

## **Особливості взаємодії з дитиною під час оцінки її потреб**

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

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

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

Щодо останнього, то варто пам'ятати: дитина до п'яти років схильна вважати, що все знає, і навіть на риторичні запитання до дорослих вона не завжди чекає відповіді. Тому найкращий метод вивчення дітей цього віку – спостереження. У роботі з дітьми дошкільного віку можна використати такий метод збору інформації, як гра-інтерв'ю. Відповіді на серйозні запитання можуть бути отримані від дітей, яким пропонується пограти в казку, помандрувати в іншу країну, на іншу планету, перетворитися на казкового персонажа.

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

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

Бажаним методичним інструментарієм для роботи з дітьми підліткового віку є анкета.

Водночас, використовуючи ті чи інші методи збору інформації, соціальний працівник повинен мати на увазі, що похибка правдивості дітей, порівняно з представниками інших вікових груп, залишається найвищою. Мотивами брехні дітей чи, м'якше кажучи, неправдивої інформації можуть бути:

- уникнення покарання;
- самозахист чи захист значущого дорослого;
- захист друзів від неприємностей;
- прагнення завоювати визнання та інтерес із боку оточуючих;
- бажання не створювати неприємну ситуацію;
- уникнення сорому і ганьби;
- охорона особистого життя, своєї приватності;
- прагнення довести свою перевагу над кимось, у чиїх руках сила, влада та ін.

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

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

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

присутніми під час бесіди, але лише у якості спостерігачів.

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

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

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

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

- СЛУХАТИ дитину;
- ВІРИТИ дитині, навіть, якщо вона фантазує, – подумайте, що вона хоче цим сказати;
- ГРАТИ з дитиною (діти надають перевагу грі, а не формальній розмові);
- ВИКОРИСТОВУВАТИ ВІДКРИТІ ЗАПИТАННЯ, де можливо й наскільки можливо – будьте обережні із запитаннями “Чому?”, оскільки вони часто сприймаються дітьми як звинувачення;
- намагатися СІСТИ так, щоб очі знаходилися НА ОДНОМУ РІВНІ з очима дитини – увійдіть у світ дитини і зрозумійте його;
- СТВОРИТИ дитині безпечні умови (відчуття безпеки) у місці, де відбудеться зустріч, бесіда;

- із самого початку домовитися щодо КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ інформації і значення дотримання цього принципу для обох сторін;
- БУДУВАТИ ВЗАЄМНУ ДОВІРУ поступово, відповідно до потреб дитини – діти не довіряють вам лише тому, що ви – доросла людина.

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

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

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

### ***Партнерство з дорослими членами сім'ї, родини***

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

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

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

- підхід, який дає батькам впевненість у своїх силах;
- відкрите, відверте, вчасне інформативне спілкування;
- довірливі стосунки з соціальним працівником, який слухає, дає зворотний зв'язок, інформацію, заспокоює, радить, і на якого можна покластися.

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

Наприклад, орієнтовними пунктами в “Інструкції” можуть бути:

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

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

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

Необхідною умовою успішного проведення оцінки є встановлення контакту, при цьому слід враховувати вікові, культурні та статеві особливості клієнта. На початку розмови потрібно створити атмосферу психологічного комфорту: не треба квапити клієнта, після привітання краще витримати невеличку паузу, щоб дати йому зосередитися, заспокоїтися. Соціальний працівник має демонструвати свою небайдужість до проблем співрозмовника, зацікавленість і готовність допомогти. Встановлення контакту відбувається в перші 3–4 хвилини бесіди.

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

Пасивність батьків не позбавляє соціального працівника обов'язку шукати шляхи і форми залучення дорослих членів сім'ї до оцінки. Проте прагнення співпраці з батьками будь-якою ціною не має переважити пріоритет гарантування безпеки дитини.

### ***Міжвідомча взаємодія і мультидисциплінарний підхід до здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї***

Успішне впровадження представленої Моделі оцінки потреб дитини та її сім'ї у практику соціальної роботи можливе за умов ефективної міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії. Насамперед, здійснення процесу оцінки потреб клієнта на основі міжвідомчого та мультидисциплінарного партнерства потребує вироблення єдиних переконань його учасників щодо потреб і цінностей, які є найкращими в інтересах дитини. Використання Моделі оцінки допомагає знайти цю спільну мову, базуючись на усвідомленні факторів, що можуть позитивно або негативно впливати на виховання і розвиток дитини. Вона полегшує загальне розуміння потреб дитини в контексті потреб сім'ї. Окрім цього, ознайомлення зацікавлених організацій і установ із сутністю і значенням оцінки потреб дитини, самою Моделлю мотивуватиме їхніх працівників звертатися до центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за додатковою інформацією чи надавати таку на їхній запит.

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

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

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

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

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

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

Аналіз виконаної роботи, обговорення проблемних питань, з'ясованих під час оцінки, визначення пакета послуг, що пропонуються конкретному клієнту,



відбувається на регулярних групових зустрічах мультидисциплінарної команди.

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

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

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

Проте діяльність такої команди є малоефективною за умов формального підходу до організації її роботи, відсутності єдиного керівника процесу, застосування різних відомчих стандартів та підходів щодо вирішення однієї й тієї ж проблеми клієнта та ін. Координація роботи членів команди має здійснюватися “ключовим спеціалістом”, який визначається соціальною службою і несе відповідальність за узгодженість дій різних фахівців, організацій, громад.

Тому на початку функціонування мультидисциплінарної команди необхідно:

- визначитися з її складом, “ключовим спеціалістом”;
- ввести до складу саме тих людей, що добре знають дитину, сім'ю, мають навички оцінки;
- дійти спільної згоди щодо того, що всі дії та рішення команди спрямовані на забезпечення найкращих інтересів дитини;
- обговорити умови контролю за ефективністю діяльності кожного члена команди;

- проаналізувати попередні позитивні приклади оцінки, обговорити можливі труднощі та ризики майбутнього оцінювання.

Прикладом міжвідомчої взаємодії може бути використання соціальними працівниками під час здійснення оцінки потреб клієнта наказів, інструкцій, пояснювальних документів, розроблених фахівцями інших галузей (охорони здоров'я, освіти, праці та соціального захисту). Зокрема, чітким орієнтиром у оцінці психомоторного розвитку дитини раннього віку є Клінічний протокол медичного догляду за здоровою дитиною до 3-х років згідно з принципами доказової медицини, фрагмент якого представлено у додатках. Таким чином, міжвідомча взаємодія і мультидисциплінарний підхід до проведення оцінки потреб є дієвим механізмом, що забезпечує ефективність цього процесу, а також інтеграцію зусиль різних інституцій у справі захисту та забезпечення прав дітей, підтримки сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.