

КЕЙС МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С СЕМЬЕЙ

Одним из основных направлений государственной политики по защите прав ребенка согласно статье-43, Закона Республики Узбекистан «О гарантиях прав ребёнка», является содействие физическому, интеллектуальному, духовному и нравственному развитию детей. [1] В воспитании гармонично развитого ребёнка семья играет решающую роль. Это говорит о том, что в значительной степени именно от института семьи зависит и наше будущее, так как оно в руках подрастающего поколения.

Как указано в статье 63 Конституции Республики Узбекистан, семья является основной ячейкой общества и имеет право на защиту общества и государства. [2] В связи с этим определенные усилия государства и общества направляются на благополучие семьи. Но наличие социальных проблем, с которыми сталкивается семья, требует оказания ей высококвалифицированных социальных услуг. Это в особенности касается социальной работы, одной из технологий которой является междисциплинарное ведение случая.

Междисциплинарное ведение случая, известное в литературе еще как кейс менеджмент, - это комплекс мероприятий, проводимых в тесном взаимодействии единой командой специалистов различных дисциплин, органов, учреждений для достижения общих целей по улучшению качества жизни клиента социальной работы, которым могут выступать семьи и дети.[3]

В междисциплинарной команде принимают участие различные специалисты, такие как социальный работник, психолог, педагог, юрист, врач, медиатор, специалист по трудоустройству и другие. Но один из них, чаще всего это социальный работник, является кейс менеджером, который несет ответственность за ведение общей документации и занимается координацией действий всех других специалистов семьей.

Принципы междисциплинарного ведения случая семьи:

- профессионализм и высокая квалификация членов междисциплинарной команды;
- приоритет интересов клиента и добровольность получения услуг;
- активное участие членов семьи в междисциплинарном ведении случая и развитие их собственного потенциала;
- эффективный обмен информацией по ведению случая между специалистами команды;
- конфиденциальность информации о семье и ребёнке;
- последовательность и преемственность в соблюдении этапов оказания помощи.
- индивидуальная ответственность специалистов за случай;
- полноценное использование общественных ресурсов и минимализация затрат;
- постоянная оценка качества и эффективности междисциплинарной помощи;
- оптимизация распределения нагрузки между членами междисциплинарной команды. [4]

В Республике Узбекистан активно применяют данную технологию социальной работы Центр «Оила» при Кабинете Министров по всей Республике, Республиканский Центр социальной адаптации детей в некоторых регионах и Службы Укрепления семьи SOS детских деревень Узбекистана, которые ведут свою деятельность в трех регионах страны : в городах Ташкент и Самарканд и в Хорезмской области.

Практика вышеуказанных организаций доказывает эффективность оказания социальных услуг семьям, в трудной жизненной ситуации посредством действий междисциплинарной команды. Данная технология социальной работы предусматривает свою реализацию в следующих этапах:

1- этап. Выявление семьи, оказавшейся в трудной жизненной ситуации. Данный этап работы подразумевает совместную работу представителей разных учреждений, таких как социальные службы, местные органы самоуправления, образовательные учреждения, поликлиники и т.д. Важно отметить бесценную роль махаллей в нашей стране, которые сотрудничают с социальными службами как на этом этапе, так и на последующих. Ведь семья столкнувшись с определенными сложностями в

первую очередь обращается именно в махаллю. Таким образом, у махалли есть информации о всех семьях с затруднениями на определенной территории.

2- этап. Проведение первичной оценки. Каждая социальная служба имеет свою определенную целевую группу. Так как основным принципом оказания социальной поддержки является адресность, службы вынуждены выявлять именно те семьи, которые действительно нуждаются в помощи. Целью проведения первичной оценки является определение принадлежности семьи целевой группе социальной службы.

3- этап. Заключение соглашения. После выявления факта принадлежности семьи целевой группе, между семьей и социальной службой подписывается соглашение, которое отражает права и обязанности сторон.

4- этап. Глубинная оценка ситуации семьи и ребёнка. Эта процедура требует активного участия всех членов междисциплинарной команды. Оценка проводится с точки зрения интересов ребёнка, т.е. в центре внимания находится развитие ребёнка. Каждый специалист команды изучает развитие ребёнка и ситуацию семьи, трудности с которыми она столкнулась, их причины исходя из своего направления. При проведении оценки учитываются желания, взгляды, убеждения ребёнка. Подробно анализируются источники социальных проблем семьи, так как часто видимая проблема на самом деле является всего лишь проявлением истинной, возможно, скрытой проблемой. В рамках глубинной оценки развитие ребенка изучается в трёх измерениях:

1. Измерение детских потребностей развития, что включает в себя следующие аспекты:

Здоровье

Подразумевает рост и развитие, а также физическое и психическое благополучие. Генетические факторы также могут быть приняты во внимание. Принимается во внимание получение медицинской помощи в случае болезни, соответствующее питание, физические упражнения, необходимые прививки, а также регулярные медосмотры, включая проверку состояния зубов и зрения.

Образование

Покрывает все области детского когнитивного развития, начиная с момента рождения. Учитываются возможности игры и взаимодействия с другими детьми, доступ к книгам, приобретение различных навыков и интересов, переживание успеха и ощущение собственных достижений.

Эмоциональное и поведенческое развитие

Рассматривается адекватность реакций ребёнка, проявляющихся в его чувствах и действиях первоначально в отношении родителей и тех, кто о нём заботится, а затем, по мере роста, в отношении к людям за пределами семьи. Включает в себя характер и качество ранних привязанностей, характеристики темперамента, адаптацию к изменениям, реакцию на стресс и степень владения самоконтролем.

Идентичность

Касается растущего ощущения ребёнком самого себя как отдельной и ценной личности. Изучается видение ребёнком себя и своих способностей, ощущения принадлежности и принятия себя своей семьей и обществом, а также степень позитивного ощущения своей индивидуальности.

Семейные и социальные связи

Развитие эмпатии и способности ставить себя на место другого человека. Включает в себя устойчивые и нежные взаимоотношения с родителями или теми, кто заботится о ребёнке, хорошие отношения с братьями и сёстрами, возрастающую важность дружеских отношений со сверстниками и другими значимыми людьми, а также реакцию семьи на все эти отношения.

Социальная презентация

Относится к растущему пониманию ребёнком того, как его внешний вид и поведение воспринимаются внешним миром, и какое впечатление он производит на людей

Навыки самообслуживания

Относится к приобретению ребёнком практического и эмоционального умения, необходимого для обеспечения растущей независимости. Включает в себя практические навыки по поводу того, как самому одеться и самостоятельно поесть, а в более взрослом возрасте, навыки пребывания вне своей семьи.

2. Измерение родительских возможностей.

Основная забота

Обеспечение физических потребностей ребёнка, а также возможности получения соответствующего медицинского обслуживания. Включает в себя обеспечение едой, питьём, теплом, жилищем, чистой и подходящей одеждой, а также соответствующими средствами личной гигиены.

Обеспечение безопасности

Защита ребёнка от любого вреда и опасностей. Включает в себя защиту от любого значительного вреда или опасности, включая защиту от контактов с потенциально опасными взрослыми и от нанесения вреда самому себе. Подразумевает определение опасностей и рисков как внутри дома, так и за его пределами.

Эмоциональное тепло

Удовлетворение эмоциональных потребностей ребёнка и помощь ребёнку в том, чтобы он мог ощутить себя ценным и любимым. Обеспечение потребности ребёнка в безопасности, стабильности и нежной привязанности к значимым взрослым.

Стимулирование

Способствование обучению ребёнка и его интеллектуальному развитию посредством поощрения и когнитивного стимулирования, а также развития социальных возможностей.

Включает в себя создание возможностей для когнитивного развития и увеличения потенциала ребёнка посредством интерактивного взаимодействия, общения, разговора и реагирования на вопросы, задаваемые ребёнком. Поощрение детской игры и участие в ней, способствование появлению образовательных возможностей.

Направление ребёнка и установление границ

Помощь ребёнку в регуляции своих собственных эмоций и поведения. Ключевой задачей родителей является демонстрация моделей нужного поведения и контроля над собственными эмоциями и взаимодействием с другими людьми. Это включает также направление ребёнка и установление границ, так чтобы у ребёнка развилась внутренняя модель моральных ценностей и сознательности, а также социального поведения, приемлемого для общества, в котором растёт ребёнок

Стабильность

Обеспечение устойчивого семейного окружения с тем, чтобы все указанные выше измерения родительского поведения могли проявляться устойчиво и последовательно.

3. Факторы семьи и окружения.

История семьи и её функционирование

Детская наследственность включает в себя как генетические, так и психосоциальные факторы. Функционирование семьи зависит от того, кто живёт в семье, и как они связаны с ребёнком. Влияние также имеют значимые изменения в структуре и композиции семьи, история детского опыта родителей, хронология значимых для семьи событий и их значение для членов семьи

Жилищные условия

Имеются ли в наличии основные удобства и жилищные возможности, необходимые для развития ребёнка и нормального проживания всех членов семьи? Это включает в себя внутренний интерьер жилища, а также его расположение. Основные удобства включают в себя воду, отопление, туалет, газ, электричество, наличие спальных комнат.

Работа

Кто работает в данной семье, каков характер этой работы и были ли какие-нибудь изменения в ситуации с работой в данной семье? Какое влияние всё это оказывает на ребёнка? Как наличие или отсутствие работы воспринимается членами семьи? Как всё это влияет на их взаимоотношения с ребёнком?

Доход

Учитывается доход в течение продолжительного периода времени. Рассматривается достаточность дохода для удовлетворения потребностей семьи и то, как имеющиеся в наличии ресурсы используются семьёй. Существуют ли финансовые трудности, которые воздействуют негативно на ребёнка?

Социальная интеграция семьи

Изучение более широкого социального контекста, в котором находится семья, и влияния этого

контекста на ребёнка и родителей. Включает рассмотрение степени интеграции или изоляции семьи, изучение дружеских и социальных связей, а также их влияния на семью.

Ресурсы общины

Здесь рассматриваются все возможности и услуги, предоставляемые в районе проживания данной семьи, включая основные медицинские услуги, а также наличие детских садов и школ.

Рассматривается также наличие, доступность и соответствие стандартам данных ресурсов и их влияние на возможности по удовлетворению потребностей ребёнка. [5]

1- этап. Планирование мероприятий, приводящих к самодостаточности семьи - составление плана развития, в составлении которого участвует вся междисциплинарная команда а так же члены семьи, включая детей. Распределяется ответственность за определенные действия между членами команды и семьей.

2- этап. Реализация плана развития семьи. Каждый специалист вместе с семьей осуществляет мероприятия, за которым является ответственным, согласно плану развития семьи.

3- этап. Мониторинг. Каждый месяц кейс менеджером проводится мониторинг, в процессе которого изучаются результаты проделанной командой и семьей работы, при этом также выявляются недостатки плана и вносятся соответствующие изменения.

4- этап. Закрытие случая. Когда семья достигает самодостаточности, т.е., когда она в результате совместной работы с междисциплинарной командой, устраняет основные проблемы, и способна самостоятельно справляться с возможными трудностями, соглашение между социальной службой и семьей прекращается.

Междисциплинарное ведение случая является относительно новой технологией социальной работы. До ее применения, клиенту социальной работы приходилось обращаться в разные организации для получения различных услуг. Для этого клиент должен уметь четко разбираться в своих потребностях и быть очень мотивированным. Преимущество междисциплинарной команды заключается в том, что она подразумевает более удобную получения социальных услуг клиентами.

При работе междисциплинарной команды, даже если семье социальную помощь оказывает множество организаций, присутствует кейс менеджер, который координирует действия всех специалистов, работающих с семьей. При этом осуществляется комплексная централизованная социальная работа.

Социальные услуги, оказываемые в рамках междисциплинарного ведения случая семьи, имеет систематизированный характер, что увеличивает вероятность устранения существующих трудностей или смягчения их последствий. Работая с семьей необходимо проводить именно комплексную работу для достижения благополучия в кратчайшие сроки.

Междисциплинарное ведение случая семьи является одним из самых эффективных технологий социальной работы. И может быть рекомендована для социальных работников, оказывающих услуги семьям. Это в свою очередь требует особенной подготовки специалистов данного направления. Необходимо учитывать важность знаний и навыков ведения случая с командой специалистов.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Конституция Республики Узбекистан. Ташкент, Узбекистан, 2019.
2. Закон Республики Узбекистан «О гарантиях прав ребенка».
3. Абросолова Л. М. Руководство по оценке и междисциплинарному ведению случая для оказания помощи детям и семьям, находящимся в опасном положении или трудной жизненной ситуации. Санкт-Петербург 2008.
4. Зверева И. Д., Кияница З. П. Оценка потребности ребёнка. Киев 2007.
5. Ким Л. Э., Исаева Д. И. Хрестоматия для проведения курса Практика социальной работы с семьей и детьми. Ташкент 2010.
6. Shermuhammedova, N. "Methodology and phylosophy of science." (2012): 165.
7. Нишанова, О. (2023). Моральные ценности и их роль в обществе . in Library, 7(1), 1-9. извлечено от <https://inlibrary.uz/index.php/archive/article/view/21923>