



ГБУ «Центр  
подготовки  
и постинтернатного сопровождения  
выпускников

ГБУ «Центр подготовки и постинтернатного сопровождения  
выпускников  
«Расправь крылья»



*Методическое пособие*  
**«Особенности установления контактов  
с выпускниками»**

Белгород 2018

*«Там, где встречаются двое,  
там на самом деле встречаются шестеро:  
каким каждый себя представляет, каким его видит другой  
и какой он на самом деле.  
Уильям Джеймс».*

## **Знакомство и вовлечение выпускника во взаимодействие**



Для установления успешного контакта следует предпринять следующие шаги:

1) Познакомиться с выпускником и поговорить с ним в доверительной и успокаивающей манере. Воспитанники детских домов, и выпускники в частности, довольно специфическая группа людей, которые практически с самого рождения испытывают чувство собственной беспомощности, одиночества, ненужности близким (если они все-таки есть) и обществу. Именно для таких людей, бесспорно, важно знать, что вы, пусть даже на короткий момент времени, станете для них опорой. Люди, не привыкшие жить в социуме, не знающие законов общества, механизмов его движения на момент выхода из замещающей семьи, интернатного учреждения, испытывают чувство растерянности. Специалисту необходимо показать, что он действительно может помочь и что ему действительно можно довериться.

2) Демонстрировать подлинный интерес по отношению к выпускнику. Проявить заботу и сочувствие — не каждый выпускник детского дома, готов рассказывать мало знакомому человеку о своих проблемах. Нам необходимо проявить участие, заинтересованность, чтобы доказать, что мы готовы помочь выпускнику преодолевать препятствия как в обществе, снаружи, так и внутри: страх, сомнения, неуверенность в себе и своих силах.

3) Узнать о надеждах, возлагаемых на специалиста — перед тем, как начать действовать, ему следует узнать, насколько понятны выпускнику наши действия, не возлагает ли он на нас слишком много надежд и оправданно ли он их на нас возлагает: не пытается ли выпускник переместить весь груз своих задач на плечи куратора, тем самым избавив себя от тяжелой ноши.

4) Определить причины страха, недоверия или непонимания в отношении служб сопровождения или оказываемых ими услуг - нужно наверняка знать, чего опасается выпускник, есть ли у него страх перед предстоящей совместной работой и попытаться развеять его.

5) Объяснить, чего можно ожидать от куратора, а чего нет — важно дать понять выпускнику, что за него решать его проблемы никто не будет. Первостепенная задача специалиста службы сопровождения — посредством долгой междисциплинарной работы помочь выпускнику самому найти решение своих проблем. И ни в коем случае не решать их за него.

6) Рассказать о методах работы и требованиях службы сопровождения, а также следует сразу рассказать выпускнику о методах работы, о возможностях службы сопровождения, провести границу там, где заканчиваются полномочия специалиста и начинаются усилия и долгая работа над собой самого выпускника.

Задача специалиста – дать понять выпускнику, в чём заключается поддержка со стороны специалиста службы сопровождения и в какой степени решение его проблем зависит от него самого.

7) Определить, в состоянии ли специалист или куратор решить проблемы выпускника или необходимо направить его к другому специалисту — безусловно, одной из главных задач специалиста является верно поставить задачу, чтобы можно было, в итоге, найти решение. Очень важно уметь разграничивать свои действия и действия специалистов других областей, иначе мы можем еще более усугубить проблему выпускника, из-за нехватки знаний или квалификации для решения задачи.

8) Определить, не требует ли проблема принятия чрезвычайных мер, а также оценить степень сложности проблемы – насколько проблема вышла из-под контроля, возможна ли результативная работа без привлечения, к примеру, правоохранительных органов или наркотического контроля. Важно понять, способен ли ребенок лишь с нашей помощью, без вмешательства более весомых органов, справиться с проблемой.

9) Рассказать об обязанностях как выпускника, так и работника в процессе реабилитации — это необходимо прежде всего для того, чтобы показать, что ваша работа будет совместной, что вы будете сильной опорой в борьбе с проблемами, а также заранее обозначить тот круг обязанностей, который возьмет на себя выпускник.

10) Объяснить, каким образом и в какой мере выпускник сможет управлять процессом — нужно рассказать, что вы будете работать в его интересах, что ваши действия будут меняться в зависимости от его нужд в данный конкретный период времени, что выпускник сам определяет проблему, которую нужно решить, тем самым давая ориентир на будущую работу, а специалист, в свою очередь, должен оптимизировать работу выпускника для получения результата. Выпускник задает направление, а специалист управляет деталями процесса, регулируя его действия.

11) Предупредить выпускника, что от него может потребоваться глубоко личная информация, для того, чтобы правильно оценить ситуацию, поставить диагноз, наметить цели, задачи и направления работы — при этом надо помнить, что разглашение глубоко личной информации, пусть даже в кругу социального работника, может вызвать у подростка стресс и множество негативных эмоций.

12) Договориться о времени, месте и частоте будущих встреч - наконец, следует договориться о формальных вещах - состыковать график встреч в удобное для вас обоих время.

Все эти нюансы необходимо учесть для того, чтобы наиболее безболезненно начать долгий процесс реабилитации.

13) Объяснить, что вся конфиденциальная информация должна быть задокументирована и подписана выпускником и рассказать о принципах использования конфиденциальной информации – объяснить выпускнику, что без его ведома, дальше службы сопровождения его личная информация не выйдет.

С первого знакомства - человеческий фактор играет немаловажную роль, поэтому следует записать все, что вы узнали от выпускника, чтобы, во-первых, банально не забыть информацию, а во-вторых, иметь доказательство подлинности слов, сказанных выпускником в первую встречу.

14) Договориться заранее о минимальном и максимальном количестве встреч - важно сразу определить, нуждается ли выпускник в большом количестве встреч. Для этого нужно оценить степень его проблемы и способны ли вы в одиночку, без вмешательства других ведомств, решить его проблему, и как выпускник сам относится к своей проблеме.

Теперь следует разобрать несколько вариантов первого контакта выпускника и специалиста службы сопровождения.

#### *Первый телефонный контакт.*



Во многих случаях первый контакт происходит по телефону. Важно помнить, что во время телефонного разговора, мы не можем проследить реакцию человека на наши слова, поэтому необходимо максимально просто и четко изложить свои возможности и намерения в отношении проблем выпускника.

Следует внимательно выслушать выпускника, не задавая лишних вопросов и не нагружая его лишней информацией о работе службы сопровождения, становясь при этом навязчивым. Из содержания его сообщения можно уже на этом этапе понять, нужна ли в последующем помощь специалистов других сфер. Если вы понимаете, что этому человеку действительно нужна ваша помощь, а ваш собеседник понимает, что вы - тот самый человек, который поможет ему решить проблему, нужно договориться о встрече, разъяснив ему схему проезда и удостовериться, что он знает дорогу к службе сопровождения.

Иногда, не достигнув на начальных этапах в процессе социализации никаких результатов, выпускники детских домов не могут ориентироваться в городском пространстве. Поэтому вам, как социальному работнику, следует напомнить ему, ненавязчиво и не обижая при этом подростка, об идущем к вам транспорте.

Также необходимо сразу выяснить, кто еще из близких людей или, возможно, родственников, способен помочь выпускнику в процессе работы со специалистом. При возможности, привлечь их. Если подросток согласится указать и рассказать о своих друзьях или о работниках интернатных учреждений, то следует провести ряд необходимых мероприятий и с ними тоже.

Не забудьте попрощаться и сказать несколько приветливых слов в конце разговора.

### *Первая непосредственная встреча.*

*Цель:* провести и первичную беседу, заложила бы основы сотрудничества. При первой встрече дискомфорт испытывает как выпускник, так и специалист службы сопровождения. До самой встречи следует представить себе несколько возможных исходов встречи и поведения выпускника: и злость, и растерянность, и нежелание говорить, и страх перед неизвестным. Поэтому, все в вас должно выражать спокойствие и располагать к доверительным отношениям: поза, обстановка в месте проведения первой встречи (офис, стороннее помещение), расположение стульев.

В зависимости от того, кто был инициатором встречи, начните диалог по-разному: если инициатор вы - представьтесь и объясните цель визита, если инициатор он - не спешите "с порога" переходить к основной теме, дайте ребёнку привыкнуть к вам, успокоиться, поговорите о сторонних вещах - погоде, интересах, хобби, а затем переходите к сути проблемы. Также необходимо изначально оповестить выпускника об условиях конфиденциальности: при необходимости, работник вынужден предоставить информацию о выпускнике другим специалистам или в другие ведомства, если это поможет решить задачу выпускника. Например, при несвоевременной выдаче жилплощади выпускникам детских домов, необходимо обратиться в суд, с последующим обнародованием там личного дела выпускника. Если время встречи с выпускником ограничено - следует сказать ему об этом перед началом беседы, чтобы потратить время на разъяснение обстоятельств его обращения в службу. При самом разговоре с выпускником следует слушать его предельно внимательно, не акцентируя внимания на проявления неуверенности, тревоги.

Важно не торопить выпускника как при самом разговоре, так и перед его началом, давая ему возможность собраться с мыслями. Очень важно суметь адаптировать свою речь к интеллектуальным способностям выпускника и его возможностям: мы должны помнить об особенностях работы с выпускниками с особенностями здоровья (будь то глухота или слепота, а также если клиент прикован к кровати или инвалидному креслу).



### *Направление выпускника.*

*Цель:* включить выпускника в работу по программе, в общение со специалистами, от которых зависит решение его проблем.

Одна из важных задач специалиста заключается в том, чтобы связать выпускника с источником получения помощи. Следует направлять выпускника к другому специалисту только в том случае, если вы не можете оказать квалифицированные услуги, помочь ему приблизиться к решению проблемы. При этом он также должен понимать, что его не просто "отдают" другому специалисту за ненадобностью, а собираются оказать ему междисциплинарную помощь. Перераспределение выпускника к другому специалисту должно производиться только с его согласия. Организуйте обратную связь и тогда вы точно сможете удостовериться, что ваш выпускник попал в надежные руки другого специалиста и тот проводит с ним всю необходимую работу.

### *Получение информации от других служб.*

Когда выпускник переходит к вам из другой службы, перед специалистом встает первоочередная задача - ознакомиться с материалами личного дела. С делать это можно лишь с письменного согласия выпускника. При этом необходимо сообщить какую именно информацию и для каких целей вы собираетесь изъять из материалов его личного дела. Также важно сообщить выпускнику о возможном исходе событий, если он откажется предоставлять информацию или разрешение на ее использование.

### *Анкетирование.*

*Цель:* помочь выпускнику идентифицировать и сформулировать свою проблему.

Главное преимущество анкетирования в том, что оно позволяет выпускнику сосредоточиться и сформулировать свою проблему. Главный недостаток - уровень развития выпускника может сильно отличаться, так, для одних вопросы анкеты могут показаться примитивными, а другие не поймут поставленного вопроса.

*Анкета для выпускника детского дома должна, на наш взгляд, содержать следующие пункты:*

1. Беспокоит нехватка денежных средств.
2. Волнуюсь, что не смогу устроиться на работу.
3. Беспокоюсь, что не найду общего языка с новыми людьми.
4. Боюсь, что не смогу справиться с домашними обязанностями.
5. Боюсь, что никогда не создам собственную семью.
6. Не знаю, как получить собственное жилье.
7. Не знаю, как жить одному.



## *Беседа с выпускником в домашней обстановке.*

*Цель:* вовлечь выпускника в процесс социальной реабилитации при невозможности посещения им служб сопровождения, а также при необходимости работы с выпускником в привычной для него обстановке.

В естественной домашней обстановке есть вероятность того, что человек окажется более разговорчивым, расслабленным. Также, находясь в доме, мы можем включить в процесс всю семью или сожителей выпускника. Не следует путать посещение выпускника на дому с дружественным визитом: у вашего прихода должна быть четкая цель, а также следует точно указать время посещения с визитом, чтобы избежать неожиданных визитов в неудобное для выпускника время. Следует обратить особое внимание на состояние дома, на состояние выпускника в стенах дома, на состояние его сожителей.

### *Вовлечение в процесс социальной реабилитации недобровольных сопровождаемых.*

*Цель:* начать строить рабочее взаимодействие с выпускником, используя силу закона или авторитет специалиста службы сопровождения.

Недобровольный клиент обращается в службу сопровождения не по собственной воле. От социального работника требуется высокий уровень профессионализма для того, чтобы вовлечь недобровольного клиента в процесс реабилитации. В то время, как в обычном порядке социальный работник может лишь предложить выпускнику план мероприятий по его реабилитации, для выпускника, обратившегося за помощью по рекомендации правоохранительных органов, можно разработать соответствующие мероприятия независимо от желания самого выпускника. Важно представить ему всю информацию о цели его распределения к вам. Дать четкое определение своих полномочий и его обязанностей. Следует быть готовым к гневу и негативным эмоциям, исходящим от выпускника. Важно обсудить и учесть прошлый опыт выпускника со службой сопровождения, если таковой был. Необходимо прийти к единому мнению по дальнейшему процессу реабилитации, чтобы выпускник и вы были полностью удовлетворены методами последующей работы и предполагаемыми результатами.

### *Вовлечение в процесс социальной реабилитации трудных сопровождаемых.*

*Цель:* наладить рабочие отношения с недоверчивым или сопротивляющимся вовлечению в процессе реабилитации выпускником.

Трудный клиент - клиент, с которым исключительно трудно наладить взаимодействие. Большинство из них социально изолировано, напугано, недоверчиво. Главная задача - побороть их недоверие. Чтобы ваша работа была эффективной, у вашего сопровождаемого должно сложиться мнение о вас, как о справедливом, доброжелательном и надежном человеке. Специалисту следует показывать свою полезность выпускнику, всякий раз указывать на положительный результат каждого совместного действия, тем самым утверждаясь в его глазах. Необходимо поддерживать частые контакты и быть с выпускником в моменты кризиса и в чрезвычайных ситуациях.

## *Вовлечение в процесс социальной реабилитации наркоманов и алкоголиков.*

*Цель:* работа с сопровождаемыми, страдающими наркоманией и алкогольной зависимостью.

При работе с людьми, страдающими алкогольной зависимостью, следует обратить внимание на стадию алкоголизма. Здесь необходимо сотрудничать с медицинскими учреждениями. Возможно, в некоторых случаях можно применить анонимное лечение.

В работе с наркозависимыми также есть своя специфика.

Будьте готовы столкнуться с тем, что во время первой встречи и последующих нескольких встреч выпускник может быть в состоянии наркотического опьянения. Задумайтесь об истинных причинах приема наркотических средств и стройте свою работу исходя из этой причины.

Вряд ли вы сможете самостоятельно справиться с наркотической зависимостью, поэтому необходимо обратиться к наркологу и поставить выпускника на учет. Так как в совместной работе с выпускником необходимы доверительные отношения, в случае, если вы когда-либо употребляли наркотики или была зависимость у ваших близких, вы можете поделиться этим с выпускником и, скорее всего, он оценит это.

## *Работа с сопровождаемыми-манипуляторами.*

*Цель:* организовать соответствующую работу с выпускником, часто манипулирующим другими людьми.

Специалист службы сопровождения, не способный вовремя почувствовать манипулирование собой, может оказаться в сложной ситуации как с этической, так и с точки зрения права. Но даже когда вы поймете, что перед вами манипулятор, к нему ровно так же, как и к остальным следует относиться с уважением, однако, также с осторожностью и внимательностью.

Важно показать, что вы решительный человек, не имеющий привычки менять свои решения в зависимости всего лишь от необоснованного волеизъявления выпускника. Специалист не сможет надеяться на успех, если позволит манипулятору устанавливать условия встречи. Он должен быть непреклонен. Если вы не хотите промахов в своей работе, работайте в команде с другими коллегами. Если вы подозреваете, что вами начинают манипулировать, сразу же обратитесь за помощью. Какие могут быть поводы для манипуляции у выпускника? Он может попытаться выпросить у вас деньги, сделать за него работу того или иного характера, уладить отношения с людьми, которые мешают ему в достижении собственных, возможно, корыстных целей.





## *Работа с агрессивными выпускниками.*

*Цель:* организовать работу с выпускником таким образом, чтобы снизить опасность от его непредсказуемого поведения.

Также как и в работе с манипуляторами, следует работать в группе. Не обязательно это будет совместное посещение дома, но ваш коллега может постоянно поддерживать с вами телефонную связь и быть готовым прийти на помощь или вызвать правоохранительные органы. Все предыдущие случаи агрессивного поведения выпускника должны быть помечены в его социальной истории. Поэтому, перед тем, как встретиться с выпускником, посмотрите его историю и подготовьтесь к встрече.

Учитесь распознавать признаки начинающейся агрессии, а также причины возможного ее возникновения, чтобы не допустить вспышки.

### *Сбор данных и оценка ситуации.*

Этот этап работы дает нам возможность наиболее ясно, четко и понятно представить себе ситуацию, в которой выпускник находился на протяжении всей жизни или конкретных ее отрезков. С помощью разного рода таблиц, формул и анкет - инструментария специалиста - есть большая вероятность оказания своевременной помощи выпускнику.

Составление ИПС (индивидуального плана сопровождения) дает возможность специалисту наметить цели и задачи работы с выпускником. Мы можем составить для себя картину о выпускнике, исходя из результатов его анкет. Это и уровень профессиональной подготовки, и информация о ближайшем окружении и другие сведения.

Договор действует до достижения 23-летнего возраста, поясняет все обязательства и ответственность сторон. Договор является важной частью совместной работы, так как отношения специалиста и подростка носят практически обязательный характер, что исключает со стороны выпускника необязательность, а со стороны специалиста оказание неквалифицированной помощи.

Что же касается оценки самого выпускника относительно успешности проведенной работы предлагаем следующую **анкету:**

#### Анкета

1. Все ли Ваши проблемы решились благодаря составлению ИПС и дальнейшей его реализации?
2. Были ли проблемы, с которыми бы Вы не смогли справиться в одиночку?
3. Довольны ли вы Вашей сегодняшней жизненной ситуацией?
4. Если нет, то почему?
5. Дайте оценку деятельности социального работника (5-ти бальная шкала)



## *Выводы*

С разными категориями выпускников существуют разные методы, подходы и типы работы. Важно знать специфику каждого из них, чтобы добиться в совместной работе оптимального результата. Для каждой группы сопровождаемых существует свой рабочий инструментарий в помощь социальному работнику в выявлении новых проблем и искоренении старых.

Специалист, помимо того, что должен оказывать своевременную квалифицированную помощь, также должен вести себя как профессионал по отношению к выпускнику. Он должен выработать те качества, которые необходимы для работы в данной сфере.

Также, будучи квалифицированным специалистом, он должен своевременно обращаться к коллегам за помощью.

Для оценки своей работы как с выпускником, так и с совместно работающими организациями, существует отдельный блок анкет и таблиц. Благодаря им, социальный работник может совершенствоваться в профессиональном плане.

Социальная работа - специфичная профессия со своим набором профессиональных знаний и навыков. Овладев ими, мы можем быть уверены, что поможем нашим выпускникам исправить жизнь в лучшую сторону.

### **Постинтернатная адаптация выпускников основывается на технологиях социальной работы**

#### *Гуманно-личностный подход (по Ш.А. Амонашвили)*

Суть гуманно-личностного подхода к ребенку заключается в том, что учитель, направляя процесс обучения, опирается на заложенное в каждом человеке стремление к свободе, стремление к взрослению и самостоятельности и стремление к образованию или познанию чего-то нового, неизведанного в ближайшем, и не только, окружении.

Гуманно-личностная педагогика во главу угла ставит воспитание личности через развитие ее духовного и нравственного потенциала, она способствует раскрытию в человеке качеств благородства. Обществу нужен сознательный гражданин, с чистым разумом, с целью в жизни и планами на будущее.

Технологии социальной работы с выпускниками позволяют нам выстраивать процесс работы исходя из разных концепций проведения этой работы. Но несколько определенных, ключевых и необходимых для выполнения фаз можно увидеть в каждой концепции.

#### *Общие выводы*

1. Важно предельно внимательно относиться к выпускнику, потому что он уязвлен, на момент выпуска из детского дома и в несколько последующих лет он дезадаптирован, он крайне не приспособлен к жизни и не имеет совершенно никакого представления о том, как нужно жить правильно.

2. При работе с ним важно создать индивидуальный процесс социализации. Избегать шаблонов, понимать, что каждый человек - личность. Принимать его таким, какой он есть, не наклеивать ярлыков. Исходить из сегодняшних потребностей ребенка, не расходуя его и свои силы на посторонние цели, но в то же время способствовать созданию у ребенка идеального типа человека, жизни, быта.

3. Не решать за подростка проблемы, а быть ему поддержкой. РОн должен научиться самостоятельно выходить из сложившейся ситуации, иначе вся проведенная работа бессмысленна. Необходимо давать свободу действий, при этом иметь возможность обсудить все принятые решения.

4. Обратная связь. Рефлексия. Мы должны четко понимать, где стоит остановиться, сделать паузу и еще раз подумать над решением задачи. Важно создать атмосферу дружественных отношений, где царит тепло и понимание. Тогда результат не заставит себя ждать.

Социальная работа - специфичная профессия, со своим набором профессиональных знаний и навыков. Овладев ими, мы можем быть уверены, что поможем нашим подопечным исправить жизнь в лучшую сторону.

### Список литературы

1. ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ) [Обращение к документу: 15.04.2014]. Доступ через: <<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc; base=LAW; n=154788>>

2. Федеральная служба государственной статистики. Численность и состав населения. [Обращение к документу: 15.04.2014] Доступ через: <[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/)>

3. Федеральная служба государственной статистики по Нижегородской области. Социальная сфера. [Обращение к документу: 15.04.2014]. Доступ через: <[http://nizhstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/nizhstat/ru/statistics\\_fo/sphere/](http://nizhstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/nizhstat/ru/statistics_fo/sphere/)>

4. Усыновление в России. Статистика. [Обращение к документу: 15.04.2014]. Доступ через: <<http://www.usynovite.ru/statistics/2012/1/>>

5. Декларация прав ребенка. [Обращение к документу: 14.05.2014]. Доступ через: <[http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/childdec.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/childdec.shtml)>

6. Амонашвили Ш.А. Школа жизни. [Обращение к документу: 20.05.2014]. Доступ через: <[http://dagcentr.com/amonashvili\\_books/5-amonashvili-shkola-zhizni-fragmenty.html](http://dagcentr.com/amonashvili_books/5-amonashvili-shkola-zhizni-fragmenty.html)>

