальных сетях, крайне важно для поддержания эффективной связи с подростками, которые стали клиентами проекта. Самыми популярными социальными сетями и мессенджерами для общения с клиентами проекта являются Instagram, Viber и Telegram. Для ведения этих сетей желательно иметь отдельного сотрудника – регионального координатора по коммуникациям, который создаст такие страницы и будет успешно руководить ими (создавать интересный контент для сохранения и расширения аудитории и поддерживать постоянную коммуникацию с подписчиками). Через сообщения в социальных сетях можно информировать подростков о графике визитов, предоставлять полезную информацию о собственном здоровье, мотивировать присоединиться к мероприятиям. Для успешной работы нужно выбрать именно ту социальную сеть или мессенджер, которыми уже активно пользуются клиенты. Например, для общения с подростками в 2019–2020 годах наиболее актуальной сетью был Instagram, а для общения с представителями партнерской сети – Facebook.

Instagram имеет много возможностей по поводу интересных форматов представления полезной для подростков информации. В частности, наполнение страницы в этой социальной сети в рамках проекта может выполнять информационную и развлекательную задачи.

Информационный контент (влияет на повышение уровня знаний подростков):

- график выездов НПО на сайт, контакты организаций партнерской сети, где можно получить услуги;
- анонсы мероприятий;
- мифы и факты;
- ответы на актуальные вопросы;
- личные истории;
- включение с сотрудниками и лидерами вживую;
- опросы на темы профилактики и качества услуг;
- общее информирование о ВИЧ/ИППП/ТБ, гепатитах и употреблении наркотиков.

Развлекательный контент (влияет на привлечение и удержание подписчиков/клиентов через постоянный интерес):

- конкурсы и розыгрыши;
- квесты/марафоны/флешмобы;
- лайф-хаки и полезные советы;
- смешные картинки для привлечения внимания (мемы);
- мотивационные фото и видео;
- приветствия;
- цитаты;
- юмор.

Личные (приватные) сообщения позволяют эффективно использовать эту сеть и для индивидуальных консультаций подростков. В частности, специалисты могут начать такую консультацию, основываясь на ответах опросов, которые сразу приходят в личные сообщения. Такую консультацию можно предложить клиентам, которые дали неправильный ответ на один или несколько вопросов в опросе.

Онлайн-консультирование имеет определенные преимущества:

- Подросток чувствует настоящую анонимность и может быть максимально откровенным.
- Подросток контролирует ситуацию и может прекратить консультацию в любой момент, а также в любой момент к ней снова вернуться.
- Нет четких временных ограничений. Больше времени для ответа консультанта.
- В любой момент можно вернуться к нужной фразе в переписке и уточнить информацию.
- Вся консультация задокументирована. Можно апеллировать к тексту, написанному ранее.
- Нет необходимости контролировать мимику, жесты, интонацию.
- При наборе текста у подростка усиливается рефлексивный анализ, поскольку необходимо изложить много информации немногими словами (лаконично и понятно).

- На одно сообщение подростка могут дать ответ несколько консультантов. Также консультант может посоветоваться с другими специалистами в процессе консультации.

Кроме того, консультации могут предоставляться на специальных платформах (например, в онлайн-приложении Free2Ask).

[App Store](#)



[Google Play](#)



Примеры страниц в Instagram:

 [kompas_7/;](#)

 [dream_team_group/;](#)

 [5_kirovohradschyna/;](#)

 [newfamiily/;](#)

 [clubstreetpower/;](#)

10



Эффективное партнерство



Ключевыми задачами партнерской сети на местном уровне являются координация совместных усилий в работе, создание эффективной системы переадресации клиентов к дружественным услугам, консолидация ресурсов для совместных мероприятий, а также привлечение внимания к самым актуальным проблемам. Это возможность совместно влиять на необходимые изменения, в том числе по разработке местных политик и процедур. Также успешная деятельность партнерской сети усиливает видимость работы каждой из организаций, входящих в ее состав, повышает уровень доверия со стороны общины и продвигает общие идеи на местном уровне. Для НПО это дополнительная возможность промотировать свою экспертность по ряду вопросов и продвигать собственную деятельность.

К партнерской сети стоит привлекать общественные и государственные организации, в основе деятельности которых лежит общая цель. В нашем случае – это улучшение уровня жизни подростков и их семей, сохранение их здоровья и содействие их всестороннему развитию.

Партнерская сеть может включать следующие организации и учреждения:

- центры социальных служб для семьи, детей и молодежи (ЦСССДМ);
- методические центры и отделы образования;
- учебные заведения (школы, ПТУ);
- службы ювенальной превенции;
- службы пробации;
- полицию;
- медицинские учреждения (в частности, клиники, дружественные к молодежи);
- управления молодежи и спорта городского совета;
- центры бесплатной правовой помощи;
- правозащитные организации;
- службы занятости;
- ВИЧ-сервисные организации;
- молодежные организации;
- дома юношеского творчества;
- детские и юношеские библиотеки.

Обычно построение партнерства начинается с определения перечня стратегических партнеров, направления им официальных писем и организации личных встреч. Также первый контакт с потенциальными партнерами может происходить на официальных мероприятиях (конференциях, круглых столах, событиях представительского уровня).



«Мы с самого начала поставили себе задачу обрести друзьями, партнерами, с которыми можно работать. В 2014 году приходили ко всем и говорили, что можем помочь с решением их задач. Пошли в систему профтехобразования, так как должен быть доступ к группе, наладили связи со службой пробации, наладили связи с ювенальной инспекцией, начали работать с патрульной полицией» (координатор проекта).

Налаживание сотрудничества с государственными учреждениями требует более формального подхода. Например, первый контакт в учебном заведении – это всегда его директор. Перед встречей стоит направить официальное письмо, рассказать о вашей организации и объяснить, какие у вас есть ресурсы и чем вы можете быть полезны (например, проводить просветительские мероприятия среди учащейся молодежи). Как правило, администрация идет навстречу, поскольку должна проводить эти воспитательные мероприятия и вы часто выполняете ее работу. В то же время вы должны понимать потребности в ресурсах ваших потенциальных партнеров для того, чтобы предложить им соответствующую помощь. Выстраивая сотрудничество с учебными заведениями, также важно установить партнерство со школьными полицейскими. Они могут вместе с социальными работниками проводить учебные занятия, лекции, распространять раздаточные материалы, проводить выездные занятия. Они также информируют о правах, обязанностях, о взаимодействии с полицией. Так же устанавливается контакт с отделом молодежи и спорта, ЦСССДМ, ювенальной превенцией. Представители партнерской сети могут предоставлять услуги, которых нет в НПО, и ресурсы, которые дополняли бы ресурсы неправительственной организации и усиливали общие действия, и наоборот. Во время проведения совместных мероприятий партнерской сети различные партнеры могут бесплатно предоставлять помещение, транспорт,

горючее, питание и призы для участников. Кроме того, организации могут привлекаться к проведению обучения как тренеры и эксперты, писать рецензии на разработанные программы и пособия. После установления успешного партнерства НПО уже имеют определенную репутацию, и поэтому другие организации могут сами обращаться с предложениями сотрудничества.

Обычно в рамках партнерской сети заключаются меморандумы о сотрудничестве, где закрепляются ключевые обязанности сторон и направления совместной работы. Меморандумы также часто содержат определенные алгоритмы взаимодействия, например, каким образом происходит переадресация клиентов или коммуникация с партнерами. Такие алгоритмы часто в перспективе становятся частью городских и областных программ (например, по наркополитике и/или профилактике ВИЧ). Во время рабочих встреч со специалистами партнерской сети предоставляется исчерпывающая информация о партнерах и их услугах, чтобы при необходимости специалисты могли оперативно созвониться и договориться о встрече с клиентом в конкретном учреждении. В таких случаях осуществляется или перенаправление, или сопровождение клиента к партнерским организациям для получения дополнительных услуг в соответствии с его потребностями.

Таким образом, алгоритм переадресации клиентов в рамках партнерской сети чаще всего состоит из следующих шагов:

1. Во время консультирования подростка на аутрич-маршруте или в молодежном центре социальный работник (или другой специалист партнерской сети) определяет потребность в предоставлении дополнительных услуг.
2. С согласия подростка социальный работник связывается с соответствующей организацией и выдает направление на визит или при необходимости сопровождает подростка.
3. Если же подросток сразу не готов обратиться для получения услуги, социальный работник или другой специалист предоставляет ему контактные данные учреждений, где можно получить услугу в соответствии с его потребностями.
4. Когда подросток обращается для получения услуги, он сообщает, кто его перенаправил, и эта информация фиксируется. В некоторых регионах также существует система бумажных направлений, когда подросток получает обратный лист («талончик», «карточку»).

Кроме рабочих встреч, удобным инструментом коммуникации являются группы в социальных сетях и мессенджерах.



«Для улучшения коммуникации между партнерами создана и активна вайбер-группа «Диалог». В группу входят представители социальных служб и полиции, образования и нашего Фонда (вся команда), которые привлечены к обеспечению работы проекта и привлечению подростков, в т.ч. подростков, употребляющих наркотики, и их близкого окружения, к услугам проекта. Вопросы, которые поднимаются в группе: согласование графика и места аутрич-выездов; описание проблемы подростка, которая требует коллегиального решения или консультации/мнения узкого специалиста» (координатор проекта).

Для эффективного партнерства сотрудники организаций должны наладить хорошие межличностные контакты, понимать общие цели, чувствовать себя единой командой. В этом помогают планирование и проведение совместных мероприятий, совместное участие в тренингах и других событиях, совместные рабочие поездки. Очень важны поддержка и положительные примеры сотрудничества. Специалистов партнерской сети стоит приглашать на все важные события организации и демонстрировать успехи клиентов (например, результаты лидерских проектов). Также партнеров можно приглашать на тренинги и другие форматы обучения с привлечением подростков как сотрениров, фасилитаторов или активных участников.

Особое внимание следует уделять неформальному общению представителей партнерской сети. Это могут быть приглашения на празднование определенных событий организаций, личные благодарности, грамоты, награды, сувенирная продукция и даже приветственные посты в социальных сетях.

Интересным и действенным инструментом налаживания более тесного межличностного сотрудничества различных специалистов являются летние школы. В отличие от тренингов, обычно такие школы состоят из многих краткосрочных мастер-классов и интерактивного отдыха после обучения, который направлен на

формирование команды и развитие творческих подходов. Каждая такая школа имеет свою тематику и легенду (например, «Школа магии» по мотивам Вселенной Гарри Поттера или «Социоолимпийские игры»). Все участники делятся на команды и выполняют задания, которые представляют во второй половине дня во внеучебной программе. Такие мероприятия вызывают яркие эмоции и надолго запоминаются. Также обучение сочетается с активным летним отдыхом, что является хорошим балансом между формальным и неформальным подходами. Летняя школа обычно охватывает 30-40 участников из нескольких регионов. Планируя такую школу, стоит заранее определить ее даты, поскольку лето – это период отпусков.

Для построения эффективного сотрудничества существует много других инструментов: тренинги, конференции, круглые столы, визиты по обмену опытом. Последние два рассмотрим подробнее.

Круглые столы являются важным инструментом как для начала сотрудничества с новыми партнерами или в новом населенном пункте, так и для решения текущих неотложных вопросов. Основные темы, которые обсуждаются на круглых столах, – это совместное планирование профилактических мероприятий, информирование о доступных ресурсах и событиях. Круглые столы выступают площадкой для долгосрочного планирования и обсуждения приоритетов местных и национального бюджетов. Как результат, могут приниматься решения в формате совместных планов действий или резолюций.

Пример принятых решений, которые могут войти в резолюцию (первого) круглого стола:

1. Обеспечить потребность в специфических услугах по профилактике ВИЧ/ИППП/наркозависимости для подростков, имеющих опыт употребления ПАВ, путем сотрудничества с общественной организацией...
2. Создать и утвердить в городе/поселке... партнерскую сеть в составе... (указываются организации и контактные лица).
3. Разработать и обеспечить функционирование алгоритма работы с подростками группы риска в городе/поселке...
4. Разрешить проведение и утвердить график и программу профилактических занятий для подростков (и родителей) в следующих учебных заведениях города/поселка...
5. Содействовать проведению уличных профилактических акций для жителей города/поселка...

6. Обеспечить возможность повышения квалификации местных специалистов, работающих с детьми, с привлечением специалистов из общественной организации...
7. Разрешить и способствовать проведению исследования среди подростков и специалистов города/поселка...

Хорошим примером построения сотрудничества на межрегиональном уровне является проведение визитов по обмену опытом между различными НПО и их партнерами, выполняющими профилактические проекты, похожие по цели и подходам. Такие визиты обычно длятся от одного до трех дней и позволяют специалистам из разных регионов Украины обменяться опытом предоставления услуг для подростков, посмотреть на привычную работу под новым углом и найти возможные варианты для сотрудничества. Количество участников визита – три-четыре человека, желательно один-два сотрудника НПО и один-два представителя партнерской сети. Такой визит может стать поощрением или вознаграждением для определенных специалистов из партнерских организаций.

Визиты по обмену опытом позволяют партнерам увидеть сходство в работе и убедиться, что такое сотрудничество является эффективным и в других городах. Также изменение локации помогает увидеть привычные вещи по-новому и вдохновиться на новые свершения.



«Во время визитов нас познакомили с директорами центров социальных служб для семьи, детей и молодежи. У наших партнеров была возможность пообщаться и узнать, как происходит сотрудничество, также мы увидели сходство в работе. После приезда наши партнеры еще больше заинтересовались в сотрудничестве и проявляют активность, предлагая идеи и помощь, такую как совместные выезды и проведение занятий в учебных заведениях, предоставление своего кабинета для тестирования на ВИЧ, гепатиты С, В, сифилис, проведение городских акций» (участница визита, социальный работник).

Для представителей государственных структур важными аспектами визита являются встречи с коллегами из других регионов и опыт их практической работы на местах. Во время такого визита они могут лицом к лицу обсудить важнейшие вопросы и повысить свою профессиональную квалификацию:



«Это моя первая поездка по обмену опытом в Полтавскую область. Поразил высокий уровень доверия и взаимодействия между НПО и государственными структурами в организации услуг подросткам, употребляющим наркотики и практикующим рискованное поведение. В профессиональном плане мне было полезно пообщаться и поделиться опытом работы с семьями в СЖО, в которых дети употребляют наркотики, со специалистами Полтавского областного и городского ЦСССДМ. Обсудили вопросы финансирования и механизмы закупки услуг. Очень положительное впечатление от поездки. Спасибо за организацию визита ПОБФ «Общественное здоровье» и коллегам из государственных учреждений за открытое и дружеское отношение!» (участница визита, директор городского ЦСССДМ).

Часто партнеры возвращаются из таких визитов с новыми идеями сотрудничества.



«Очень понравилось оформление молодежного центра «Компас», которое было сделано руками специалистов и подростков проекта. Также специалисты БФ «Благо» с подростками-лидерами проводят мониторинг услуг, которые предоставляются подросткам в медицинских учреждениях на сайтах. Это очень хорошая идея, позволяющая подросткам узнать, какие услуги они могут получить в медицинских учреждениях самостоятельно. Хотим применить опыт коллег по мониторингу услуг у нас в городе и на сайтах проекта» (участница визита, социальный работник).

Комплекс всех мероприятий в рамках такого сотрудничества партнерской сети часто помогает достичь дополнительных результатов: у специалистов меняется отношение к целевой группе НПО – подросткам, употребляющим наркотики. И, соответственно, подростки также начинают с большим доверием относиться к представителям государственных учреждений.

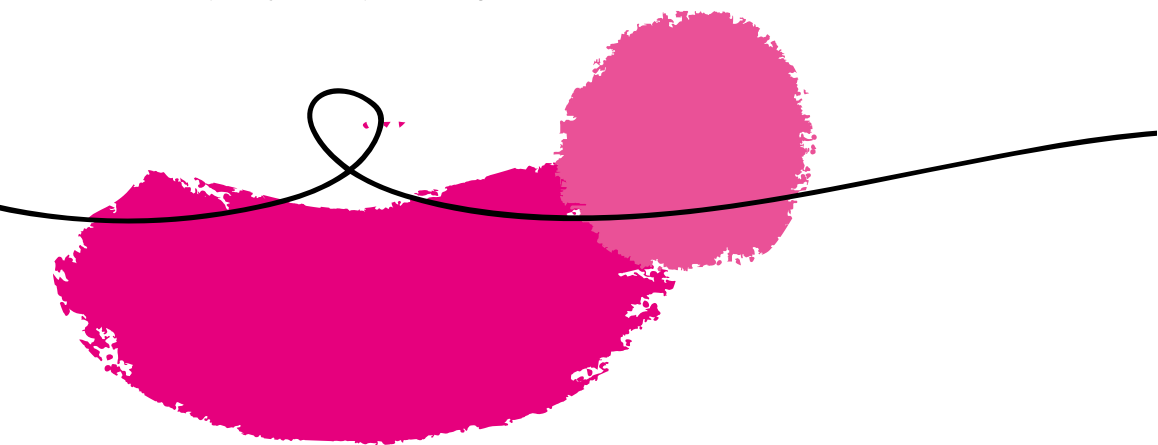
История успеха – партнерство с полицией

В рамках проектов наши партнеры на местах уже много лет тесно сотрудничают с полицией. Целью такого сотрудничества было формирование доверия между правоохранительными органами и уязвимыми группами населения и формирование толерантного отношения полиции к уязвимым группам, в частности подросткам, употребляющим наркотики. С началом проведения реформы полиции в Украине такое сотрудничество приобрело новые форматы. Наиболее интересной формой сотрудничества стало совместное проведение таких профилактических мероприятий, как тренинги, квесты и экскурсии в отделение полиции вместе с детьми из групп риска. Сотрудники полиции не только были организаторами этих мероприятий, но и стали равноправными участниками. Например, одно из мероприятий имело форму городского квеста, где подростки вместе с сотрудниками полиции сформировали команды, путешествовали по городу, посещая различные

пункты предоставления услуг для подростков, и совместно выполняли задания. После квеста подростки очень положительно отзывались о полученном опыте. Они отметили, что исчез страх перед полицейскими, что они увидели в них прежде всего обычных людей. Также подростки сообщали, что им понравилось участвовать в квесте вместе с полицейскими, некоторые даже начали размышлять о карьере в правоохранительных органах. Другим хорошим примером сотрудничества стали регулярные тренинги для полиции по вопросам защиты прав подростков и эффективных методов уменьшения рискованного поведения и предупреждения преступлений. Также проводились постоянные стажировки и учебные визиты полицейских в различные организации, дружественные к молодежи. Это способствовало положительному изменению отношения полицейских к подросткам и дало им возможность с большим пониманием присоединиться к разработке городских программ по наркополитике, профилактике ВИЧ и других социально опасных заболеваний. Налаживание доверительных отношений между подростками и полицией также положительно повлияло на функционирование общегородской системы переадресации и улучшило доступ подростков к услугам партнерской сети.

11

*Безопасность специалистов
и их клиентов*



Мы недаром включили этот раздел в пособие. Любой специалист, работающий в системе «человек – человек», сталкивается со сложными ситуациями в работе с клиентами. Особенно много этических вопросов возникает в работе с подростками, употребляющими ПАВ или практикующими другое рискованное поведение. В каких случаях мы можем рассказать родителям о проблемах их детей-подростков? Нужно ли сообщать полиции о правонарушениях подростков, или мы должны прежде всего заботиться о безопасности наших клиентов? Можем ли мы тестировать подростков на ВИЧ без согласия родителей или раздавать презервативы? В некоторых случаях поставщики услуг опираются на законы или собственное воспитание, обращаются к религии или личной системе культурных ценностей. Чаще всего поставщики услуг пытаются избежать принятия решений, уйти от решения или действий, которые им самим кажутся неправильными. Часто эти аспекты касаются морали. Стереотипы и предубеждения в отношении людей, с которыми мы работаем, могут заставить нас принять неправильные решения, и независимо от нашей воли такие решения могут приводить к стигматизации и дискриминации, некоторые из них могут иметь негативные последствия. Под безопасностью специалистов и клиентов мы имеем в виду комплекс условий, помогающих снизить вероятность возникновения ситуаций, которые могут негативно влиять на качество услуг, доверительные отношения между специалистами и клиентами, эмоциональное и психическое состояние как клиентов, так и специалистов.

В работе с подростками мы предлагаем опираться на следующие принципы:

- Все подростки независимо от того, откуда они родом и где живут, каковы их религиозные взгляды, гендерная идентичность, сексуальная ориентация, культура, профессия, социальный статус, семейная принадлежность, ситуация с употреблением наркотиков или ВИЧ-статус, заслуживают уважения их прав человека и имеют право на обращение и уход, которые не унижают их чувство собственного достоинства.
- Предоставляя услуги, мы прежде всего опираемся на права и потребности клиентов-подростков, а не наши собственные потребности.
- Равное участие девушек и парней: предоставление услуг с учетом гендерного равенства.
- Соблюдение конфиденциальности. Конфиденциальность означает, что специалист сохраняет содержание консультации и информацию о здоровье и жизни подростка в тайне. Конфиденциальность и безопасность являются одними из важнейших составляющих работы с подростками. При этом

некоторые подростки нуждаются в дополнительном гарантировании безопасности, например, подростки с ВИЧ-позитивным статусом, опытом употребления ПАВ или привлечения к сексуальной эксплуатации. Подростки чаще всего опасаются, что при раскрытии их статуса/проблем сверстники и семья оттолкнут их от себя. Для девушек старшего возраста конфиденциальность может быть непосредственно связана с их автономией, независимостью от семьи, для юношей постарше – с уязвимостью перед сверстниками и родителями. Подростки разного гендера и гендерных проявлений (геи, лесбиянки, бисексуалы, трансгендеры и т. п.) обычно предъявляют повышенные требования к конфиденциальности по поводу их гендерной принадлежности и сексуальной ориентации. Раскрытие персональной информации может подвергнуть их риску изоляции. Беременные подростки или подростки с детьми также могут заботиться о своей безопасности. Молодые родители уже находятся в состоянии стресса и могут не обращаться за помощью, если их конфиденциальность не гарантирована. Единственной ситуацией, которая допускает раскрытие конфиденциальной информации, является риск для жизни вашего клиента или других людей в результате действий вашего клиента.

- Уважительное отношение к клиентам-подросткам. Уважительное отношение к подросткам гарантирует качество услуги, влияет на привлечение и удержание клиентов в проектах. Особенно это важно в моменты, когда необходимо предоставить консультацию по таким чувствительным темам, как сексуальное здоровье, использование контрацепции, употребление наркотиков, вопросы насилия или психического здоровья. Необходимо относиться к каждому подростку как к целостной личности, которая может управлять собственным здоровьем, и помнить, что подростки находятся в таком периоде своей жизни, когда независимость для них очень важна.
- Максимум услуг с минимумом усилий. Важно предусмотреть организацию услуг таким образом, чтобы у подростка была возможность получить максимум услуг при минимальных затратах времени.
- Недопущение пересечений. Довольно часто, особенно в небольших городах, консультанты могут быть знакомы с родителями своих клиентов и пересекаться с ними в ситуациях, не связанных с их работой: дети ходят в один класс, есть общие друзья, соседи и т. д. Очень важно отслеживать такие пересечения и не допускать неформального общения с родителями. Если это невозможно, нужно передать подростка другому консультанту.

- Возможность пожаловаться. Подросток должен знать, каким образом он может безопасно пожаловаться на действия сотрудников проекта или других клиентов без негативных для себя последствий.

Инструментом, который может способствовать соблюдению описанных выше принципов, является регулярная супервизия персонала проекта. Супервизию можно разделить на административную (обсуждение организационных вопросов, связанных с проведением мероприятий, планированием работы, предоставлением услуг, графиком работы, потребностями в обучении специалистов и т. д.) и программную (решение сложных ситуаций, связанных с отношениями внутри коллектива и работой с клиентами). Супервизию должны проходить все сотрудники проектов независимо от того, какую роль они выполняют. Супервизию могут предоставлять как руководители организации, так и внешние специалисты. При этом руководитель может проводить только административную супервизию, а программную супервизию предоставляет внешний специалист. Основные задачи супервизии – помочь специалистам решить сложные ситуации, а также оценить, соответствуют ли предоставленные услуги этическим и профессиональным нормам. Есть несколько условий проведения супервизии:

- она должна проходить регулярно, не реже одного раза в месяц;
- супервизия может быть как групповой, так и индивидуальной;
- программную супервизию должен проводить только внешний эксперт, который прошел необходимую для этого подготовку;
- супервизором может быть специалист, у которого нет личных или профессиональных связей с лицом, проходящим супервизию;
- вся информация, озвученная во время супервизии, должна быть конфиденциальной.

Еще одним инструментом создания безопасных условий является наличие правил пребывания подростков в вашем центре. Очень важно, чтобы эти правила висели на видном месте и озвучивались всем новым клиентам. Обычно такие правила регулируют поведение подростков и персонала, описывая, что можно и чего нельзя делать в центре.

Оба этих инструмента (супервизия и правила пребывания) способствуют безопасности как клиентов, так и специалистов.

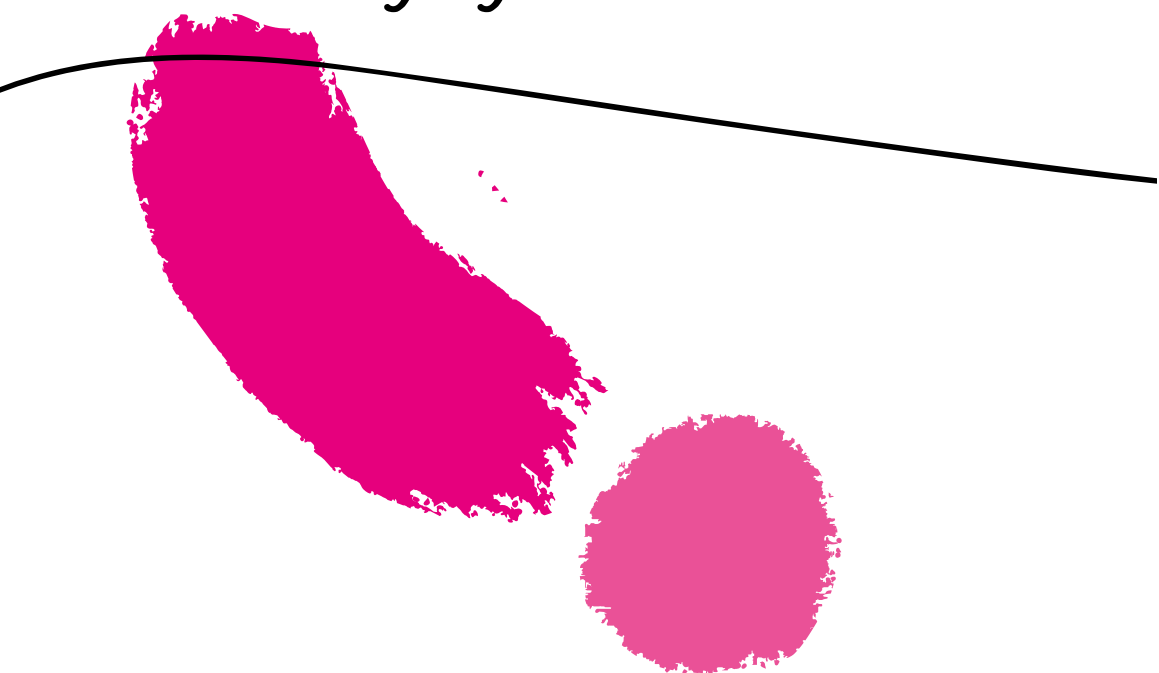
Определенными сигналами о том, что подростки не чувствуют себя в безопасности в вашем проекте, могут быть их частые конфликты с персоналом или другими клиентами, замкнутость и нежелание участвовать в мероприятиях центра, оскорбительные высказывания или агрессия по отношению к другим.

Для специалистов возможным следствием пребывания в постоянном напряженном состоянии, связанном с отсутствием безопасности на рабочем месте, может стать профессиональное выгорание. О том, что еще может быть причиной выгорания и как с этим работать, можно послушать в лекции Ягдара Туреханова: <http://afew.org.ua/turehanov-yagdar-profesijne-vigorannya-novi-pidhodi-v-profilakticzi-ta-psihologichnij-korekczi/>.



12

*Мониторинг и оценка
качества услуг*



Мониторинг и оценка являются неотъемлемыми компонентами любого вида деятельности и подразумевают систематический или эпизодический сбор информации для оценки эффективности определенного процесса или действия. Понятия мониторинга и оценки широко используются в реализации различных программ. Различают количественные и качественные индикаторы (показатели) эффективности, которые позволяют оценить, получаем ли мы ожидаемый результат от наших действий и вложенных ресурсов.

Количественные индикаторы – это индикаторы величины: абсолютное число, индекс, процент, соотношение. Преимущество количественных индикаторов в том, что они не придают эмоциональную окраску измеряемому феномену, а объективно фиксируют происходящий факт.

Качественные индикаторы не отражают численную составляющую, а, скорее, отражают состояние. Эти индикаторы сложнее собирать и оценивать, однако именно они позволяют настраивать программу и предоставление услуг наилучшим образом.

В идеале мониторинг и оценка должны проводиться на различных уровнях реализации программы: на уровне управления проектом и на уровне предоставления услуг.

На уровне управления проектом основными объектами оценки являются:

- знания и навыки сотрудников;
- отношение сотрудников к подросткам (наличие/отсутствие стигматизирующего отношения в зависимости от гендерной идентичности, расы, религиозной принадлежности, особенностей поведения, социально-экономического состояния и других характеристик);
- соблюдение этического кодекса;
- наличие партнерской сети с дружественными услугами и системы перенаправления;
- наличие в организации политик и процедур.

На уровне предоставления услуг можно оценивать следующее:

- соответствие услуг потребностям целевой группы;
- удовлетворенность клиентов полученными услугами;
- поведение подростков в контексте рискованных практик (сексуальное поведение, употребление ПАВ и т. д.);
- знания и отношения подростков в сфере сексуально-репродуктивного здоровья и прав человека;
- информированность о том, где можно получить необходимую помощь.

Все описанные выше пункты могут иметь как качественные, так и количественные аспекты оценки. Например, для оценки удовлетворенности клиентов полученными услугами количественным индикатором может быть количество опрошенных клиентов или процент клиентов, которые дали высокую оценку полученным услугам. Качественным индикатором будет сама оценка, которую дали клиенты: что именно понравилось или не понравилось, какие потребности удовлетворяет та или иная услуга и т. п.

Мониторинг и оценку качества услуг необходимо осуществлять в течение всего периода реализации программы или проекта на постоянной основе. Количественные показатели, как правило, собираются ежедневно и суммируются в квартальную отчетность. Качественные индикаторы собираются реже. Интервал сбора данных зависит от поставленных задач. Чаще всего для отслеживания определенных тенденций используется интервал в три месяца.

Для того чтобы наиболее эффективно проводить мониторинг и оценивать влияние вашего проекта, необходимо определить стандарты предоставления услуг, то есть условия, при которых вы сможете достичь ожидаемых результатов. При этом под условиями мы имеем в виду наличие и содержание услуг, а также знания и навыки, которые должны иметь подростки по результатам получения этих услуг. В Украине нет национальных стандартов предоставления услуг подросткам, поэтому для оценки качества своей работы нам пришлось разработать собственный документ. Хотя стандарты были разработаны в соответствии с задачами конкретного проекта, они достаточно универсальны и их можно адаптировать к другим условиям. Приводим вам описание стандартов комплексного пакета услуг для подростков нашего проекта.

СТАНДАРТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНОГО ПАКЕТА УСЛУГ

Целевая группа проекта: дети, подростки и молодежь, имеющие опыт употребления психоактивных веществ (ПАВ), с особым фокусом на возраст 14–19 лет, но не старше 24 лет.

Клиент проекта – это подросток в возрасте от 10 до 19 лет (по определению ВОЗ) с опытом употребления наркотического вещества, который предоставил о себе минимальную информацию, получил как минимум базовый пакет услуг и овладел минимальным (базовым) набором знаний и навыков.

Внимание! Подросток, который не готов предоставить о себе минимальную информацию и не получивший базового пакета услуг, не может считаться клиентом проекта.

Минимальная информация о клиенте проекта (для заполнения первичной документации и внесения в базу данных) при предоставлении базового пакета услуг:

1. Дата регистрации в проекте.
2. Код клиента.
3. Возраст.
4. Пол.
5. Откуда узнал об услугах проекта.
6. Причина обращения (со слов клиента).
7. Наличие опыта употребления наркотического вещества (да/нет).
8. Опыт и способ употребления наркотического вещества за последние 30 дней.
9. Опыт сексуальной активности за последние 30 дней (для определения потребности в услугах репродуктивного здоровья).
10. Есть ли опыт тестирования на ВИЧ.

Базовый пакет услуг, который должен получить клиент проекта во время первичной консультации*:

1. Информационно-образовательные материалы.
2. Консультация социального работника:
 - по вопросам рискованного поведения клиента в контексте ВИЧ/ИППП/ТБ/гепатитов В, С; предложить пройти тестирование на ВИЧ/ИППП;
 - по вопросам репродуктивного здоровья; предложить средства индивидуальной защиты (презерватив, лубрикант);
 - по вопросам личным рисков употребления психоактивных веществ; предложить средства индивидуальной защиты (шприц, спиртовую салфетку) или перенаправить для их получения.
3. Информация об имеющихся услугах проекта и спектре услуг партнерской сети. При необходимости – перенаправление для получения по меньшей мере одной услуги, в которой нуждается клиент (в рамках проектов организации и/или услуг партнерской сети).

*Стоит отметить, что на практике не всегда получается предоставить все эти услуги и собрать информацию во время первой консультации. Некоторым клиентам может понадобиться какое-то время, чтобы привыкнуть к новым условиям, людям и быть готовыми поговорить с консультантом. В таком случае мы всегда идем от потребностей и возможностей клиента, но до момента предоставления базового пакета услуг и сбора минимальной информации не регистрируем этого подростка как клиента нашего проекта.

Минимальный набор знаний и навыков, которыми должен овладеть клиент проекта:

Знания	Навыки
<p>Название организации/проекта и контакты социального работника.</p> <p>Знания об имеющихся социальных, психологических, медицинских и юридических услугах в рамках организации и партнерской сети (название учреждения, дни и часы работы, контактные лица и т. п.).</p> <p>Информированность о том, где можно пройти тест на ВИЧ.</p>	<p>Навыки самостоятельного обращения для получения необходимой услуги.</p>
<p>Базовые знания о путях передачи и способах личной защиты от ВИЧ/ИППП/ТБ/гепатитов В, С.</p>	<p>Навыки самостоятельного обращения для получения необходимой информации.</p>

После получения базового пакета услуг необходимо предложить клиенту вступить в программу социального сопровождения и/или психокоррекционную программу (при наличии). В случае отказа клиента или его неготовности к комплексным интервенциям на этом этапе клиент может продолжить получать отдельные услуги проекта.

Клиент программы социального сопровождения – это подросток в возрасте от 10 до 19 лет с опытом употребления наркотического вещества, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, требующей комплексного решения в течение трех-шести месяцев, во время которых клиент предоставляет больше информации о себе, получает расширенный пакет услуг клиента проекта и овладевает соответствующими знаниями и навыками.

Внимание! Если клиент во время первичной консультации выражает желание и согласие вступить в программу социального сопровождения или психокоррекционную программу, социальный работник должен начать работу по сбору минимальной информации и предоставлению базового пакета услуг как для любого клиента проекта.

Минимальная информация о клиенте программы социального сопровождения (для заполнения первичной документации и внесения в базу данных):

1. Причины обращения в программу социального сопровождения.
2. Образование (место учебы – школа/ПТУ/университет/не учится и т. д.).
3. Семья (полная/неполная/сирота и т. д.) и семейное положение.
4. Место жительства.
5. Трудоустройство.
6. Проблемы с законом (не судим/условно осужден/был заключен).
7. Хронические заболевания.
8. Опыт употребления наркотического вещества:
 - общий опыт употребления наркотического вещества (возраст первого употребления наркотиков);
 - опыт употребления наркотического вещества за последние 30 дней (тип, частота употребления, способ употребления, когда последний раз употреблял, передозировка).
9. Сексуальное поведение:
 - информация о партнере/ах (партнер мужчина/женщина, постоянный/непостоянный);
 - опыт половых контактов за последние 30 дней;
 - использование презерватива во время последнего контакта.
10. Тестирование на ВИЧ (да/нет, результат).
11. Диагностика туберкулеза (да/нет, результат).
12. Тестирование на гепатиты В, С (да/нет, результат).

Минимальный пакет услуг, который должен получить клиент программы социального сопровождения:

1. Консультация социального работника об условиях участия в программе социального сопровождения (оформление документов, условия выхода, конфиденциальность, ответственность клиента и работников проекта и т. д.).

2. Оценка потребностей, определение целей и задач работы совместно с клиентом.
3. Информационно-образовательные материалы.
4. ВИЧ/ИППП/ТБ/гепатиты В, С:
 - анализ личных рисков клиента;
 - обучение более безопасным моделям поведения;
 - мотивация к регулярному тестированию/диагностике;
 - информирование об имеющихся услугах по указанным заболеваниям в рамках проекта и партнерских организаций; обучение самостоятельному обращению за услугами;
 - перенаправление/сопровождение к другим поставителям услуг при необходимости.
5. Употребление ПАВ:
 - анализ личных рисков клиента;
 - обучение более безопасным моделям поведения, включая модель снижения вреда; предоставление (или перенаправление для получения) средств индивидуальной защиты (шприца, спиртовой салфетки);
 - информирование об имеющихся услугах по вопросам ПАВ в рамках проекта и партнерских организаций; обучение самостоятельному обращению за услугами;
 - перенаправление/сопровождение к другим поставителям услуг при необходимости.
6. Сексуально-репродуктивное здоровье:
 - базовые знания о репродуктивной системе мужчины и женщины, соблюдении гигиены;
 - беременность в подростковом возрасте (риски, особенности, право на прерывание беременности и т. п.);

- сексуальная активность и отношения с партнерами, ответственность сторон, влияние пар на сексуальные отношения;
 - репродуктивные и сексуальные права и ответственность;
 - формирование навыков ответственного поведения;
 - виды контрацепции и особенности их использования; выдача презервативов, консультация по их правильному использованию;
 - информирование об имеющихся услугах по указанной тематике в рамках проекта и партнерских организаций; обучение самостоятельному обращению за услугами;
 - перенаправление/сопровождение к другим поставителям услуг при необходимости.
7. Консультация по правам клиента и алгоритму действий при их нарушении (включая заполнение скрининговой анкеты).
 8. Консультация по дополнительным возможностям в рамках проекта (волонтерская программа, группа самопомощи, организация досуга, квесты, обучение лидеров и т. д.) и мотивация для дальнейшего активного участия в проектах в другом качестве.

Расширенный пакет услуг, который может получить клиент программы социального сопровождения в случае необходимости и запроса:

1. Консультация социального работника и/или психолога о насилии и травмах, которые пережил клиент, определение возможных форм оказания помощи.
2. Консультирование и привлечение к проекту родителей клиента (группы взаимопомощи, семейные групповые конференции и т. д.).
3. Групповые мероприятия/занятия по различным вопросам.
4. Организация досуга.

Минимальный набор знаний и навыков, которыми должен овладеть клиент программы социального сопровождения:

Знания	Навыки
Знание условий участия в программе социального сопровождения, понимание целей, задач программы и ее возможностей, понимание ответственности обеих сторон.	Навыки самостоятельного обращения для получения необходимой услуги.
Знание собственных краткосрочных и долгосрочных целей работы с персоналом проекта, понимание временных границ работы и другие возможности.	Умение выражать свои потребности и формулировать проблемы и причины обращения.
<p>Знание собственных рисков инфицирования и защиты от ВИЧ/ИППП/ТБ/гепатитов В, С.</p> <p>Знания об имеющихся услугах проекта и партнерской сети, включая диагностику и медицинское сопровождение, а также условия их получения.</p>	<p>Навыки самостоятельной заботы о собственном здоровье и модели более безопасного поведения.</p> <p>Навыки самостоятельного обращения для получения необходимой информации и услуг.</p> <p>Навыки самостоятельного поиска информации по вопросам собственного здоровья.</p> <p>Регулярное прохождение тестирования на ВИЧ/ИППП/ТБ/гепатиты В, С.</p>
<p>Знание собственных рисков, связанных с употреблением наркотического вещества, и способов защиты здоровья.</p> <p>Знания об имеющихся услугах проекта и партнерской сети, а также об условиях их получения.</p>	<p>Навыки самостоятельной заботы о собственном здоровье и модели более безопасного поведения в контексте употребления наркотического вещества</p> <p>Навыки самостоятельного обращения для получения необходимой информации и услуг</p> <p>Навыки самостоятельного поиска информации по вопросам собственного здоровья</p>
<p>Базовые знания о репродуктивной системе мужчины и женщины, соблюдении гигиены.</p> <p>Знания о беременности в подростковом возрасте (риски, особенности, право на прерывание беременности и т. д.).</p> <p>Знания о видах контрацепции и особенностях использования.</p> <p>Знания об аспектах отношений с партнером/партнерами, ответственности сторон, влиянии ПАВ на сексуальные отношения.</p> <p>Знания о репродуктивных и сексуальных правах и ответственности.</p> <p>Знание об имеющихся услугах проекта и партнерской сети, а также об условиях их получения.</p>	<p>Навыки более безопасного сексуального поведения.</p> <p>Умение говорить с партнером о средствах контрацепции и предлагать их использование.</p> <p>Умение правильно использовать и утилизировать презервативы.</p> <p>Навыки самостоятельного обращения для получения необходимой информации и услуг.</p> <p>Навыки самостоятельного поиска информации по вопросам собственного здоровья.</p> <p>Регулярное посещение гинеколога (для девушек) и уролога (для юношей).</p>
Знание своих прав и обязанностей, алгоритма действий при их нарушении.	Навыки защиты прав, в частности обращение к специалистам за помощью при нарушении прав.

С примером стандартов реабилитационной работы, разработанных сотрудниками БФ «Новая семья» и БО «Харьковский благотворительный фонд «Благо», можно ознакомиться по ссылкам:

- [http://afew.org.ua/standarti-programi-korektsiyi-deviantnoyi-povedinki-pidlitkiv-vikom-14-18-rokiv-yaki-mayut-dosvid-vzhivannya-psihoaktivnih-rechovin/;](http://afew.org.ua/standarti-programi-korektsiyi-deviantnoyi-povedinki-pidlitkiv-vikom-14-18-rokiv-yaki-mayut-dosvid-vzhivannya-psihoaktivnih-rechovin/)
- [http://afew.org.ua/prezentovano-programu-reabilitaczi-pidlitkiv-yaki-zlovzhivayut-abo-znahodyatsya-v-zalezhnosti-vid-psihoaktivnih-rechovin/.](http://afew.org.ua/prezentovano-programu-reabilitaczi-pidlitkiv-yaki-zlovzhivayut-abo-znahodyatsya-v-zalezhnosti-vid-psihoaktivnih-rechovin/)



Мониторинг и оценка – это важные составляющие реализации программы. Без оценки того, что мы делаем, мы не сможем быть уверены, что наши действия приносят пользу. Но какой бы аспект мы ни оценивали, для нас прежде всего важно то, как клиенты оценивают изменения в своей жизни, довольны ли они результатами работы со специалистами, как полученные знания и навыки повлияли на качество их жизни и достигли ли они поставленной цели. Именно удовлетворенность клиента полученными услугами и собственными достижениями должна быть основным индикатором эффективности проектов. Немного больше информации о том, как оценить результаты индивидуальной работы с клиентами, вы найдете в разделе «Этапы и инструменты работы с подростком».

Литература

- David Denborough. Retelling the Stories of Our Lives: Everyday Narrative Therapy to Draw Inspiration and Transform Experience. W. W. Norton & Company, 2014.
- G. W. Paquin. Clinical Social Work: A Narrative Approach, 2009.
- I. K. Berg. Family Based Services: A Solution-Based Approach. Norton, 1994.
- Katherine van Wormer, Diane rae Davis. Addiction Treatment. A Strengths Perspective, 2017.
- Saleebey D. The Strengths Perspective in Social Work Practice, 3rd Ed., Toronto: Allyn and Bacon, 2002.
- Sylvie Naar, Mariann Suarez. Motivational Interviewing with Adolescents and Young Adults, 2010.
- Teri Pichot, Yvonne M. Dolan. Solution-Focused Brief Therapy: Its Effective Use in Agency Settings – Haworth Marriage and the Family, 2014.
- Бен Фурман. Навыки ребенка в действии. Как помочь детям преодолеть психологические проблемы. – Альпина нон-фикшн, 2013.
- Миллер Уильям Р., Роллник Стивен. Мотивационное консультирование: как помочь людям измениться. – М., Эксмо, 2017.
- Т. Ахола, Б. Фурман. Краткосрочная позитивная психотерапия. – Речь, 2000.
- Т. Ахола, Б. Фурман. Терапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение. – Речь, 2001.
- Уайт М. Карты нарративной практики: введение в нарративную терапию. – М.: Генезис, 2010.
- Уинслейд Д., Монк Д. Нарративная медиация: новый способ в разрешении конфликтов. – М., 2009.

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

- <http://afew.org.ua/category/biblioteka/materialy-konferencii-dlya-ta-pro-pidlitkiy-virtualno-pro-realne/> – материалы Конференции для и о подростках «Виртуально о реальном».
- <http://www.sfbta.org/> – сайт Американской ассоциации краткосрочной терапии, ориентированной на решение. Содержит много информации о подходе, его истории и актуальных событиях в США.
- <https://www.brief.org.uk/> – сайт Лондонского института BRIEF. Содержит информацию об учебных мероприятиях, статьи об ориентированном на решение подходе и т. д.
- <https://narrlibrus.wordpress.com/> – сайт о нарративной практике и работе с сообществами.
- <http://narrativepractice.ru/> – сайт сообщества русскоязычных нарративных практиков.
- <http://www.narrative.ru/> – сайт Центра нарративной психологии и практики.
- <http://dulwichcentre.com.au> – сайт Далвич-центра, основанного Майклом Уайтом.
- <http://www.kidsskills.org/> – сайт программы «Миссия выполнима».
- <https://narrlibrus.wordpress.com/2009/01/18/tree-of-life/> – блог, посвященный нарративной практике (инструмент «Дерево жизни»).
- <https://ru.motivationalinterviewing.org/> – сайт сети тренеров по мотивационному интервью.

Методическое пособие

Лучшие практики работы с подростками. Методическое пособие

Ирина Нерубаева

Арсений Павловский

Анастасия Шебардина

Перевод с украинского языка на русский: Светлана Глущик

Макетирование и верстка: Богдана Фомина

Перевод пособия на русский язык осуществлен в рамках проекта «Гибкий фонд: Молодые, дикие и... Свободные?» (Flexible Fund: Young, Wild and... Free?) при финансовой поддержке Министерства иностранных дел Королевства Нидерландов.

Международный благотворительный фонд «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West – AFEW-Украина*) не несет ответственности за точность и полноту учебных материалов, а также за любые действия, совершенные в результате их публикации. *AFEW-Украина* не несет юридической и иной ответственности за возможные последствия использования опубликованной информации для третьих лиц.

Воспроизведение, передача, распространение или дублирование любой части материалов, содержащихся в публикации, допускаются при условии их дальнейшего некоммерческого использования. Ссылка на МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West – AFEW-Украина*) обязательна.

© МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West – AFEW-Украина*), 2021 г.

Все права защищены.

Подготовлено в рамках проектов «Права и здоровье уязвимых групп населения: восполняя пробелы» и «Подростки вне поля зрения: улучшение доступа к интегрированным ВИЧ-сервисным услугам для уязвимых подростков в Украине».

Проекты реализуются при финансовой поддержке Министерства иностранных дел Королевства Нидерландов и Французской международной экспертизы «Инициатива 5%».

BRIDGING THE GAPS
Health and rights  for key populations



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

 **AIDS Foundation East-West**
СНІД Фонд Схід-Захід



INITIATIVE 5%
SIDA, TUBERCULOSE, PALUDISME



Le Fonds mondial
De lutte contre le sida, la tuberculose et le paludisme


**EXPERTISE
FRANCE**



Меняй реальность