

Март 2026 г.



Глобальная супервизорская поддержка в рамках подхода ССС: Пособие по коучингу

ПИЛОТНАЯ ВЕРСИЯ

Содержание

Содержание.....	2
Введение	3
Обзор	5
Рекомендации по подготовке для супервизоров.....	8
Рекомендации по подготовке для кейс-менеджеров	9
Обучение кейс-менеджеров, предшествующее коучингу.....	10
Коучинговые сессии	11
Сессия 1: Введение в процесс коучинга и руководящие принципы подхода CCS.....	11
Сессия 2: Доброжелательное отношение к детям в кейс-менеджменте.....	21
Сессия 3: Коммуникативные навыки.....	29
Сессия 4: Методы инклюзивного общения.....	38
Сессия 5: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента	47
Сессия 6: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента	71
Сессия 7: Работа с опекунами, не причастными к насилию	74
Сессия 8: Оценка ПЗПСР	82
Сессия 9: Оценка ПЗПСР в случаях с высоким уровнем риска/ сложных случаях	92
Сессия 10: Координация работы в рамках конкретного дела	101
Сессия 11: Обобщение ключевых выводов/ заключительная сессия	115
Материалы.....	118
Дополнительные ресурсы / материалы для изучения.....	129

Введение

Настоящее *Глобальное пособие по коучингу и супервизорской поддержке в рамках заботы о детях, переживших насилие* было разработано с целью укрепления практики супервизии путём предоставления структурированных рекомендаций, практических инструментов и стандартизированных подходов к коучингу и поддержке супервизоров кейс-менеджеров, занимающихся делами детей, переживших сексуальное насилие. Оно призвано помочь супервизорам воплотить учебное содержание второго издания *Руководства по заботе о детях, переживших сексуальное насилие*¹ (CCS), и связанного с ним пакета учебных материалов, в устойчивую и высококачественную практику, обеспечивая при этом соответствие организационным стандартам и международным рекомендациям.

Эффективная супервизия является необходимым условием для поддержания качества, последовательности и результативности кейс-менеджмента и других услуг в области ГН/ЗД, оказываемых непосредственно детям, пережившим сексуальное насилие (далее в данном пособии – "детьми, пережившим насилие"). В то время как обучение даёт кейс-менеджерам базовые знания и навыки, постоянная супервизия и коучинг имеют решающее значение для закрепления этих знаний, их применения в реальных условиях и профессионального развития.

Задачи данного пособия:

- Помочь супервизорам обеспечивать последовательную и высококачественную супервизию кейс-менеджеров
- Закрепить и внедрить на практике ключевые понятия, компетенции и практики, представленные ранее в рамках программы подготовки преподавателей в сфере подхода CCS, включая кейс-менеджеров, прошедших обучение подходу CCS
- Способствовать рефлексивной практике², решению проблем и развитию навыков посредством структурированного коучинга и супервизии
- Служить практическим руководством для планирования, проведения и документирования супервизии и коучинговой деятельности

Данное пособие в первую очередь предназначено для:

- Супервизоров, руководителей команд и менеджеров, ответственных за техническую и поддерживающую супервизию кейс-менеджеров, работающих с детьми, пережившими насилие

Хотя основными пользователями являются супервизоры, пособие также может быть полезно:

- Менеджерам программ, стремящимся стандартизировать подходы к супервизии
- Сотрудникам страновых офисов, адаптирующим системы супервизии к конкретному контексту
- Преподавателям, проводящим повторные тренинги для обновления знаний или осуществляющим последующее сопровождение

¹ ЮНИСЕФ и IRC (2023). Руководство по заботе о детях, переживших сексуальное насилие, второе издание. ЮНИСЕФ, Нью-Йорк.

² Рефлексивная означает способствующая осмыслению. Процесс коучинга и пособие по коучингу дают кейс-менеджерам возможность проанализировать свой подход к ведению дел детей, переживших насилие, и подумать о том, как ещё больше усовершенствовать свою практику.

Пользователям рекомендуется интегрировать представленные инструменты и рекомендации в уже существующие структуры супервизии, а не рассматривать данное пособие как самостоятельный или разовый ресурс.

В данном пособии основное внимание уделяется специалистам, занимающимся вопросами гендерного насилия и защиты детей. Пакет CCS и данное пособие по коучингу также могут быть полезны специалистам сферы здравоохранения, включая специалистов в сфере ПЗПСП, а также другим гуманитарным организациям, для продвижения практики, ориентированной на интересы лиц, переживших насилие.

Когда следует использовать данное пособие?

Данное пособие будет наиболее полезно:

- После прохождения соответствующих курсов подготовки преподавателей или программ формального обучения
- При использовании в ходе плановых циклов супервизии (напр., в ходе ежемесячной или ежеквартальной супервизии)
- При приёме на работу новых супервизоров или коучей
- В рамках мероприятий по повторному обучению или непрерывному профессиональному развитию
- При решении проблем, связанных с эффективностью работы, или содействию совершенствованию навыков

Связь с предыдущими руководствами и тренингами:

Данное пособие соответствует второму изданию *Руководства по заботе о детях, переживших сексуальное насилие* и пакету учебных материалов и должно использоваться в сочетании с ними, при этом обеспечивая соблюдение основных принципов, стандартов и компетенций. Оно непосредственно основано на предыдущих программах подготовки преподавателей в сфере подхода CCS, включая программы для кейс-менеджеров, прошедших обучение подходу CCS, и предназначено для поддержки практического применения этих знаний в повседневной работе.

Все используемые в пособии термины соответствуют определениям, представленным в глоссарии *Руководства по заботе о детях, переживших сексуальное насилие*, к которому можно обратиться для получения более подробной информации.

Использование в режиме тестирования и адаптация к контексту:

Данное пособие выпускается в пилотной версии, и изначально будет использоваться страновыми офисами ЮНИСЕФ. Становым командам рекомендуется адаптировать его содержание с учётом местных систем, ролей, терминологии и реальным условиям повседневной практики, при этом сохраняя приверженность ключевым рекомендациям и целям второго издания *Руководства по заботе о детях, переживших сексуальное насилие* и пакета учебных материалов. Обратная связь, полученная в ходе внедрения на страновом уровне, будет использована для последующего пересмотра и доработки данного пособия.³

³ При условии наличия необходимых ресурсов.

Обзор

Всего в данном пособии представлено 11 коучинговых сессий. Они приведены здесь в последовательном порядке, однако их порядок можно изменить в зависимости от потребностей кейс-менеджеров, проходящих супервизию. Супервизорам рекомендуется заранее ознакомиться с материалами сессий, чтобы облегчить их проведение и при необходимости внести соответствующие изменения.

Для каждой сессии приводится сводная таблица, содержащая краткое описание рассматриваемых тем, необходимых материалов и рекомендуемой продолжительности сессии. Затем ниже для супервизора приводится полное содержание сессии, включая слова-подсказки для её проведения, а именно:

- **СКАЖИТЕ** указывает на текст, который должен быть передан слово в слово, чтобы обеспечить ясность, последовательность и точность передачи содержания модуля; супервизорам рекомендуется использовать приведённые формулировки без изменений.
- **ОБЪЯСНИТЕ** указывает на материал, который содержит ключевые концепции или рекомендации, которые супервизору необходимо хорошо понять и передать своими словами, естественным образом адаптируя их к контексту, при этом сохраняя основную суть.
- **СПРОСИТЕ/ПОПРОСИТЕ** указывает на конкретный вопрос, который, как правило, способствует рефлексии, помогает провести оценку или поддержать диалог.
- **ВЫПОЛНИТЕ** обозначает конкретное задание, практическое упражнение или наблюдаемое действие, которое должны выполнить супервизоры и/или супервизанты.
- **ОБСУДИТЕ** указывает супервизорам на ведение двустороннего обсуждения по данной теме, поощряя совместную рефлексию, уточнение и рассмотрение различных точек зрения.
- **ПОДТВЕРДИТЕ** указывает супервизорам на необходимость проверить, правильно ли понята информация, согласны ли участники с выводами и ясно ли они представляют последующие шаги, чтобы до перехода к следующему этапу прояснить и согласовать ожидания.

Эти коучинговые сессии в первую очередь предназначены для проведения в групповом формате, где обсуждение, совместное обучение и взаимная рефлексия усиливают эффективность процесса. Однако содержание и задания можно легко адаптировать для индивидуальных коучинговых сессий. Супервизоры должны по мере необходимости корректировать вопросы для обсуждения, задания и временные рамки с учётом особенностей индивидуального формата, сохраняя при этом ключевые цели и результаты обучения каждой сессии.

Сессия №	Краткое описание
Сессия 1: Введение в процесс коучинга и руководящие принципы подхода CCS	Знакомит участников с коучинговым подходом, его структурой и ожиданиями, а также погружает их в основные руководящие принципы CCS. Сессия способствует укреплению навыков заботы о себе/ о коллективе, а также помогает проанализировать применение принципов подхода CCS на практике посредством обсуждений и изучения случаев.
Сессия 2: Доброжелательное отношение к детям в кейс-менеджменте	Углубляет понимание участниками сути доброжелательного отношения к ребёнку и его ключевой роли в эффективном кейс-менеджменте в рамках подхода CCS. Сессия помогает подумать о том, как установки и отношение к детям, пережившим насилие, влияют на взаимодействие с ними и принятие решений.
Сессия 3: Коммуникативные навыки	Подчёркивает важность позитивного, доброжелательного общения с детьми, включая активное слушание, вербальную и невербальную коммуникацию, а также использование исцеляющих утверждений. Участники анализируют свои успехи и трудности и практикуют применение этих навыков на разных этапах процесса кейс-менеджмента.
Сессия 4: Методы инклюзивного общения	Развивает у участников способность применять коммуникативные методы, соответствующие возрасту, уровню развития и принципам инклюзии, в том числе при работе с детьми с ограниченными возможностями. Сессия посвящена адаптации директивных и недирективных подходов к различным потребностям и контекстам. ⁴
Сессия 5: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента	Рассматривает ключевые сложности, которые могут возникать в процессе кейс-менеджмента в рамках подхода CCS. Участники вовлекаются в рефлексивную практику и изучение случаев по выбранным приоритетным проблемам.
Сессия 6: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента	Продолжает изучение сложных вопросов, связанных с кейс-менеджментом, не рассмотренных на Сессии 5. Участники вовлекаются в рефлексивную практику и изучение случаев по выбранным приоритетным проблемам.
Сессия 7: Оценка ПЗПС	Укрепляет понимание эффективной оценки ПЗПС детей, переживших насилие, с особым вниманием к использованию инструмента оценки ПЗПС. Участники практикуются в применении данного инструмента и выявлении потребностей в сфере ПЗПС.

⁴ Директивная коммуникация предполагает предоставление чёткой структуры, указаний или информации для облегчения понимания и обеспечения безопасности. Недирективная коммуникация позволяет ребёнку самостоятельно определять темп и содержание взаимодействия, способствуя развитию самостоятельности и эмоциональной безопасности; такое общение может быть как вербальным, так и невербальным.

Сессия 8: Оценка ПЗПСП в случаях с высоким уровнем риска/ сложных случаях	Развивает у участников навыки работы со случаями с высоким уровнем риска/ сложными случаями, включая суицидальное поведение и самоповреждение. Сессия подчёркивает необходимость оказания поддержки без осуждения, применения механизмов направления и подходов к супервизии, предназначенных для работы со случаями с высоким уровнем риска.
Сессия 9: Координация на уровне конкретного дела	Подчёркивает важность безопасных направлений, эффективной координации и надлежащего использования консультаций и конференций по конкретным делам. Участники определяют практические стратегии укрепления координации, соблюдая при этом руководящие принципы подхода CCS в контексте их работы.
Сессия 10: Работа с опекунами, не причастными к насилию	Углубляет понимание участниками того, когда и как вовлекать опекунов, не причастных к насилию, в соответствии с Руководством CCS, включая аспекты координации. Сессия способствует практике рефлексии в отношении существующих подходов и позволяет определить стратегии, направленные на повышение вовлечённости опекунов с целью улучшения результатов заботы о детях, переживших насилие.
Сессия 11: Обобщение ключевых выводов/ заключительная сессия	Предоставляет возможность обобщить результаты обучения в рамках коучинговой программы, проанализировать улучшения в практике и обсудить оставшиеся вопросы. В ходе сессии также собирается обратная связь от участников, которая будет учтена при доработке пособия и коучингового подхода.

Рекомендации по подготовке для супервизоров

В данном разделе кратко описывается общая цель предоставления коучинговой поддержки супервизорам — что она собой представляет и чем не является, а также даются советы о том, как супервизоры могут эффективно подготовиться к проведению коучинговых сессий.

Цель: Коучинговая поддержка кейс-менеджеров в сфере ГН/ЗД направлена на укрепление их способности оказывать поддержку детям, пережившим насилие, применять технические знания (в том числе руководящие принципы и рекомендации), совершенствовать коммуникативные навыки и формировать установки, учитывающие интересы ребёнка.

Сессии коучинговой поддержки не предназначены для обсуждения вопросов линейного управления или результативности. Эти вопросы следует обсуждать отдельно.

Советы
Перед тем как приступить к проведению сессий, внимательно ознакомьтесь с данным пособием по коучингу, чтобы убедиться, что вы понимаете его содержание и можете должным образом адаптировать его к вашему контексту. Если вам необходимо освежить в памяти какие-либо темы, обратитесь ко второму изданию Руководства и пакета учебных материалов CCS, а также к материалам, включённым в данное пособие, чтобы вы были уверены в своей готовности эффективно и компетентно проводить коучинг с супервизантами.
Тщательно обдумайте, что будет наиболее полезно для ваших супервизантов: групповая или индивидуальная коучинговая сессия. Оцените уровень опыта ваших супервизантов и подумайте о том, с какими видами случаев они успешно справляются, а в каких ситуациях им может понадобиться дополнительная помощь, супервизия и техническая поддержка.
Учитывайте, что кейс-менеджеры с любым уровнем опыта могут получить пользу от коучинговой супервизии. Коучинг предназначен не только для недавно обученных кейс-менеджеров — он может быть полезен и опытным кейс-менеджерам. Он может освежить их знания и навыки, а также помочь им в их стремлении вновь подтвердить свою профессиональную приверженность заботе о детях, переживших насилие. Все кейс-менеджеры могут извлечь пользу из обмена опытом с коллегами и взаимного обучения, которые становятся возможными при групповом обучении, если вы используете формат группового коучинга.
Составьте график проведения коучинговых сессий и согласуйте его с вашими супервизантами, чтобы убедиться, что запланированные встречи не совпадают с другими важными задачами (напр., заранее назначенными сессиями кейс-менеджмента с лицами, пережившими насилие), А ТАКЖЕ чтобы у супервизантов было достаточно времени для подготовки к каждой сессии.
Заранее подготовьте все необходимые наглядные пособия и раздаточные материалы для супервизантов.
Выберите для проведения сессий место, обеспечивающее конфиденциальность и способствующее созданию безопасной и благоприятной учебной среды.

Убедитесь, что во время сессии вы уделяете внимание исключительно своим супервизантам, не отвлекаясь на посторонние дела. Если возникнет экстренная ситуация, вежливо прервите сессию и как можно скорее перенесите её на удобное для обеих сторон время.

Присоединяйтесь к сессиям и начинайте их вовремя, чтобы продемонстрировать уважение к графику всех участников. Также уважайте время, которым располагают ваши супервизанты. Если сессия требует больше времени, чем предусмотрено, проконсультируйтесь со своими супервизантами, чтобы определить, а) возможно ли увеличить продолжительность сессии/сессий или б) необходимо запланировать дополнительную сессию.

Рекомендации по подготовке для кейс-менеджеров

В данном разделе кратко описывается общая цель коучинговой поддержки для кейс-менеджеров (супервизантов) — что она собой представляет и чем не является, чем она может быть им полезна, а также как им следует готовиться к сессиям и как в них участвовать, чтобы извлечь из них максимальную пользу.

Цель: Коучинговая поддержка кейс-менеджеров в сфере ГН/ЗД направлена на укрепление их способности оказывать поддержку детям, пережившим насилие, применять технические знания (в том числе руководящие принципы и рекомендации), совершенствовать коммуникативные навыки и формировать установки, учитывающие интересы ребёнка.

Сессии коучинговой поддержки не предназначены для обсуждения вопросов линейного управления или результативности. Эти вопросы следует обсуждать отдельно.

Советы

Подходите к коучинговым сессиям с открытостью и вовлечённостью. С таким настроем вы, скорее всего, извлечёте из сессий гораздо больше пользы.

Постарайтесь найти время для выполнения предсессионных заданий. Если вы будете выполнять их в меру своих возможностей, ваш супервизор сможет оказать вам более эффективную поддержку.

Старайтесь не выносить вопросы линейного управления в пространство коучинга, если только они не имеют явного отношения к работе с делом и не оказывают непосредственного влияния на вашу профессиональную практику. Пространство коучинга — это место, где в центре внимания находятся дети, пережившие насилие, и где вы можете развивать свои навыки, знания и умения, чтобы помочь им получить своевременные и качественные услуги, способствующие их безопасности и исцелению.

Если вы участвуете в индивидуальных коучинговых сессиях с супервизором, воспринимайте это как ценную возможность совершенствовать вашу

профессиональную практику в специальном учебном пространстве. Приходите готовыми к взаимодействию и конструктивному диалогу со своим супервизором.
Если вы участвуете в групповых коучинговых сессиях, воспринимайте это как ценную возможность не только совершенствовать вашу профессиональную практику в специальном учебном пространстве, но также учиться и обмениваться опытом с коллегами. Даже самые опытные кейс-менеджеры могут извлечь пользу из такого группового обучения, если подойдут к процессу с позитивным настроем, стремлением к знаниям и открытостью к участию в диалоге.
Проявляйте уважение к графику и усилиям вашего супервизора. Приходите на сессии вовремя. Если вы задерживаетесь из-за какой-либо экстренной ситуации или не можете посетить сессию, обязательно как можно скорее сообщите об этом своему супервизору.
Постарайтесь полностью сосредоточиться на каждой сессии от начала до конца. Старайтесь свести к минимуму отвлекающие факторы, чтобы полностью погрузиться в процесс. Если во время сессии возникнет экстренная ситуация, связанная с делом, немедленно сообщите об этом супервизору и договоритесь о том, чтобы: а) ненадолго прервать сессию, пока вы решаете возникшую проблему; б) перенести сессию на другое время. Экстренная ситуация — это ситуация, угрожающая жизни или представляющая риск причинения серьёзного вреда человеку.

Обучение кейс-менеджеров, предшествующее коучингу

Перед участием в коучинговых сессиях кейс-менеджеры должны были пройти предварительное обучение подходу CCS.

В зависимости от того, сколько времени прошло с момента прохождения обучения подходу CCS, кейс-менеджерам также может быть полезно пройти электронный учебный курс для актуализации материала, цель которого — предоставить базовые знания в сфере заботы о детях, переживших сексуальное насилие (CCS), на основе Руководства 2023 года. Доступ к [электронному учебному курсу CCS](#) можно получить через платформу электронного обучения ЮНИСЕФ AGORA.

Коучинговые сессии

Сессия 1: Введение в процесс коучинга и руководящие принципы подхода CCS

Цели сессии	• Ознакомить участников с процессом и форматом коучинга. • Повторить и закрепить руководящие принципы подхода CCS.
Продолжительность сессии:	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	• Приветствие и знакомство (5 минут) • Процесс, цели и структура коучинга (5 минут) • Повторение важности заботы о себе/ о коллективе (10 мин) • Постановка задач и обмен опытом/мнениями участников ○ Пример упражнения для заботы о себе • Повторение руководящих принципов подхода CCS (30 мин) ○ Обсуждение и/или практическое изучение случая • Подведение итогов (5 мин) • Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы • Раздаточный материал Модуля 1 CCS: Руководящие принципы подхода, основанного на заботе о детях, переживших насилие • Изучение случая: Применение руководящих принципов CCS на практике • Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	• Не требуется
Факультативные материалы для изучения после сессии	• Глава 1 Руководства CCS (стр. 20-25) • Модуль 1 пакета учебных материалов CCS • Раздаточный материал 1.1 Руководящие принципы подхода, основанного на заботе о детях, переживших насилие

Содержание Сессии 1

1.1 Приветствие и знакомство (5 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **ПОПРОСИТЕ** участников представиться, назвав своё имя и должность, а также рассказать, чего они ожидают от коучинговых сессий

ВЫПОЛНИТЕ Необязательное упражнение: "Две правды и одна ложь"

Если участники не знакомы друг с другом или редко взаимодействуют по работе, может быть полезно провести небольшое упражнение для знакомства.

- Разбейте участников на пары
- Попросите каждого участника подготовить по 3 утверждения о себе: два правдивых и одно ложное. Они могут касаться самого человека, его работы, предпочтений и т.д.
- Затем участники по очереди делятся своими утверждениями с партнёром; после того, как один участник озвучит свои два правдивых утверждения и одно ложное, его партнёр должен будет угадать, какое из трёх утверждений было ложным

1.2 Процесс, цели и структура коучинга (5 минут)

- **СКАЖИТЕ**: Процесс коучинга призван помочь вам как кейс-менеджерам усовершенствовать вашу практику в сфере заботы о детях, переживших насилие, через структурированные групповые сессии с активным участием, в рамках которых закрепляются ключевые принципы, развиваются практические навыки, а также создаётся пространство для рефлексии и взаимного обучения.

ОБЪЯСНИТЕ: Всего запланировано 11 коучинговых сессий, каждая продолжительностью один час, при этом продолжительность сессий может быть увеличена, если это будет возможно и необходимо для повышения эффективности обучения. Мы будем стремиться проводить сессии с достаточной регулярностью, чтобы поддерживать динамику обучения и способствовать применению полученных знаний на практике и их закреплению. Например, сессии можно проводить раз в две недели или раз в месяц, если это возможно. Каждая сессия связана с содержанием Руководства CCS, что позволяет нам проанализировать, как мы внедряем эти рекомендации в практику, какие возникли трудности и остались ли нерешённые вопросы после прохождения обучения по CCS.

1.3 Повторение важности заботы о себе/ о коллективе (10 минут)

- **СКАЖИТЕ**: Работа с детьми, пережившими сексуальное насилие, предъявляет к кейс-менеджерам и супервизорам высокие эмоциональные, психологические и этические требования. В Руководстве CCS отмечается, что постоянное соприкосновение с травматическим опытом людей, переживших насилие, может повышать риск стресса,

выгорания и викарной травматизации у специалистов, а также негативно сказываться на их благополучии. Это, в свою очередь, может отражаться на качестве, безопасности и стабильности помощи, оказываемой детям и их опекунам, не причастным к насилию.

ОБЪЯСНИТЕ, что означает забота о себе, забота о коллективе и благополучие:

- **Забота о себе:** Забота о себе — это непрерывная практика поддержания своего физического, эмоционального, психического и духовного благополучия посредством осознанных действий, которые помогают сохранять энергию, поддерживать устойчивость и чувство целостности. Это не уход от ответственности, а способ восполнять свои ресурсы, чтобы действовать с ясностью, сосредоточенностью и честностью. Забота о себе включает практики, помогающие регулировать работу нервной системы, отстаивать свои границы и оставаться верными своим ценностям — будь то отдых, размышления, движение, творчество или обращение за поддержкой.
- **Забота о коллективе:** Под заботой о коллективе подразумевается совместная ответственность за благополучие группы или сообщества. Это понятие исходит из того, что никто не может процветать в изоляции и что забота о благополучии становится более эффективной, когда она является взаимной, основанной на отношениях и встроенной в культуру команды или сообщества. Забота о коллективе включает в себя практики, которые создают атмосферу безопасности, чувство принадлежности и обеспечивают устойчивость для всех. Это такие практики как выработка общих норм, проверка эмоционального состояния, справедливое распределение рабочей нагрузки, соглашения внутри сообщества, а также внедрение систем, снижающих риск профессионального выгорания и способствующих укреплению связей.
- **Благополучие:** «Благополучие — это состояние, при котором человек или группа людей ощущают баланс и умиротворение на уровне тела, ума и души. Благополучие достигается тогда, когда мы способны признавать условия своей жизни, включая те её аспекты, которые могут быть несправедливыми, и при этом сохранять способность лелеять мечты и принимать решения, направленные на изменение или улучшение этих условий, не поддаваясь гневу.» (*Strategies for building an organisation with a soul, Hope and Rudo Chigudu, 2015*).

Поэтому, забота о себе и о коллективе являются важнейшими составляющими качественной реализации подхода CCS. Забота о себе помогает отдельным кейс-менеджерам осознавать свои границы, регулировать уровень стресса и поддерживать эмоциональное благополучие, тогда как забота о коллективе предполагает общую ответственность команды за создание поддерживающей, рефлексивной и безопасной рабочей среды.

ОБСУДИТЕ:

- Какие практики заботы о себе вы применяете в своей жизни? Приведите примеры.
- Какие практики заботы о коллективе есть в вашей команде?
- Как вы себя чувствуете после практик заботы о себе / о коллективе?
- Какие существуют барьеры для внедрения в вашу работу (большого числа) практик заботы о себе / о коллективе?

В ходе коучинговых сессий мы будем выполнять упражнения для заботы о себе и о коллективе. Они полезны для вас как для кейс-менеджеров, но их также можно адаптировать для работы с клиентами.

ВЫПОЛНИТЕ: Пример упражнения для заботы о себе: "Дыхание по квадрату"

- Попросите участников сесть поудобнее и закрыть глаза.
- Сделайте глубокий вдох через нос, позволяя животу расшириться. Задержите дыхание на несколько секунд, а затем медленно выдохните через рот. Повторите так несколько раз, чтобы отвлечься от источника стресса и дать телу расслабиться.
- Введите упражнение «дыхание по квадрату». Дыхание по квадрату — это техника глубокого дыхания, которая может помочь вам расслабиться и справиться со стрессом. Своё название она получила благодаря четырём равным этапам, которые образуют «квадрат»:
 - Сделайте медленный вдох на четыре счёта
 - Задержите дыхание на четыре счёта
 - Медленно и ровно выдохните через рот на четыре счёта
 - Снова задержите дыхание на четыре счёта
- После нескольких циклов «дыхания по квадрату» попросите участников медленно вернуться к своему обычному ритму дыхания и медленно открыть глаза

1.4 Повторение руководящих принципов подхода CCS (30 минут)

- **СКАЖИТЕ:** Подход CCS основан на руководящих принципах, разработанных на основе лучших практик кейс-менеджмента в сфере защиты детей и гендерного насилия. Эти принципы определяют, как кейс-менеджеры и супервизоры взаимодействуют с детьми, пережившими насилие, и их опекунами, не причастными к насилию.
- Прежде чем продолжить обсуждение, **СПРОСИТЕ:** что вы помните о руководящих принципах подхода CCS?
- После того, как участники ответят, раздайте им *материал Модуля 1 CCS: Руководящие принципы подхода, основанного на заботе о детях, переживших насилие*.

ОБЪЯСНИТЕ: Вкратце, руководящие принципы подхода CCS заключаются в следующем:

- Обеспечение СПРАВЕДЛИВОГО и РАВНОГО отношения к каждому ребёнку.
 - Проявление ЭМПАТИИ, уважения и доброты по отношению к детям, пережившим насилие
 - Приоритет БЕЗОПАСНОСТИ ребёнка, пережившего насилие
 - Получение ИНФОРМИРОВАННОГО СОГЛАСИЯ/ИНФОРМИРОВАННОГО ОДОБРЕНИЯ перед предоставлением услуг
 - Обеспечение КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ услуг
 - Содействие значимому УЧАСТИЮ детей, переживших насилие
 - Опора на СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ, ресурсы и механизмы преодоления трудностей
 - Содействие НАИЛУЧШЕМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИНТЕРЕСОВ детей, переживших насилие
- Понимание социальных идентичностей и индивидуального опыта каждого ребёнка.

ВЫПОЛНИТЕ: Супервизоры должны организовать обсуждение руководящих принципов, используя таблицу для групповой дискуссии как инструмент для стимулирования рефлексии и вовлечённости. Это задание можно выполнить до изучения случаев или, если группа хорошо понимает руководящие принципы, можно сразу перейти к изучению случаев.

ОБСУДИТЕ: Используйте следующую таблицу для обсуждения Руководящих принципов подхода CCS и того, как кейс-менеджеры применяют их в своей работе.

Руководящий принцип	Цель обсуждения	Подсказки для обсуждения
Безопасность и наилучшие интересы ребёнка	Помочь кейс-менеджерам проанализировать, как они обеспечивают приоритет физической и эмоциональной безопасности детей и как принимают решения, направленные на наилучшее обеспечение интересов ребёнка, особенно в сложных случаях или при наличии конкурирующих рисков.	• Как с точки зрения ребёнка выглядит «безопасность» в данном контексте? • Какие риски и защитные факторы вы учитывали при принятии решений в качестве кейс-менеджера? • Каким образом мы, как группа, определяем, какой вариант является наименее вредным в сложных ситуациях?
Информированное согласие, одобрение и конфиденциальность	Углубить понимание согласия, одобрения и конфиденциальности, а также того, как эти принципы объяснять детям и их опекунам и как обеспечивать их соблюдение в сложных ситуациях.	• Как объяснить понятие согласия или одобрения детям разного возраста? • Какие ситуации затрудняют соблюдение конфиденциальности в контексте нашей работы? • Как говорить с ребёнком о границах конфиденциальности уважительно и в доступной форме?
Значимое участие	Помочь кейс-менеджерам проанализировать, насколько дети и опекуны, не причастные к насилию, принимают значимое участие в процессе принятия решений, учитывая различия в возрасте, уровне развития, степени ограничения возможностей и существующей динамике власти.	• Каким образом вы вовлекали детей к принятию решений по их делам? • Что способствует более значимому участию детей, и что этому мешает? • Как динамика власти (в семьях или организациях, предоставляющих услуги) влияет на участие детей?

Недискриминация, уважение и эмпатия	Поразмышлять о практике уважительного и непредвзятого отношения, а также проанализировать, как личные реакции, стресс или контекстуальные нормы могут влиять на взаимодействие с детьми и их опекунами.	• Как выглядит практика уважения и эмпатии в нашей повседневной работе? • Бывают ли ситуации, когда сложнее сохранять непредвзятость? Почему? • Каким образом мы, как команда, можем поддерживать друг друга в соблюдении этих принципов?
Практика, основанная на сильных сторонах и индивидуальном подходе	Помочь кейс-менеджерам выйти за рамки проблемно-ориентированного подхода и признать сильные стороны детей и их семей, их устойчивость и механизмы преодоления трудностей.	• Какие сильные стороны мы наблюдали у детей или опекунов в процессе кейс-менеджмента? • Как целенаправленно использовать их сильные стороны в процессе кейс-менеджмента? • Как акцент на сильных сторонах может помочь ребёнку восстановить чувство контроля и собственное достоинство?
Практика рефлексии, предрассудки и забота о коллективе	Сделать нормой анализ установок, предрассудков и эмоционального воздействия, а также поощрять членов команды проявлять заботу о коллективе.	• Какие виды дел оказывают на нас наибольшее эмоциональное / психологическое воздействие и почему? • Как наши личные убеждения или общественные нормы влияют на нашу работу? • Какие совместные стратегии мы можем использовать, чтобы поддерживать друг друга и снижать уровень стресса или выгорания?

ВЫПОЛНИТЕ: Изучение случая: Применение руководящих принципов CCS на практике

Цель задания

Данное упражнение помогает участникам применить Руководящие принципы в работе со сложным делом в сфере защиты ребёнка. Оно укрепляет критическое мышление, способствует принятию этических решений и применению подхода, ориентированного на интересы ребёнка.

Инструкции

- Попросите участников самостоятельно прочитать сценарий
- Обсудите по одному вопросу в рамках каждого Руководящего принципа (в небольших группах или всем составом).

Сценарий (используется для обеих ролевых игр)

Амина — 13-летняя девочка, которую направили к вам после того, как она рассказала о сексуальном насилии со стороны своего дяди по материнской линии, проживающего с ней в одном домохозяйстве. Амина живет с матерью и двумя младшими братьями и сёстрами. Мать верит Амине, но боится уведомить компетентные органы о насилии из-за опасений по поводу семейных конфликтов, стигматизации и потери финансовой поддержки, поскольку дядя вносит вклад в семейный бюджет.

Во время первой встречи с кейс-менеджером Амина говорит, что не хочет, чтобы кто-либо за пределами семьи узнал о том, что произошло, и просит кейс-менеджера не рассказывать матери обо всём, чем она поделилась. Она выглядит тревожной и избегает зрительного контакта, но вступает в диалог, когда с ней разговаривают мягко. Мать спрашивает кейс-менеджера, какие меры будут приняты и выселят ли дядю из дома.

В данном контексте существует требование об обязательном уведомлении, однако кейс-менеджеры отмечают, что передача дел в соответствующие органы иногда может повышать риски для детей, если не соблюдать осторожность. В этом районе существует ограниченное количество безопасных приютов / альтернативных вариантов размещения, и кейс-менеджер испытывает на себе давление из-за необходимости действовать быстро, чтобы обеспечить безопасность Амины, и в то же время учесть её пожелания.

Обсудите по одному вопросу в рамках каждого Руководящего принципа:

Безопасность и наилучшие интересы ребёнка

- Какие непосредственные и долгосрочные риски для безопасности Амины вы можете выделить?
- Какие меры могли бы способствовать наилучшему обеспечению интересов Амины в данной ситуации?

Информированное согласие, одобрение и конфиденциальность

- Какая информация в данном случае может оставаться конфиденциальной, а какая — нет?
- Как кейс-менеджеру следует объяснить Амине границы конфиденциальности в доступной для ребёнка форме?

Значимое участие

- Как Амина может принимать значимое участие в принятии решений, касающихся заботы о ней, учитывая её возраст и эмоциональное состояние?
- Как можно вовлечь мать в процесс, уважая при этом пожелания Амины?

Недискриминация, уважение и эмпатия

- Как кейс-менеджеру следует реагировать на страхи Амины и опасения матери, избегая обвинений и осуждения?
- Какие установки или стереотипные представления могут непреднамеренно нанести вред?

Практика, основанная на сильных сторонах и индивидуальном подходе

- Какими сильными сторонами или защитными факторами есть у Амины? Какие сильные стороны или защитные факторы есть у её семьи?
- Как можно использовать эти сильные стороны при планировании безопасности и ведении дела?

Рефлексивная практика и осознание предрассудков

- Какие аспекты данного дела могут быть эмоционально сложными для кейс-менеджера?
- Как супервизия может способствовать принятию этических решений в данной ситуации?

1.5 Подведение итогов (5 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, хотят ли они поделиться какими-либо размышлениями о Руководящих принципах перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с Руководящими принципами подхода CCS, **ОБЪЯСНИТЕ**:
 - Руководящие принципы подхода CCS взаимосвязаны и порой могут казаться противоречивыми.
 - Подчеркните, что супервизоры всегда готовы помочь справиться с этими сложностями, при этом придерживаясь подхода, ориентированного на ребёнка, основанного на этических принципах и учитывающего интересы лиц, переживших насилие.
 - Практика заботы о себе и о коллективе также может способствовать созданию рабочей среды, где есть поддержка, безопасность и пространство для рефлексии, и где можно внедрять Руководящие принципы CCS и получать обратную связь по их применению.
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя.

1.6 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ОБЪЯСНИТЕ** задание, которое кейс-менеджерам необходимо выполнить до следующей сессии: [Оценка установок в сфере CCS](#)
- Задание представляет собой оценку установок в сфере CCS — это инструмент, который позволяет супервизорам определить, соответствуют ли установки кейс-менеджера

подходу, ориентированному на ребёнка, что необходимо для оказания надлежащей помощи и заботы о детях, переживших насилие. Супервизор собирает заполненные формы и обсуждает результаты с каждым кейс-менеджером индивидуально.

- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 2.

Сессия 2: Доброжелательное отношение к детям в кейс-менеджменте

Цели сессии	- Сформировать у участников чёткое понимание важности и необходимости доброжелательного отношения к детям, пережившим насилие. - Предоставить возможность подумать о том, как сформировать установки, учитывающие интересы ребёнка.
Продолжительность сессии	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (10 минут) - Упражнение для заботы о себе - Что означает доброжелательное отношение к детям? (5 мин) - Важность установок кейс-менеджера - Как на практике выглядит доброжелательное отношение к детям (25 мин) - Рефлексия и ролевая игра - Влияние на координацию (10 мин) - Подведение итогов (5 мин) - Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы - Сценарий ролевой игры - Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	- Форма Оценки установок в сфере CCS, которую супервизанты должны заполнить и отправить для ознакомления своему супервизору заблаговременно до начала сессии. - Супервизоры должны ознакомиться с результатами оценки супервизантов до начала сессии и определить общие темы / вопросы, которые необходимо будет обсудить и решить.
Факультативные материалы для	Глава 3 Руководства CCS (стр. 58-70) Модуль 3 пакета учебных материалов CCS

изучения после сессии	
	• Глава 4 Руководства CCS (стр. 71-91) • Модуль 4 пакета учебных материалов CCS • Модуль 4 Раздаточный материал – Что можно и чего нельзя делать в общении

Содержание Сессии 2

2.1 Приветствие (10 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии.
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению.
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться.
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшняя сессия будет посвящена установкам, учитывающим интересы ребёнка, и убедитесь, что все понимают, что подразумевается под словом "установки". При необходимости зачитайте определение из Руководства CCS:
 - Определение: "Во многих обществах и культурах существуют глубоко укоренившиеся ценности и убеждения, касающиеся детей и сексуального насилия в отношении детей, которые фактически способствуют оправданию насильственных действий и заставляют лица, пережившие насилие, молчать и испытывать стыд. Кейс-менеджеры, осознанно или неосознанно, могут разделять некоторые из этих вредных ценностей и убеждений, которые неизбежно влияют на то, как они взаимодействуют с ребёнком, пережившим сексуальное насилие. Эти ценности и убеждения, формирующие установки поставщика услуг, оказывают непосредственное влияние на вероятность того, что ребёнок раскроет факт сексуального насилия, а также на его путь к исцелению и восстановлению".⁵
- Сегодняшняя сессия будет посвящена важности и необходимости установок, учитывающих интересы детей, переживших насилие, а также размышлениям о том, как применять подход, основанный на доброжелательном отношении к детям.
- Предсессионным заданием была оценка установок в сфере CCS — это инструмент, который позволяет супервизорам определить, соответствуют ли установки кейс-менеджера подходу, ориентированному на ребёнка, что необходимо для оказания надлежащей помощи и заботы детям, пережившим насилие. Супервизор собирает заполненные формы и обсуждает результаты с каждым кейс-менеджером индивидуально.

⁵ ЮНИСЕФ и IRC (2023). *Руководство по заботе о детях, переживших сексуальное насилие, второе издание*, стр. 58 ЮНИСЕФ, Нью-Йорк.

ВЫПОЛНИТЕ упражнение для заботы о себе: "Охота за предметами благодарности"

Попросите участников найти в ближайшем окружении какой-нибудь физический предмет, который доставляет им радость, вызывает чувство благодарности или символизирует то, за что они благодарны.

Если участники не против, попросите их показать этот предмет и рассказать, почему они его выбрали и что он для них означает.

2.2 Что означает доброжелательное отношение к детям? (5 минут)

ОБЪЯСНИТЕ, что установки, учитывающие интересы детей, отражают то, как кейс-менеджеры мыслят, чувствуют и ведут себя, работая с детьми, пережившими насилие. В Руководстве CCS подчёркивается, что помимо технических навыков, установки кейс-менеджеров напрямую влияют на то, чувствуют ли дети, что они в безопасности, им верят, их уважают и что они получают ли они поддержку на протяжении всего процесса кейс-менеджмента.

Установки, учитывающие интересы детей, основываются на уважении достоинства детей, признании их развивающихся способностей и стремлении не причинять им вреда. Такие установки подразумевают, что кейс-менеджер должен относиться к каждому ребёнку с **эмпатией, терпением и открытостью**, независимо от возраста ребёнка, его поведения, происхождения или жизненных обстоятельств.

Установки и отношение кейс-менеджеров также формируют динамику власти. Дети, пережившие сексуальное насилие, часто испытывают потерю контроля, поэтому контролирующее, поспешное или пренебрежительное отношение к ним могут усиливать этот вред. Доброжелательное отношение к детям помогает вернуть им чувство контроля, способность самостоятельно принимать решения и доверие.

ОБСУДИТЕ:

- Как наши установки проявляются в мелочах в повседневном взаимодействии с детьми?
- Какое поведение дети могут воспринимать как осуждение или давление, даже если это происходит непреднамеренно?
- В каких ситуациях труднее всего сохранять доброжелательное отношение к ребёнку и почему?
- Как супервизия и поддержка со стороны коллег могут помочь нам постоянно придерживаться установок, учитывающих интересы ребёнка?

2.3 Как на практике проявляется доброжелательное отношение к ребёнку? (25 минут)

СПРОСИТЕ, как на практике проявляется доброжелательное отношение к ребёнку?

ОБЪЯСНИТЕ: на практике доброжелательное отношение к ребёнку проявляется в том, что кейс-менеджеры:

- **Верят тому, что рассказывает ребёнок**, и никогда не обвиняют его в случившемся
- **Сохраняют спокойствие и терпение**, даже когда дети находятся в состоянии дистресса, молчат или говорят непоследовательно
- **Больше слушают, чем говорят**, позволяя ребёнку делиться в собственном темпе

- **Уважают чувства, взгляды и личные границы ребёнка**, даже если их не всегда можно полностью учесть
- **Избегают осуждения, давления или наводящих вопросов**, особенно в процессе раскрытия информации о произошедшем
- **Адаптируют свой подход** в зависимости от возраста, уровня развития, ограничения возможностей, культурных особенностей и эмоционального состояния ребёнка
- **Чётко и честно объясняют процессы** на языке, понятном ребёнку
- **Признают, что страх, стыд или растерянность — это** нормальные реакции на насилие
- **Осмысливают собственные реакции, убеждения и уровень стресса** и обращаются за супервизией, когда чувствуют, что им становится сложно сохранять правильное отношение

Доброжелательное отношение к ребёнку не является чем-то статичным; оно требует постоянной рефлексии, супервизии и заботы о коллективе, особенно в условиях высокого давления или ограниченных ресурсов.

ВЫПОЛНИТЕ: Ролевая игра: доброжелательное отношение к ребёнку на практике

Цель задания

Эта ролевая игра помогает кейс-менеджерам понять, как их отношение к детям и установки проявляются через тон, язык и поведение, а также научиться давать конструктивную обратную связь о том, как сделать практику более ориентированной на интересы ребёнка в соответствии с Руководством CCS.

Инструкции

- Разделите участников на небольшие группы.
- Попросите одного участника играть роль кейс-менеджера, другого — играть роль ребёнка, а остальных - быть наблюдателями.
- Сначала проведите Ролевую игру А, затем — Ролевую игру Б.
- После каждой ролевой игры соберите обратную связь, используя наводящие вопросы.
- Наблюдатели должны сосредоточиться на *установках и отношении*, а не на технических шагах ведения дела, обращая внимание на следующие аспекты:
 - Тон голоса
 - Темп речи и паузы
 - Используемый язык
 - Невербальные сигналы (язык тела и выражение лица)
 - Динамика власти
 - Уважение к выбору и согласию/одобрению
 - Эмоциональное воздействие на ребёнка

Сценарий (используется для обеих ролевых игр)

Ребёнка зовут Дэниел, это 10-летний мальчик, который рассказал о сексуальном насилии со стороны соседа старше по возрасту. Это первая индивидуальная встреча Дэниела с кейс-менеджером. Дэниел ведёт себя тихо, избегает зрительного контакта и отвечает на вопросы короткими фразами.

Ролевая игра А

Кейс-менеджер (*спокойным голосом, сидя на уровне глаз ребёнка*):

«Здравствуй, Дэниел. Меня зовут Сэм. Спасибо, что ты пришёл поговорить со мной. Прежде чем мы начнём, я хочу, чтобы ты знал: тебе не обязательно говорить о том, о чём ты не готов говорить. Мы будем вести разговор в твоём темпе».

(Пауза, даёт Дэниелу время ответить)

«И ещё я хочу, чтобы ты знал: ты не виноват в том, что с тобой произошло. Многие дети испытывают беспокойство или растерянность, когда говорят об этих вещах, и это нормально».

(Мягкий тон)

«Если в какой-то момент ты захочешь сделать паузу или если тебе будет непонятно, о чём я говорю, пожалуйста, скажи мне. Можем ли мы сегодня немного поговорить о том, как у тебя в последнее время идут дела?»

Вопросы для обратной связи в группе

- Какое отношение продемонстрировал кейс-менеджер через свои тон и речь?
- Как специалист помог Дэниелу почувствовать себя безопасности и сохранить ощущение контроля?
- Какие конкретные слова или поведение демонстрировали уважение к ребёнку и веру в его рассказ?
- Как Даниэл мог чувствовать себя в ходе этого взаимодействия?

Ролевая игра Б

Кейс-менеджер (*стоя, с папкой в руках, строгий тон*):

«Дэниел, нужно, чтобы ты ответил на несколько вопросов, чтобы я мог понять, что произошло. Важно, чтобы ты мне всё чётко рассказал».

(Короткая пауза)

«Почему ты никому об этом не рассказал раньше? И ты уверен, что всё было именно так, как ты рассказываешь?»

(Слегка вздыхает)

«У нас сегодня не так много времени, поэтому постарайся сосредоточиться и отвечать, как следует. Эта информация очень важна».

Вопросы для обратной связи в группе

- Какое отношение продемонстрировал кейс-менеджер через свои тон и речь?
- Как специалист помог Дэниелу почувствовать себя безопасности и сохранить ощущение контроля?
- Какие конкретные слова или поведение демонстрировали уважение к ребёнку и веру в его рассказ?
- Как Даниэл мог чувствовать себя в ходе этого взаимодействия?

Вопросы для подведения итогов

После ролевой игры Б предложите участникам дать конкретную и конструктивную обратную связь, сосредоточив внимание на том, как кейс-менеджер может изменить свой подход. Например:

- Тон: Как кейс-менеджеру сделать тон своего голоса более спокойным, тёплым и успокаивающим?
- Язык: Какие слова или вопросы следует изменить, чтобы избежать обвинения, давления или осуждения?
- Темп: Где кейс-менеджеру стоило бы замедлиться или сделать паузу, чтобы дать ребёнку больше времени на молчание?
- Невербальное поведение: Как можно изменить положение тела, уровень взгляда или выражение лица, чтобы они выражали больше дружелюбия по отношению к ребёнку?
- Выбор и контроль: Как можно было бы лучше поддержать право ребёнка самому решать, что и когда рассказывать?

2.4 Влияние на координацию (10 минут)

ОБЪЯСНИТЕ Установки, учитывающие интересы ребёнка, влияют не только на непосредственное взаимодействие с детьми; они также оказывают существенное влияние на координацию процесса кейс-менеджмента, включая направления, обмен информацией, консультации и конференции по делу. Руководство CCS подчёркивает, что координация всегда должна осуществляться с учётом соблюдения принципов безопасности, наилучшего обеспечения интересов, конфиденциальности и значимого участия, и все эти аспекты напрямую зависят от установок кейс-менеджера.

Когда кейс-менеджеры демонстрируют доброжелательное отношение к ребёнку, координация с большей вероятностью становится этичной, эффективной и безопасной. Когда такое отношение отсутствует, координация может непреднамеренно повышать риски и причинять вред, даже при соблюдении соответствующих процедур.

ОБСУДИТЕ:

- Как наши установки и отношение к детям влияют на то, согласятся ли они на направление к специалистам или на участие в процессах координации (напр., на участие в конференции по делу или на передачу определённой информации в ходе такой конференции)?
- Какие риски возникают, когда дети или их опекуны чувствуют, что их не слышат или не уважают в процессе координации работы в рамках дела?
- Можете ли вы привести примеры недавних сложных ситуаций, связанных с координацией работы в рамках дела, которые усугублялись недружелюбным отношением к детям, пережившим насилие, со стороны поставщиков услуг? Какие выводы и уроки вы извлекли из этой ситуации? Что могло бы помочь в такой ситуации?
- Можете ли вы привести конкретные примеры из вашей недавней практики, когда координация проходила успешно благодаря тому, что было выстроено доверие?

Для супервизора, ведущего сессию:

Положительное влияние на координацию:	Риски и отрицательное влияние на координацию:
• Более точный обмен информацией: Дети, которые чувствуют, что они в безопасности и их уважают, с большей вероятностью делятся важной информацией, что помогает надлежащим образом организовывать направления и координировать меры реагирования. • Более осознанное информированное согласие и одобрение: Кейс-менеджеры, которые общаются с уважением и терпением, способны лучше объяснять процессы координации, что позволяет детям и опекунам, не причастным к насилию, понимать и давать согласие или одобрение на направления и обсуждение дела. • Более безопасные направления: Доброжелательное отношение к детям способствует тщательному учёту рисков, гарантируя, что направления не приведут к дальнейшему причинению вреда, стигматизации или мести. • Межведомственная координация, основанная на доверии: Кейс-менеджеры, которые придерживаются уважительной практики, ориентированной на интересы лица, пережившего насилие, более эффективно отстаивают интересы ребёнка перед другими заинтересованными сторонами, соблюдая при этом руководящие принципы CCS.	• Недостаточное раскрытие информации о насилии и неполнота сведений: Дети могут утаивать информацию, если чувствуют, что их обвиняют, торопят или что они находятся в опасности, что приводит к некорректным или неэффективным направлениям. • Слабые или недействительные процедуры получения согласия: Контролирующее или пренебрежительное отношение кейс-менеджера может привести к тому, что согласие будет поспешным, нечётким или недостаточно информированным, что подрывает этичность координации. • Нарушение конфиденциальности: Неподобающее отношение может приводить к ненужному обмену информацией или её разглашению без должного объяснения и принятия необходимых мер безопасности. • Направления, причиняющие вред: Направления, осуществляемые без тщательного учёта интересов ребёнка, могут подвергать его стигматизации, ретравматизации, преследованиям или другим рискам для безопасности. • Разрушение доверия к службам: Дети и опекуны могут полностью отказаться от взаимодействия со службами, что отрицательно сказывается на непрерывности оказания помощи и увеличивает риски для безопасности. • Нарушение координации: Если принципы CCS не будут соблюдаться, между ведомствами могут возникать напряжённые отношения, особенно в

	случаях, когда игнорируются пожелания ребёнка.
--	--

2.5 Подведение итогов (5 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления о доброжелательном отношении к детям, которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив их связь с доброжелательным отношением к детям в кейс-менеджменте
- **ОБЪЯСНИТЕ:**
- Доброжелательное отношение к детям выражается не только в том, что мы говорим, но и в том, как мы говорим и как ведём себя.
 - Даже вопросы, заданные с благими намерениями, могут причинить вред, если тон, формулировки или язык тела заставляют ребёнка чувствовать, что его обвиняют и торопят.
- Супервизия и пространство группового коучинга, подобные этому, могут помочь кейс-менеджерам замечать и корректировать свои установки, прежде чем они окажут негативное влияние на детей.
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

2.6 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ОБЪЯСНИТЕ** задание, которое кейс-менеджерам необходимо выполнить до следующей сессии: [Оценка коммуникативных навыков в сфере CCS](#)
 - Оценка коммуникативных навыков в сфере CCS — это инструмент, позволяющий супервизорам определить, обладает ли кейс-менеджер по вопросам гендерного насилия или защиты детей навыками общения, необходимыми для работы с детьми, пережившими насилие. Супервизор собирает заполненные формы и обсуждает результаты с каждым кейс-менеджером индивидуально.
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 3.

Сессия 3: Коммуникативные навыки

Цели сессии	- Сформировать у участников чёткое понимание важности и необходимости навыков позитивного общения с детьми, пережившими насилие - Предоставить возможность подумать о том, как применять навыки позитивного общения в работе с детьми, пережившими насилие, а также использовать исцеляющие утверждения.
Продолжительность сессии:	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (5 минут) - Упражнение для заботы о себе - Повторение навыков доброжелательного общения с детьми и оценка коммуникативных навыков (10 мин) - Вербальная/невербальная коммуникация и активное слушание - Использование исцеляющих утверждений - Как на практике выглядят навыки доброжелательного общения с детьми? (35 минут) - Успехи и трудности в процессе кейс-менеджмента - Практика / изучение случаев в парах - Подведение итогов (5 мин) - Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы - Сценарии случаев для изучения - Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	- Форма Оценки коммуникативных навыков в сфере CCS, которую супервизанты должны заполнить и отправить для ознакомления своему супервизору заблаговременно до начала сессии. - Супервизоры должны ознакомиться с результатами оценки супервизантов до начала сессии и определить общие темы / вопросы, которые необходимо будет обсудить и решить.

Факультативные материалы для изучения после сессии

- [Глава 4 Руководства CCS \(стр. 71-91\)](#)
- [Модуль 4 пакета учебных материалов CCS](#)
- [Модуль 4 Раздаточный материал – Что можно и чего нельзя делать в общении](#)

Содержание Сессии 3

3.1 Приветствие (5 минут)

- поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшняя сессия будет посвящена навыкам доброжелательного общения с детьми и убедитесь, что все понимают, о чём идет речь
- Цель общения между кейс-менеджером и ребёнком, пережившим насилие, заключается в установлении доверительных, безопасных отношений, направленных на оказание помощи и поддержки. Каждая встреча с ребёнком, пережившим насилие, и опекуном, не причастным к насилию, даёт кейс-менеджеру возможность укрепить эти отношения.
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что предсессионным заданием была Оценка коммуникативных навыков в сфере CCS — это инструмент, позволяющий супервизорам определить, обладает ли кейс-менеджер по вопросам гендерного насилия или защиты детей коммуникативными навыками, необходимыми для работы с детьми, пережившими насилие. Супервизор собирает заполненные формы и обсуждает результаты с каждым кейс-менеджером индивидуально.

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение для заботы о себе: "Сканирование тела"

Попросите участников сесть удобно, сделать глубокий вдох через нос и выдох через рот. На выдохе попросите их плавно закрыть глаза.

Объясните участникам, что мы начнём "сканировать" тело, начиная с макушки головы и постепенно опускаясь вниз. Попросите их отслеживать ощущения в каждой части тела: она расслаблена или напряжена? лёгкая или тяжёлая? ощущается комфорт или дискомфорт? Цель упражнения не в том, чтобы что-то изменить, а в том, чтобы просто остановиться и осознать состояние своего тела. С каждым вдохом и выдохом продолжайте мысленно "сканировать" своё тело, обращая внимание на ощущения в плечах, руках, грудной клетке, животе, бедрах, ногах и, наконец, в ступнях.

Пусть каждый вдох и выдох помогают удерживать внимание. Если ум блуждает, мягко возвращайте его туда, где он остановился.

3.2 Повторение навыков доброжелательного общения с детьми и оценка коммуникативных навыков (10 минут)

- **СКАЖИТЕ:** В Руководстве CCS подчёркивается, что в работе с детьми, пережившими насилие, коммуникация кейс-менеджеров имеет не меньшее значение, чем их действия. Навыки позитивного общения с детьми, учитывающего их интересы, крайне необходимы для создания атмосферы безопасности, укрепления доверия, содействия раскрытию информации и снижения риска ретравматизации. Дети, пережившие сексуальное насилие, могут испытывать страх, стыд, растерянность или чувство потери контроля; нетактичное, поспешное или плохо налаженное общение может непреднамеренно усугубить причинённый вред и снижать готовность к взаимодействию.

Эффективное общение способствует реализации руководящих принципов CCS, обеспечивая возможность получения информированного согласия и одобрения, значимого участия и принятия решений, учитывающих интересы ребёнка, пережившего насилие. Навыки позитивного общения помогают детям чувствовать, что им верят, их уважают и поддерживают на протяжении всего процесса кейс-менеджмента.

Вербальная коммуникация

Включает слова, вопросы и объяснения, используемые при общении с детьми.

ПОПРОСИТЕ участников сначала привести примеры вербального общения, а затем озвучьте следующие рекомендации, если они не были названы:

- Используйте ясный, простой и соответствующий возрасту язык
- Избегайте наводящих вопросов или вопросов, начинающихся со слова «почему», которые могут восприниматься как обвинение
- Предоставляйте честную информацию о процедурах и границах конфиденциальности
- Задавайте вопросы не спеша и давайте время на ответы

Невербальная коммуникация

Невербальное поведение часто выражает отношение к человеку сильнее, чем слова.

ПОПРОСИТЕ участников привести примеры невербального общения, а затем обсудите следующие рекомендации:

- Сидеть на уровне глаз ребёнка
- Принять спокойную, открытую позу
- Использовать мягкую мимику и уместное выражение лица в соответствии с темой разговора и тем, о чём рассказывает ребёнок / опекун, не причастный к насилию
- Проявлять уважение к личному пространству и границам
- Избегать проявлений нетерпения (напр., торопливости, вздохов, чрезмерного количества записей)

Активное слушание

Активное слушание показывает ребёнку, что его слышат и ценят.

ПОПРОСИТЕ участников привести примеры активного слушания перед обсуждением следующих пунктов:

- Уделять полное внимание собеседнику, не перебивая его
- Использовать поддерживающие реакции (напр., кивки головой, краткие подтверждающие реплики)
- Отражать чувства или ключевые мысли собеседника
- Выдерживать паузы без давления

Использование исцеляющих утверждений

Применение исцеляющих утверждений — это один из основных коммуникативных навыков в рамках подхода CCS, который помогает бороться с самообвинением, страхом и чувством стыда. При правильном использовании они способствуют эмоциональной безопасности и подтверждению чувств ребёнка.

ПОПРОСИТЕ участников привести примеры исцеляющих утверждений, а затем обсудите следующие утверждения:

- "В том, что с тобой произошло, нет твоей вины".
- "Ты поступил(а) правильно, рассказав об этом кому-то".
- "Многие дети чувствуют растерянность или страх после такого".
- "Ты не один(на), ты можешь получить поддержку".

Необходимо, чтобы исцеляющие утверждения:

- Были искренними и спокойными
- Использовались в подходящие моменты, а не повторялись многократно или механически
- Соответствовали эмоциональному состоянию и уровню понимания ребёнка

3.3 Как на практике выглядят навыки доброжелательного общения с детьми? (35 минут)

СПРОСИТЕ: Как на практике выглядят навыки доброжелательного общения с детьми?

ВЫПОЛНИТЕ: Супервизоры должны организовать обсуждение навыков доброжелательного общения с детьми, используя таблицу для групповой дискуссии как инструмент для стимулирования рефлексии и вовлечённости. Это задание можно выполнить до изучения случаев или, если группа хорошо понимает, что такое навыки доброжелательного общения с детьми, можно сразу перейти к изучению случаев.

ОБСУДИТЕ, как применяются навыки доброжелательного общения с детьми на каждом этапе кейс-менеджмента, а также то, как могут выглядеть примеры успешных практик и возникающих трудностей. Таблицу можно использовать как подсказку для обсуждения и демонстрации важности коммуникативных навыков на каждом этапе.

	Фокус взаимодействия	Успешные практики	Ошибки, вызывающие трудности в общении
Этап 1: Знакомство и вовлечение в процесс получения услуг	Укрепление безопасности, доверия и взаимопонимания.	• Кейс-менеджер говорит спокойным тоном, простым языком и принимает открытую позу • Чётко представляется и объясняет свою роль • Позволяет ребёнку самому определять темп общения и уважает его молчание • Использует исцеляющие утверждения, чтобы уменьшить страх и самообвинение	• Быстрое знакомство из-за нехватки времени • Использование формального или технического языка • Положение стоя над ребёнком, ограниченный зрительный контакт или отвлечённое ведение записей • Вопросы задаются до того, как будет установлено доверие
Этап 2: Оценка	Сбор информации без причинения вреда.	• Задаёт открытые, не наводящие вопросы • Активно слушает и отражает чувства ребёнка • Адаптирует общение к возрасту, стадии развития и эмоциональному состоянию ребёнка • Сочетает сбор информации с эмоциональной поддержкой	• Задаётся слишком много вопросов сразу • Ребёнка перебивают или поправляют • Проявление шока, недоверия или нетерпения с помощью невербальных сигналов • Уделяется чрезмерное внимание формальностям, а не самому ребёнку

Этап 3: Планирование действий в рамках дела	Участие, понимание и выбор.	• Чётко объясняет варианты и проверяет понимание • Вовлекает ребёнка (и опекуна, не причастного к насилию) в процесс принятия решений, когда это уместно • Объясняет следующие шаги простым языком • Подчёркивает право ребёнка высказывать своё мнение	• Принятие решений без участия ребёнка • Объяснение планов на языке, ориентированном на взрослых, или техническом языке • Предположение согласия без проверки понимания • Преуменьшение переживаний и предпочтений ребёнка
Этап 4: Реализация	Непрерывная поддержка и укрепление чувства безопасности	• Регулярно информирует ребёнка, используя понятный ему язык • Использует исцеляющие утверждения в напряжённые моменты • Уделяет внимание эмоциональному состоянию ребёнка, а не только выполнению задач • Готовит ребёнка к тому, что его ожидает	• Общение становится ориентированным только на выполнение задач • Ребёнка не готовят к направлениям в другие службы или к координации действий в рамках дела • Редкое или нечёткое общение усиливает тревожность • Кейс-менеджер избегает трудных разговоров
Шаг 5: Последующее сопровождение	Рефлексия, адаптация и непрерывность.	• Спрашивает ребёнка, как он относится к полученной поддержке • Корректирует стиль общения с учётом обратной связи • Подтверждает эмоции ребёнка или испытываемые им трудности	• Преждевременные выводы об улучшении ситуации без реальной проверки • Сокращение контакта без объяснения причин

		• Сохраняет уважительный и последовательный тон	• Сосредоточение только на показателях прогресса, без учёта эмоционального благополучия • Игнорирование признаков дистресса или потери вовлечённости
Шаг 6: Закрытие дела и оценка	Подготовка, ясность и уважительное завершение.	• Заранее готовит ребёнка к закрытию дела • Объясняет, почему дело закрывается, и какая поддержка остаётся доступной • Признаёт усилия и сильные стороны ребёнка • Предоставляет возможность задать вопросы и выразить свои чувства	• Внезапное закрытие дела или закрытие дела без должного объяснения • Использование языка, ориентированного на взрослых • Избегание эмоциональных прощаний • Ребёнок чувствует себя покинутым или растерянным

ОБСУДИТЕ:

- На каком этапе ведения дела чаще всего возникают трудности в общении?
- Как стресс, рабочая нагрузка или нехватка времени влияют на наше общение?
- Какими коммуникативными навыками мы владеем уверенно, а какие следует укрепить?
- Как супервизия и поддержка коллег могут помочь сохранить позитивное общение в условиях стресса?

Примечание для супервизора: Супервизорам следует добавить дополнительные наблюдения и комментарии с учётом результатов оценки коммуникативных навыков, которую их супервизанты прошли до начала сессии.

ВЫПОЛНИТЕ: Изучение случая: Применение на практике навыков доброжелательного общения с детьми

Цель задания

Это упражнение помогает кейс-менеджерам практиковаться в выявлении и применении навыков позитивного общения, учитывающего интересы ребёнка, на различных этапах ведения дела. Оно помогает участникам понять, как успехи и трудности в общении обычно проявляются на разных этапах ведения дела, а также развивает способность адаптировать вербальное общение, невербальное поведение, активное слушание и исцеляющие утверждения в соответствии с Руководством CCS.

Инструкции

- Разделите участников на пары.
- Раздайте каждой паре по одному примеру случая, дайте им 10 минут на обсуждение сценария и вопросов для обсуждения
- Попросите всех участников вернуться в общую группу для подведения итогов, предложите каждой паре поделиться одним примером успешных практик в общении, одним примером трудностей, возникших в общении, и/или одним практическим решением для корректировки общения, которым мог бы воспользоваться кейс-менеджер
- **Примечание для супервизора:** при проведении индивидуального коучинга определите, хватит ли времени для изучения обоих случаев

Изучение случая А: Ребёнок младшего возраста - ранние этапы

Сценарий

Саре 7 лет, она была направлена к кейс-менеджеру после пережитого сексуального насилия со стороны соседа. Это её первая встреча с кейс-менеджером. Сара избегает зрительного контакта, крепко держит игрушку в руках и на вопросы отвечает односложно.

Обсудите в парах:

- Какие коммуникативные навыки наиболее важны на Этапе 1 (Знакомство и вовлечение в процесс предоставления услуг) и Этапе 2 (Оценка)
- Каким вербальным, невербальным навыкам и навыкам активного слушания следует уделять приоритетное внимание
- Какие исцеляющие утверждения были бы уместны

- Что могло бы помочь Саре почувствовать себя в большей безопасности в первые минуты общения?
- Какие ошибки в общении могут усилить страх или замкнутость?
- В каком темпе кейс-менеджеру следует собирать информацию?

Изучение случая Б: Подросток - поздние этапы

Сценарий

Майклу 15 лет, и он уже несколько месяцев работает со своим кейс-менеджером. Во время сессий последующего сопровождения он стал более тихим и говорит, что ему «уже всё равно». В настоящее время рассматривается вопрос о направлении его на услуги ПЗПП, и в ближайшие недели дело может быть закрыто.

Обсудите в парах:

- Успехи и риски в общении на Этапе 4 (Реализация), Этапе 5 (Последующее сопровождение) и Этапе 6 (Закрытие дела)
- Как объяснить направление к другим специалистам и закрытие дела в доступной для ребёнка форме
- Как использовать исцеляющие утверждения, чтобы они при этом не звучали пренебрежительно или однообразно
- Как тон голоса и язык тела могут повлиять на вовлечённость Майкла?
- Что следует чётко объяснить перед направлением к другим специалистам или закрытием дела?
- Как кейс-менеджер может подтвердить чувства Майкла, не оказывая на него давления?

3.4 Подведение итогов (5 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления о навыках доброжелательного общения с детьми, которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с обзором коммуникативных навыков, который приводится в Руководстве CCS
- **ОБЪЯСНИТЕ:**
 - Подчеркните, что коммуникативные навыки необходимо адаптировать на каждом этапе, а не применять одинаково на протяжении всего процесса
 - Подчеркните, что трудности являются нормальной частью работы, а супервизия — это пространство укрепления практики
 - Свяжите полученные выводы с принципами безопасности ребёнка, его участия и принципом «не навреди»
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

3.5 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 4.

Сессия 4: Методы инклюзивного общения

Цели сессии	- Сформировать у участников чёткое понимание важности и необходимости использования эффективных (с точки зрения возраста и стадии развития) методов общения в работе с детьми, пережившими насилие - Предоставить возможность подумать о том, как применять эффективные методы общения в работе с детьми, пережившими насилие.
Продолжительность сессии:	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (5 минут) - Что такое методы инклюзивного общения? (10 минут) - Директивные/ недирективные методы - Подходы с учётом возраста и возможностей ребёнка - Особенности общения с детьми с ограниченными возможностями (5 мин) - Обсуждение основных сложностей (20 мин) - Практическое применение методов инклюзивного общения - Влияние на координацию (10 мин) - Подведение итогов (5 мин) - Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы - Упражнение для ролевой игры - Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	Не требуется
Факультативные материалы для	Глава 4 Руководства CCS (стр. 71-91) Модуль 4 пакета учебных материалов CCS

Содержание Сессии 4

4.1 Приветствие (5 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что на сегодняшней сессии вы продолжите говорить навыках доброжелательного общения с детьми, в частности о методах инклюзивного общения

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение для заботы о себе: "Заземление и перезагрузка"

Предложите участникам сесть поудобнее. Скажите им, что это короткая пауза и что участие в этом упражнении добровольное. Попросите участников:

- Поставить обе стопы на пол
- Сделать медленный вдох через нос
- Мягко выдохнуть через рот
- Повторить цикл дыхания 3-4 раза в своём собственном темпе

Предложите участникам молча направить внимание на:

- Одно место в теле, где ощущается напряжение
 - Одно место, где ощущается расслабленность или нейтральное состояние
- Попросите их слегка расслабить напряжённую область на следующем выдохе.

Попросите участников назвать у себя в уме:

- Одну вещь, которую они сегодня возьмут с собой после сегодняшней работы
- Одну мелочь, которая помогает им чувствовать больше устойчивости и поддержки

Поблагодарите участников и плавно вернитесь к сессии.

4.2 Что такое методы инклюзивного общения? (10 минут)

СПРОСИТЕ: Что такое методы инклюзивного общения?

ОБЪЯСНИТЕ: Методы инклюзивного общения— это подходы, гарантирующие, что все дети, независимо от возраста, стадии развития, наличия ограниченных возможностей, языка или эмоционального состояния, смогут понимать процесс ведения дела, полноценно участвовать в нём и чувствовать себя в безопасности во время взаимодействия в рамках кейс-менеджмента. В Руководстве CCS подчёркивается, что инклюзивное общение играет важную роль в соблюдении принципов безопасности, недискриминации, значимого участия и принципа «не навреди».

Инклюзивное общение требует гибкости: кейс-менеджеры должны адаптировать то, как они общаются с учётом возможностей, потребностей и контекста каждого ребёнка, а не ожидать, что ребёнок будет подстраиваться под взрослые системы или стили общения.

Недирективные коммуникативные методы

Недирективное общение позволяет ребёнку самостоятельно определять темп и содержание взаимодействия, способствуя развитию самостоятельности и эмоциональной безопасности; такое общение может быть как вербальным, так и невербальным.

ПОПРОСИТЕ участников привести примеры недирективной коммуникации, а затем обсудите следующие пункты:

- Открытые вопросы (напр., «Не хочешь ли ты рассказать мне, как у тебя прошёл сегодняшний день?»)
- Отражение чувств или повторение слов ребёнка
- Предоставление пространства для тишины и пауз
- Отслеживание сигналов ребёнка о том, чем он готов поделиться
- Невербальный метод общения: предложить ребёнку нарисовать картинку или рассказать историю, не указывая ему, что именно нужно нарисовать или рассказать

Когда это наиболее уместно:

- В процессе установления контакта и укрепления доверия
- В момент раскрытия информации о произошедшем
- Когда ребёнок находится в состоянии дистресса, замкнут или не уверен

Директивные коммуникативные методы

Директивное общение предполагает предоставление чёткой структуры, указаний или информации для облегчения понимания и обеспечения безопасности.

ПОПРОСИТЕ участников привести примеры директивной коммуникации, а затем обсудите следующие пункты:

- Пошаговое объяснение процессов
- Предоставление чёткого выбора (напр., «Ты можешь говорить сейчас, а можешь сделать перерыв»)
- Использование целенаправленных, необходимых вопросов
- Объяснение границ конфиденциальности или мер по обеспечению безопасности
- Невербальный метод общения: попросите ребёнка нарисовать свою семью / повседневные занятия или попросите ребёнка отвечать на вопросы с помощью кукол/марионеток

Когда это наиболее уместно:

- При объяснении согласия, одобрения или следующих шагов
- Во время планирования безопасности или направлений
- Когда ребёнку нужна ясность, чтобы уменьшить беспокойство

Корректировки с учётом возраста/стадии развития и ограниченных возможностей

0-5 лет	• Ограниченные вербальные коммуникативные навыки — ребёнок не способен напрямую сообщить о случившемся • С ребёнком не следует напрямую обсуждать пережитое сексуальное насилие • Основным источником информации о ребёнке, пережившем насилие, и о самом сексуальном насилии являются опекуны, не причастные к насилию
6-12 лет	• 30 минут или меньше • Можно напрямую общаться с ребёнком о пережитом сексуальном насилии • Ребёнка может сопровождать опекун, не причастный к насилию, или другой взрослый, которому доверяет ребёнок • Используйте игрушки, рисунки и другие материалы, подходящие для детей • Собирайте информацию из надёжных источников из жизни ребёнка, пережившего насилие, при наличии информированного согласия/одобрения
13-18 лет	• 30-60 минут • Общайтесь напрямую с детьми, пережившими насилие, этой возрастной группы • По просьбе ребёнка, пережившего насилие, могут быть привлечены опекуны, не причастные к насилию, или лица, которым доверяет ребёнок, переживший насилие • Использование творчества и других материалов, подходящих для подростков, может облегчить общение и способствовать самовыражению подростка
Дети с ограниченными возможностями	• Не следует предполагать, что все дети с ограниченными возможностями не могут общаться или общаются иначе, чем другие дети • Коммуникативные способности зависят от типа ограничения возможностей • Опекуны, не причастные к насилию, или другие лица, которым доверяет ребёнок, могут подсказать, как лучше общаться с ребёнком, пережившим насилие

4.3 Особенности общения с детьми с ограниченными возможностями (5 минут)

ОБЪЯСНИТЕ: В Руководстве CCS подчёркивается, что дети с ограниченными возможностями подвергаются повышенному риску исключения и причинения вреда, если коммуникативные методы не будут адаптированы должным образом.

СПРОСИТЕ: Какие особенности следует учитывать при общении с детьми с ограниченными возможностями? Затем обсудите следующие примеры:

- Спрашивайте у ребёнка (и, при необходимости, у опекуна, не причастного к насилию), как он предпочитает общаться
- При необходимости используйте наглядные пособия, жесты или вспомогательные средства коммуникации
- Обращайтесь напрямую к ребёнку, а не только к опекунам или переводчикам
- Избегайте предположений о когнитивных или эмоциональных возможностях ребёнка
- Выделяйте дополнительное время и при необходимости повторяйте информацию
- Позаботьтесь о том, чтобы обстановка способствовала общению (тихое пространство, удобное сидение, освещение)

Инклюзивное общение с детьми с ограниченными возможностями имеет важное значение для обеспечения равного доступа к услугам и значимого участия.

4.4 Основные сложности в инклюзивном общении (20 минут)

Супервизоры должны объяснять кейс-менеджерам, что инклюзивное общение — это сложный процесс, требующий осознанных и целенаправленных усилий.

СПРОСИТЕ участников, с какими трудностями они сталкивались при использовании методов инклюзивного общения?

Некоторые распространённые трудности могут включать:

- Нехватка времени, приводящая к спешке в общении
- Сложность сохранения баланса между директивным и недирективным подходами
- Недостаток опыта общения с детьми с ограниченными возможностями
- Языковой барьер или отсутствие переводчиков
- Дискомфорт кейс-менеджера или страх «сказать что-то не то»
- Эмоциональный дистресс (у ребёнка или кейс-менеджера), влияющий на общение

Групповой коучинг и супервизия — это важнейшее пространство для осмысления этих трудностей и укрепления профессиональной практики.

ВЫПОЛНИТЕ: Ролевая игра: Применение методов инклюзивного общения на практике

Цель задания

Данная ролевая игра помогает кейс-менеджерам попрактиковаться в адаптации методов инклюзивного общения, включая директивный и недирективный подходы (с учётом возраста, способностей ребёнка и наличия у него ограниченных возможностей), в

соответствии с Руководством CCS. Упражнение помогает участникам понять, как выбор методов общения влияет на безопасность, участие и понимание ребёнка.

Инструкции

- Разделите участников на небольшие группы, распределите роли: 1 кейс-менеджер, 1 ребёнок и 1–3 наблюдателя
- Попросите наблюдателей обращать внимание на следующее:
- Использование директивной и недирективной коммуникации
- Адаптацию с учётом возраста и возможностей ребёнка
- Выбор элементов вербального и невербального общения, а также темп общения
- Каждая ролевая игра длится 5–7 минут, затем следует обсуждение и обратная связь. Если позволяет время, участники в группах могут меняться ролями.

Сценарий ролевой игры 1: Ребёнок младшего возраста с ограниченными возможностями вербального самовыражения

Сценарий

Ребёнка зовут Лейла, ей 6 лет. Она в основном общается с помощью рисунков и жестов и замолкает, когда ей задают прямые вопросы. Сессия проходит на раннем этапе - установление контакта.

Инструкции для роли ребёнка

- Избегайте зрительного контакта в начале
- Отвечайте жестами или рисунками вместо слов
- Ведите себя тише, если кейс-менеджер будет задавать много прямых вопросов

Инструкции для роли кейс-менеджера

- Используйте недирективный подход в общении для установления контакта
- Вводите директивное общение только при необходимости (напр., для объяснения цели или предложение выбора)
- Адаптируйте язык, темп и невербальные сигналы

Вопросы для обратной связи наблюдателей

- Какие недирективные методы помогли Лейле почувствовать себя в большей безопасности?
- Когда директивное общение было полезным или необходимым?
- Как тон, поза и темп общения влияли на участие ребёнка?
- Что можно было бы изменить, чтобы сделать общение более инклюзивным?

Сценарий ролевой игры 2: Подросток с ограниченными возможностями

Сценарий

Ребёнка зовут Омар, ему 14 лет, у него есть ограничение физических возможностей и лёгкие трудности в обучении. Сессия проходит на этапе обсуждения плана действий по делу. Омар быстро соглашается, но не задаёт вопросов.

Инструкции для роли ребёнка

- Кивайте и соглашайтесь, не уточняя детали
- Давайте короткие ответы
- Выглядите неуверенным, но будьте вежливым

Инструкции для роли кейс-менеджера

- Сочетайте директивный подход (объяснение вариантов и следующих шагов) с недирективным (проверка понимания и приглашение высказать своё мнение)
- Учитывайте соответствующие методы инклюзивного общения

Вопросы для обратной связи наблюдателей

- Каким образом кейс-менеджер проверял понимание и получал согласие/одобрение?
- Делал ли кейс-менеджер предположения о возможностях Омара?
- Как общение могло бы более эффективно способствовать значимому участию?
- Какие адаптации могли бы усилить инклюзивность?

4.5 Влияние на координацию (10 минут)

ОБЪЯСНИТЕ: Методы инклюзивного общения напрямую влияют на то, насколько эффективно на практике работает координация кейс-менеджмента. В Руководстве CCS подчёркивается, что координация (например, направления, обмен информацией, консультации и конференции по делу) должна обеспечивать соблюдение принципов безопасности, информированного согласия/одобрения, значимого участия и принципа «не навреди». Эти принципы могут быть соблюдены только в том случае, если общение является инклюзивным, доступным и адаптированным к возрасту, возможностям и потребностям каждого ребёнка.

ОБСУДИТЕ:

- Как инклюзивное общение влияет на готовность ребёнка давать своё согласие на направления или процесс координации?
- Какие возникают проблемы с координацией, когда общение происходит в спешке или ориентировано на взрослых?
- Как можно адаптировать общение, чтобы дети с ограниченными возможностями не исключались из процессов координации?
- Какую роль играет супервизия в укреплении инклюзивного общения в процессе координации?

Для супервизора, ведущего сессию:

Положительное влияние на координацию:	Риски и отрицательное влияние на координацию:
• Информированное и действительное согласие/одобрение на координацию: Дети и опекуны, не причастные к насилию, с большей вероятностью понимают, зачем нужна координация, какая информация будет передаваться и кому, что позволяет получить	• Недействительное или неправильно понятое согласие/одобрение: Дети могут соглашаться на координацию действий в рамках дела, не понимая их сути, что приводит к этическим проблемам и потенциальному причинению вреда.

осознанное, а не пассивное согласие или одобрение.

- **Более безопасные и подходящие направления:** Инклюзивное общение помогает кейс-менеджерам выявлять реальные потребности, предпочтения и страхи ребёнка, что позволяет осуществлять более актуальные, своевременные направления и снижает риск причинения вреда или потери вовлечённости.
- **Значимое участие в планировании действий в рамках дела:** Если общение адаптировано к возрасту и возможностям ребёнка, это позволяет точнее учитывать его мнение, что способствует принятию решений в его наилучших интересах.
- **Повышение качества информации и результатов координации:** Дети, которые чувствуют, что их понимают и уважают, с большей вероятностью делятся точной и актуальной информацией, что улучшает межведомственную координацию (напр., в таких сферах как ЗД, ГН, ПЗПСП, здравоохранение и правовая сфера).
- **Более высокий уровень доверия к скоординированным услугам:** Инклюзивное общение укрепляет доверие к услугам, повышая вероятность обращения по направлениям и обеспечивая непрерывность помощи.

- **Неуместные направления или направления, приносящие вред:** Направление на получение услуг может осуществляться на основе неполного понимания потребностей ребёнка, что приводит к тому, что услуги оказываются недоступными, вызывают дискомфорт или представляют опасность, особенно для детей с ограниченными возможностями.
- **Исключение из процесса принятия решений:** Дети могут фактически исключаться из участия в процессах координации из-за того, что общение является слишком сложным, происходит в спешке или ориентировано на взрослых.
- **Искажение мнения ребёнка:** Неэффективное общение может привести к неточному отражению пожеланий ребёнка в ходе консультаций или конференций по делу.
- **Нарушение межведомственной координации:** Если ребёнок теряет вовлечённость в процесс из-за неэффективного общения, взаимодействие между различными службами ослабевает, что повышает риски для безопасности.
- **Повышенный риск ретравматизации или стигматизации:** Координация действий без инклюзивного общения может подвергать детей повторным расспросам, путанице или вредному взаимодействию.

4.6 Подведение итогов (5 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления о методах инклюзивного общения, которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с обзором коммуникативных навыков, который приводится в Руководстве CCS.
- **ОБЪЯСНИТЕ:**

- Инклюзивное общение требует осознанной адаптации, а не использования заготовленных сценариев
- Необходимы как директивные, так и недирективные методы
- Дети с ограниченными возможностями нуждаются в адаптации общения, а не в ограничении участия
- Ролевые игры и рефлексия помогают выявлять привычки, которые могут непреднамеренно исключать детей из процесса
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

4.7 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 5.

Сессия 5: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента

Цели сессии	- Повторить некоторые ключевые проблемы / сложности, которые могут возникнуть в процессе кейс-менеджмента в рамках подхода CCS - Предоставить возможность подумать о том, как преодолеть две выбранные сложные ситуации в определённом контексте.
Продолжительность сессии	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (5 минут) - Упражнение для заботы о себе - Обзор ключевых вопросов и сложностей, связанных с процессом кейс-менеджмента (группа выбирает два пункта из списка для более глубокой рефлексии) (40 минут): - Работа с девочками-подростками - Работа с детьми с ограниченными возможностями - Наилучшее обеспечение интересов ребёнка - Обязательное уведомление соответствующих органов (если применимо) - Управление информацией / обмен информацией - Опекуны, совершившие преступление - Случаи сексуального насилия в отношении детей, когда насилие совершил другой ребёнок - Подведение итогов (10 мин) - Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	Попросите участников заполнить рабочий лист для ранжирования за неделю до сессии, чтобы определить основные темы для обсуждения на 5 и 6 сессиях.

Факультативные материалы для изучения после сессии

- [Глава 5 Руководства CCS \(стр. 92-110\)](#)
- [Модуль 5 пакета учебных материалов CCS](#)
- [Онлайн-курс УВКБ ООН «Процедура обеспечения наилучших интересов детей-беженцев и детей - просителей убежища, находящихся в группе риска».](#)
- [Руководство по процедуре обеспечения наилучших интересов: оценка и определение наилучших интересов ребёнка, УВКБ ООН \(2021\)](#)

Содержание Сессии 5

5.1 Приветствие (5 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшняя сессия будет посвящена ключевым вопросам и сложностям, связанным с процессом кейс-менеджмента. В частности, мы рассмотрим [вставьте 2 темы] на основе упражнения по ранжированию, которое вы выполнили ранее. Следующая сессия будет посвящена ещё двум темам.

ВЫПОЛНИТЕ Упражнение для заботы о себе: "Минута благодарности"

Попросите участников представить следующее:

- Что-то, что сегодня прошло хорошо
- Человека, которого они ценят
- Что-то, чего они с нетерпением ждут

Предложите участникам поделиться, если они пожелают. Это упражнение выполняется без каких-либо ожиданий; это просто минутка для переключения сознания перед началом сессии.

5.2 Ключевые вопросы и сложности, связанные с процессом кейс-менеджмента (40 минут всего – по 20 минут на каждую тему)

ОБЪЯСНИТЕ: Данная сессия предоставляет кейс-менеджерам возможность поразмышлять о сложных и чувствительных вопросах, которые могут возникать в процессе кейс-менеджмента в рамках подхода CCS. Кейс-менеджмент — это системный процесс, в рамках которого обученный кейс-менеджер под наблюдением супервизора оценивает потребности клиента и, при необходимости, семьи клиента. Затем кейс-менеджер организует, а иногда и предоставляет, координирует, контролирует, оценивает предоставление пакета комплексных услуг, направленных на удовлетворение сложных и специфических потребностей клиента, а также отстаивает права клиента на эти услуги.

Когда возникают проблемы, кейс-менеджеры должны учитывать баланс между:

- Безопасностью ребёнка
- Участием ребёнка
- Семейной динамикой
- Правовыми и нормативными требованиями
- Доступными услугами

Супервизия играет важную роль в случаях, связанных с повышенными рисками или сложными этическими ситуациями.

Тема	Работа с девочками-подростками
Почему это может быть сложно	Девочки-подростки, пережившие сексуальное насилие, часто сталкиваются с: • Давлением с целью вступления в брак, примирения с насильником или сохранения молчания • Размытыми ожиданиями относительно взрослой жизни и ответственности • Повышенным риском насилия со стороны интимного партнёра, стигматизации или социального исключения, а также прекращения обучения и потери других возможностей • Ограниченным выбором безопасных вариантов, несмотря на кажущуюся «независимость» Их участие необходимо поддерживать так, чтобы они не чувствовали ответственность за собственную защиту.
Некоторые подводные камни в таких случаях включают...	• Отношение к девочкам-подросткам как к взрослым • Обвинение лица, пережившего насилие и отсутствие доброжелательного отношения к ребёнку • Недооценка риска, если девочка-подросток выглядит уверенной • Сосредоточение преимущественно на рисках для здоровья (напр., нежелательная беременность) без достаточного учёта других потребностей
Кейс-менеджеры обязательно должны...	• Признавать девочек-подростков детьми с развивающимися способностями • Соблюдать баланс участия ребёнка и его защиты и безопасности • Учитывать вопросы власти, гендерных норм и давления со стороны сообщества

Упражнение	Краткая виньетка [ИМЯ] — 16-летняя девочка, которая рассказала о сексуальном насилии со стороны мужчины старше по возрасту. Местные лидеры оказывают давление на её семью, требуя согласиться на брак, чтобы «урегулировать ситуацию». Она говорит, что испытывает гнев, но также беспокоится о том, что может создать проблемы для своих родителей. Во время сессий она выглядит спокойной, но избегает разговоров о будущем. Вопросы для обсуждения: • Какие дополнительные риски присутствуют в этой ситуации? • Как мы можем поддержать её участие в процессе ведения дела, не возлагая на неё ответственности? • Какая поддержка супервизии и координации необходима в этой ситуации?
Подведение итогов в общей группе	• Что можно сделать, чтобы мнение девочек-подростков было услышано, не подвергая их дополнительным рискам?

Тема	Работа с детьми с ограниченными возможностями
Почему это может быть сложно	Дети с ограниченными возможностями: • Дети с ограниченными возможностями подвергаются значительно более высокому риску сексуального насилия по сравнению с детьми того же возраста и гендера без ограничений возможностей. • В зависимости от типа ограничения возможностей ребёнка, он может быть менее способен выразить себя и рассказать другим о пережитом насилии, и быть более восприимчивым к тактике груминга (например, если у ребёнка есть определённые психические нарушения). • Девочки-подростки с ограниченными возможностями могут быть менее способны отстаивать свои потребности и желания в сфере сексуального и репродуктивного здоровья из-за предрассудков и стереотипов (например, что они не способны понять, не имеют сексуальных желаний и не знают, что для них лучше и т.д.). • Дети с ограниченными возможностями также могут сталкиваться с совершенно разными реакциями на насилие в отношении них. В частности, им с меньшей вероятностью поверят, если они расскажут о пережитом сексуальном насилии, ввиду представлений об их интеллектуальных способностях, даже если их ограниченные возможности не влияют на интеллект. • Кроме того, потребности в адаптации и доступности варьируются в зависимости от типа ограничения возможностей ребёнка.
Некоторые подводные камни в таких случаях включают...	• Общение только с опекунами • Неспособность учитывать, что опекуны/лица, осуществляющие уход, могут быть преступниками • Трудности в общении можно спутать с отсутствием понимания у ребёнка • Исключение ребёнка из процесса принятия решений «ради его защиты» • Рекомендация услуг, которые недоступны для ребёнка

Кейс-менеджеры обязательно должны...	• Избегать предположений относительно способности ребёнка понимать произошедшее и достоверности его слов. Доступность услуг должна обеспечиваться как с физической точки зрения (наличие пандусов, безопасное расположение, удалённость от потенциально опасных мест — баров, кинотеатров, кафе, полицейских участков или пунктов охраны и т.д.) так и с точки зрения общения и установок (кейс-менеджеры должны изучить свои установки и убеждения в отношении людей с ограниченными возможностями, понимать, как адаптировать способы общения и взаимодействия и т.д.). • Напрямую общаться с ребёнком, когда это возможно, а также прибегать к разумной адаптации для обеспечения его участия. ○ Такая адаптация может включать в себя наличие сурдопереводчиков, легко читаемых форм, персонального ассистента для ребёнка, предоставление дополнительного времени и пространства для объяснения концепций и вариантов действий, а также ответов на вопросы ребёнка и обсуждения его опасений. • Изучить собственные установки в отношении ограниченных возможностей • Понимать, что ограниченные возможности являются в первую очередь результатом общественных барьеров, а не нарушений, которые есть у ребёнка; • Учитывать и признавать барьеры для инклюзии детей с ограниченными возможностями и способствовать обеспечению доступности и инклюзии, в том числе: ○ оценивать собственные услуги и использовать разумную адаптацию для устранения коммуникационных и физических барьеров; ○ оценивать услуги перенаправления с точки зрения безопасности и установок по отношению к детям с ограниченными возможностями; ○ осознавать, каким образом состояние ребёнка может влиять на его потребности в области сексуального и репродуктивного здоровья (например, некоторые заболевания могут вызвать раннее начало полового созревания, а другие — его задержку)
Упражнение	Краткая виньетка

	[ИМЯ] — 8-летняя девочка с нарушением слуха. Её родители оказывают ей поддержку, но поставщики услуг часто обращаются только к ним. Девочка выглядит внимательной и любознательной, но редко принимает непосредственное участие в беседах. Её родители отмечают, что перед встречами с кейс-менеджером у неё возникает беспокойство. Вопросы для обсуждения: • Как можно адаптировать общение, чтобы непосредственно вовлечь её в процесс? • Какие предположения следует пересмотреть? • Как супервизия может способствовать инклюзивной практике?
Подведение итогов в общей группе	• Как вы относитесь к людям с ограниченными возможностями? • Что вам говорили в детстве о людях с ограниченными возможностями? • Как вы сейчас относитесь к людям с ограниченными возможностями? • Как выстроить работу с ребёнком с ограниченными возможностями, чтобы сохранить его чувство контроля над своей жизнью и учесть его потребности?

Тема	Наилучшее обеспечение интересов ребёнка
Определение	При ведении дел детей, переживших сексуальное насилие, действия, которые способствуют наилучшему обеспечению интересов ребёнка, — это действия, которые: • защищают ребёнка от возможного или дальнейшего эмоционального, психологического и/или физического вреда; • отражают желания и потребности ребёнка; • расширяют права и возможности ребёнка и семьи; • изучают и сопоставляют преимущества и потенциально вредные последствия; способствуют восстановлению и исцелению.
Почему это может быть сложно	Определение / принятие решений в наилучших интересах ребёнка: • Они не всегда являются однозначными или согласованными • Могут противоречить взглядам опекунов или сообщества • Должны обеспечивать баланс между безопасностью, благополучием и мнением ребёнка • Могут меняться со временем
Некоторые подводные камни в таких случаях включают...	• Склонность отдавать приоритет интересам взрослых или учреждений • Восприятие наилучших интересов как чего-то фиксированного • Избегание решений из-за страха ошибиться
Кейс-менеджеры обязательно должны...	Определить, какие действия отвечают наилучшим интересам конкретного ребёнка. Для этого кейс-менеджер должен: • провести тщательную оценку ситуации ребёнка; • провести содержательные обсуждения с ребёнком и его опекунами о том, что, по их мнению, соответствует наилучшим интересам ребёнка; и • стремиться выбрать наименее вредный вариант действий На протяжении всего процесса ведения дела кейс-менеджеры сталкиваются с вопросами, которые требуют тщательного анализа и взвешенного принятия решений, чтобы эффективно выполнять свои обязанности и, в частности, соблюдать принцип наилучшего

	обеспечения интересов ребёнка, учитывая его уникальные особенности, конкретные обстоятельства и доступную поддержку.
Упражнение	Краткая виньетка [ИМЯ] — 10-летний мальчик, который хочет продолжать жить со своей семьёй, несмотря на опасения относительно надлежащего присмотра за ребёнком и его безопасности. Его опекун утверждает, что ситуация «под контролем». Ребёнок говорит, что чувствует себя в безопасности, но во время встреч выглядит тревожным. Вопросы для обсуждения: • Как соотнести мнение ребёнка с соображениями безопасности? • Какой информации не хватает? • Как супервизия поможет в принятии решений, отвечающих наилучшим интересам ребёнка?
Подведение итогов в общей группе	• Какие противоречия вы видите между наилучшим обеспечением интересов ребёнка и уважением к его потребностям и взглядам? • Какие возможности вы видите для укрепления практики применения принципа обеспечения наилучших интересов ребёнка в отношении случаев, находящихся у вас в работе? • В каких ситуациях, по вашему мнению, вам может понадобиться дополнительное руководство или поддержка супервизора для принятия решений, соответствующих наилучшим интересам ребёнка?

Тема	Обязательное уведомление о случаях насилия
Определение	Законы об обязательном уведомлении обычно требуют от работников сферы государственных услуг, таких как врачи, медсёстры, полицейские, социальные работники и учителя, которые регулярно работают с детьми, сообщать о предполагаемых или известных случаях жестокого обращения с детьми в определённые органы. В зависимости от контекста, такие сообщения могут направляться непосредственно в полицию, в государственные органы по защите детей или в отдельные подразделения системы правосудия. Там, где существуют законы об обязательном уведомлении о случаях насилия в отношении детей, их основная цель заключается в защите детей от вреда и обеспечении того, чтобы компетентные органы предприняли необходимые меры при выявлении или подозрении на насилие. В работе с вопросами ГН обязательное уведомление почти всегда считается вредным, поскольку оно обычно противоречит выраженной воле взрослого, пережившего насилие, или заставляет его сообщать о насилии в органы власти, чтобы получить доступ к необходимым услугам, что чаще всего создаёт риски для безопасности лица, пережившего насилие. В отношении детей это не всегда так. Существуют сценарии, когда обязательное уведомление может быть полезным и принести дополнительную пользу ребёнку и его опекунам, не причастным к насилию. Например, в условиях, где существуют хорошо налаженные социальные службы и механизмы правосудия, обязательное уведомление может обеспечить ребёнку, пережившему сексуальное насилие, и его опекунам, не причастным к насилию, столь необходимую дополнительную поддержку.
Почему это может быть сложно	Обязательное уведомление о случаях насилия: • Может подрывать доверие со стороны детей и их опекунов • Может подрывать доверие между детьми и кейс-менеджерами / поставщиками услуг в целом • Может повышать риск, если осуществляется без должного объяснения или в неподходящий момент • Может создавать этическую дилемму для кейс-менеджеров
Некоторые подводные камни в таких	• Несвоевременное объяснение • Сложность процедур - в некоторых контекстах процедуры обязательного уведомления не ясны или меняются со временем.

случаях включают...	• Обещания, которые невозможно выполнить • Отношение к обязательному уведомлению как к исключительно формальной процедуре
Кейс-менеджеры обязательно должны...	Для того, чтобы безопасно и эффективно выполнять требования по обязательному уведомлению, кейс-менеджеры должны иметь точное понимание законов/политик об обязательном уведомлении, действующих в местном контексте; в частности: • применим ли закон об обязательном уведомлении к кейс-менеджерам, медицинскому персоналу, другим поставщикам услуг (например, в некоторых контекстах законы об обязательном уведомлении могут требовать, чтобы уведомление исходило от медицинских работников, а не от кейс-менеджеров); • как эти законы/политики влияют на ребёнка и его опекунов, не причастных к насилию; • как объяснять эти законы/политики ребёнку и его опекунам, не причастным к насилию; • каковы возможные риски обязательного уведомления для всех детей, переживших насилие (например, сотрудники полиции плохо подготовлены/не подготовлены в вопросах сексуального насилия в отношении детей, карательные меры в отношении ребёнка и/или его опекунов, не причастных к насилию, неэффективная или разрушенная правовая система с низкой вероятностью отправления правосудия и т.д.); • каковы возможные риски обязательного уведомления для детей, переживших насилие, связанные с особенностями их идентичности (например, дискриминационные практики в отношении детей-беженцев, сексуальные стереотипы, которые могут привести к повторной виктимизации конкретных групп девочек-подростков со стороны полиции или системы правосудия, определённые вредные практики вроде убийств по мотивам чести, ранних или принудительных браков); • к кому должен обращаться кейс-менеджер, если риски перевешивают потенциальную пользу от обязательного уведомления. • анализировать конкретные критерии, чтобы определять, соответствует ли обязательное уведомление наилучшим интересам ребёнка, а также документировать и докладывать эту информацию супервизорам;

- объяснять требования об обязательном уведомлении детям и их опекунам с самого начала предоставления услуг. Это должно происходить в рамках процесса получения информированного согласия на Этапе 1: Знакомство и вовлечение в процесс получения услуг
- кейс-менеджерам необходимо заранее информировать об ребёнке и его опекуна перед направлением на услуги и обсудить возможные последствия обязательного уведомления, а также составить связанный с этим план обеспечения безопасности.
- отслеживать изменения в процедурах обязательного уведомления в рамках непрерывного профессионального развития / укрепления потенциала при поддержке супервизоров.

Если требуется обязательное уведомление, кейс-менеджеры должны сообщить следующую информацию в начале первой встречи с ребёнком, пережившим насилие, и его опекуном, не причастным к насилию:

- агентство/лицо, которому кейс-менеджер направит уведомление;
- конкретная информация, которая будет передана;
- когда и каким образом должна быть представлена информация (письменно, устно и т.д.);
- предполагаемые последствия уведомления;
- права ребёнка и семьи в этом процессе.

Дети, особенно старшего возраста (подростки), и их опекуны должны принимать участие в процессе принятия решений о том, как выполнить требования об обязательном уведомлении максимально безопасным и конфиденциальным образом. Это означает, что кейс-менеджеры должны спрашивать и учитывать их мнения и предложения относительно того, как лучше оформить уведомление. Это не означает, что опекун или ребёнок могут решать, будет ли направлено уведомление; они могут лишь помочь определить, как и когда это будет сделано.

Наилучшие интересы ребёнка всегда должны оставаться главным ориентиром при принятии любых мер от имени ребёнка, даже в условиях действия законов об обязательном уведомлении. Следует применять вариант действий, который будет наиболее благоприятным/наименее вредным для ребёнка, а также в наименьшей

	степени вторгаться в жизнь семьи, при условии обеспечения безопасности ребёнка.
Упражнение	Краткая виньетка [ИМЯ] — 13-летний подросток, который во время сессии раскрыл информацию о сексуальном насилии и просит кейс-менеджера никому об этом не рассказывать. В данном случае действуют законы об обязательном уведомлении. При упоминании обязательного уведомления ребёнок замолкает. Вопросы для обсуждения: • Как объяснить ребёнку, что такое обязательное уведомление в доступной для него форме? • Какая поддержка необходима кейс-менеджеру? • Как можно сохранить доверие?
Подведение итогов в общей группе	• Какие противоречия вы видите между требованием об обязательном уведомлении, соблюдением конфиденциальности и учётом потребностей и пожеланий ребёнка, пережившего насилие? • Какие возможности вы видите для более глубокого понимания требований об обязательном уведомлении и их правильного соблюдения в рамках дел, с которыми вы работаете на данный момент? • В каких случаях, по вашему мнению, вам может потребоваться дополнительное руководство или поддержка супервизора в вопросах, связанных с обязательным уведомлением?

Тема	Управление информацией и обмен информацией
Определение	В соответствии с принципами эффективной координации, обмен информацией в контексте работы с детьми, пережившими сексуальное насилие, должен основываться на строгом соблюдении принципов информированного согласия и одобрения, а также принципа обмена только необходимой информацией. Обмен информацией должен быть согласован с Системой управления информацией по вопросам защиты детей и Системой управления информацией по вопросам ГН. Если детали о конкретном случае необходимо передать исключительно отдельным лицам (а не организациям), которые напрямую участвуют в оказании поддержки ребёнку, пережившему насилие, и/или его опекуну, объём передаваемой информации должен быть ограничен минимально необходимыми данными, требующимися получателю для предоставления конкретной услуги или иной формы поддержки ребёнку и/или его опекуну. Механизмы направления в случаях сексуального насилия в отношении детей должны быть разработаны с максимальным соблюдением принципов безопасности и конфиденциальности ребёнка, пережившего насилие, и его опекуна. Например, бумажные бланки направлений никогда не должны содержать идентифицирующую информацию, а электронные бланки направлений должны быть защищены уникальным паролем (не совпадающим с паролем от любых других бланков/материалов дела) либо иным одноразовым методом шифрования. Данные, которые относятся к конкретному лицу, даже если они не содержат идентифицирующих сведений, никогда не должны передаваться лицам, субъектам и/или организациям, которые не имеют прямого отношения к предоставлению услуг ребёнку, пережившему насилие. Единственным исключением из этого правила являются случаи, когда существуют требования об обязательном уведомлении, которые должны быть заранее доведены до сведения ребёнка и/или его опекуна
Почему это может быть сложно	Обмен информацией: • Имеет важное значение для защиты и координации • Может повышать риски, если информация используется неправильно

	• Требуется согласия, чёткости и понимания цели
Некоторые подводные камни в таких случаях включают...	• Передача чрезмерного объёма информации "на всякий случай" • Передача недостаточного объёма информации из-за страха • Предположение о наличии согласия без чёткого объяснения
Кейс-менеджеры обязательно должны...	• Передавать только строго необходимую информацию • Чётко объяснять детям и опекунам процесс обмена информацией и перепроверять их понимание • Разъяснять детям, пережившим насилие, и опекунам, не причастным к насилию, что они могут отозвать своё согласие / одобрение на передачу информации и самостоятельно выбирать, каким именно учреждениям и какую конкретную информацию они согласны передать (с учётом требований об обязательном уведомлении. См. раздел об обязательном уведомлении выше.) • Документируйте все решения и их обоснование • При возникновении сомнений делайте паузу и консультируйтесь с супервизором
Упражнение	Краткая виньетка [ИМЯ] получает поддержку кейс-менеджера в связи с сексуальным насилием со стороны соседа. Другое учреждение запрашивает подробную информацию по делу для проведения координационного совещания. Ребёнку не сообщили об этом запросе, и он боится, что кто-то ещё узнает о насилии. Вопросы для обсуждения: • Какую информацию необходимо предоставить? • Как следует поступить с вопросом о согласии? • Какая поддержка супервизора необходима в данном случае?
Подведение итогов в общей группе	• Какие противоречия вы видите между необходимостью обмена информацией, соблюдением конфиденциальности и учётом потребностей и пожеланий ребёнка, пережившего насилие? • Какие возможности вы видите для усовершенствования практик управления информацией и обмена информацией в рамках текущих дел, с которыми вы работаете на данный момент?

- В каких случаях, по вашему мнению, вам может потребоваться дополнительное руководство или поддержка супервизора в вопросах, связанных с управлением информацией и обменом информацией?

Тема	Опекуны, совершившие преступление
Определение	Преступник — это лицо или лица, совершившие сексуальное насилие в отношении ребёнка. Преступниками, совершающими сексуальное насилие в отношении детей, могут быть как знакомые, так и не знакомые ребёнку лица. Опекуны могут совершать сексуальное насилие в отношении детей, а также злоупотреблять их доверием. Кейс-менеджеры не должны напрямую работать с опекунами, совершившими насилие, поскольку это может поставить под угрозу безопасность и конфиденциальность ребёнка, пережившего насилие. Преступниками, совершающими сексуальное насилие в отношении детей, часто, хотя и не всегда, являются мужчины.
Почему это может быть сложно	Если преступниками являются опекуны: • Обеспечение безопасности ребёнка может вступать в конфликт с сохранением семьи • Взаимодействие сопоставляется с рисками для ребёнка, пережившего насилие • Взаимодействие сопоставляется с рисками для кейс-менеджеров и поставщиков услуг, а в некоторых контекстах — для их семей и социальных связей • Опекуны, совершившие насилие, могут отрицать свою ответственность за насилие и утверждать, что ответственность за насилие лежит на ком-то другом. Они могут присутствовать на встречах вместе с детьми, пережившими насилие, чтобы контролировать ход беседы, а также вид / объём услуг, к которым получит доступ ребёнок. • Ребёнок может испытывать чувство привязанности, страха или зависимости по отношению к преступнику
Некоторые подводные камни в таких случаях включают...	• Неспособность распознать преступника в лице опекуна • Работа / взаимодействие с преступниками может предоставлять им доступ к информации и возможность влиять на принятие решений, что недопустимо в ситуациях, когда они совершают насилие в отношении детей, находящихся у них на попечении, и не способны действовать в наилучших интересах ребёнка • Минимизация риска с целью сохранения отношений • Работа с такими случаями без супервизии

Кейс-менеджеры обязательно должны...	• Ставить в приоритет безопасность ребёнка и наилучшее обеспечение его интересов • Соблюдать чёткие профессиональные границы • Избегать непосредственной работы преступниками, и помнить о том, что некоторые опекуны могут являться преступниками • Избегать согласования вопросов безопасности напрямую с преступниками • Регулярно обращаться к супервизии и использовать механизмы координации • Фиксировать любые опасения, связанные с их личным благополучием и безопасностью, и сообщать о них своим супервизорам
Упражнение	Краткая виньетка А [ИМЯ] — 9-летний ребёнок, отчим которого является предполагаемым преступником. Мать ребёнка испытывает внутренний конфликт и просит кейс-менеджера не привлекать другие службы. Во время сессий ребёнок выглядит замкнутым и тревожным. Вопросы для обсуждения: • Каковы непосредственные угрозы безопасности? • Как следует выстраивать взаимодействие с опекуном? • Какие шаги по координации и супервизии необходимо предпринять? Краткая виньетка Б [ИМЯ] — 11-летняя девочка, которую отчим привёл на встречу с кейс-менеджером. Он совершает в отношении девочки сексуальное насилие. Он объясняет кейс-менеджеру, что кто-то видел, как незнакомец совершал насильственные действия в отношении интимных частей тела его дочери, и просит обеспечить ей медицинскую помощь только в том случае, если она беременна или имеет заболевания, передающиеся половым путём. Он просит кейс-менеджера не привлекать другие службы, за исключением врача. Девочка на протяжении всей сессии молчит и смотрит в пол. Вопросы для обсуждения: • Каковы непосредственные угрозы безопасности? • Как следует выстраивать взаимодействие с опекуном?

	Какие шаги по координации и супервизии необходимо предпринять?
Подведение итогов в общей группе	- Какие противоречия вы видите между принципом не взаимодействовать с преступниками и уважением к взглядам/пожеланиям ребёнка, пережившего насилие, или опекуна, не причастного к насилию, которые просят вас о таком взаимодействии? - Как вы думаете, что можно сделать для укрепления ваших профессиональных границ, чтобы обеспечить защиту детей, переживших насилие, с которыми вы работаете, от дальнейшего причинения вреда со стороны преступников? - В каких ситуациях, по вашему мнению, вам может потребоваться дополнительное руководство или поддержка супервизора при решении вопросов, связанными опекунами, совершившими насилие?
Дополнительное примечание для супервизоров / фасилитаторов	Данная ситуация может отражать противоречия и сложности, с которыми сталкиваются опекуны, не причастные к насилию, как показано в виньетке. Эта динамика, а также подходы к работе с опекунами, не причастными к насилию, рассматриваются более подробно в отдельной сессии (см. сессию 10). Если возникают вопросы о том, как с ними работать, важно зафиксировать их и вернуться к их обсуждению в рамках отдельной сессии.

Тема	Случаи сексуального насилия в отношении детей, когда насилие совершил другой ребёнок
Определение	Ребёнок — это лицо, не достигшее 18-летнего возраста. Сексуальное насилие в отношении детей — это любая форма сексуальных действий, физических или нет, с участием ребёнка, совершённых взрослым или другим ребёнком, обладающим властью над этим ребёнком. Сексуальное насилие в отношении детей часто, но не всегда, включает телесный контакт.
Почему это может быть сложно	• И пострадавший ребёнок, и ребёнок, причинивший вред, — это дети со своими правами, потребностями и уязвимостями • Взрослые могут либо преуменьшать причинённый вред («это всего лишь детское любопытство»), либо, наоборот, чрезмерно криминализировать такое поведение • Семьи могут испытывать стыд, гнев или растерянность, что влияет на их готовность к сотрудничеству • Реакция общества может усилить стигматизацию или привести к преследованию/мести • Такое поведение может быть связано с тем, что ребёнок сам подвергался насилию, жестокому обращению или пренебрежению В то же время следует отметить, что не все действия сексуального характера между подростками являются сексуальным насилием; кейс-менеджеры должны учитывать ситуации, когда между подростками старшего возраста имели место сексуальные отношения по обоюдному согласию. • Сексуальное насилие предполагает отсутствие согласия, принуждение, применение силы, эксплуатацию или дисбаланс власти. • Культурные табу или моральные соображения сами по себе не означают, что добровольные сексуальные отношения между подростками являются насилием. • Кейс-менеджмент в рамках подхода CCS направлен на защиту от причинения вреда, а не на навязывание социальных или моральных норм.

Некоторые подводные камни в таких случаях включают...	• Кейс-менеджеры могут преуменьшать причинённый вред («это всего лишь детское любопытство») и не проводить индивидуальную оценку каждого случая. • Кейс-менеджеры могут обращать больше внимания на позицию опекуна, не причастного к насилию, который утверждает, что имело место насилие, чем на позицию старшего подростка, который вступил в сексуальный контакт по обоюдному согласию.
Кейс-менеджеры обязательно должны...	Кейс-менеджер должен: • Всегда проводить индивидуальную оценку каждого случая • В случаях, касающихся подростков старшего возраста, прилагать все необходимые усилия для того, чтобы обеспечить им возможность поговорить с кейс-менеджером наедине, чтобы можно было понять их точку зрения: имело ли место принуждение и злоупотребление властью или же они дали добровольное согласие на контакт. • Учитывать, что из-за социальных и гендерных норм некоторым подросткам старшего возраста может быть сложно признаться своим опекунам в том, что они ведут половую жизнь. В случаях, когда насилие не выявлено, роль кейс-менеджера может меняться и включать: • Предоставление информации и консультационной поддержки • Содействие общению внутри семей • Осуществление направлений в соответствующие службы, ориентированные на подростков, или службы в области сексуального и репродуктивного здоровья, если это необходимо
Упражнение	Краткая виньетка А [ИМЯ] — 10-летний мальчик, который рассказал о прикосновениях сексуального характера со стороны своего 13-летнего двоюродного брата (или сестры) во время пребывания в гостях у родственников. Семья настаивает, что это были «просто детские эксперименты», и просит кейс-менеджера разрешить эту ситуацию неформальным образом. Дети по-прежнему регулярно видятся друг с другом. Вопросы для обсуждения:

	• Какие меры обеспечения безопасности необходимо принять в первую очередь? • Как обеспечить наилучшее соблюдение интересов <i>обоих</i> детей? • Какую роль играет супервизия при определении дальнейших действий? • Какие могут потребоваться направления или координация? Краткая виньетка Б [ИМЯ] — 17-летняя девушка, которую направили к кейс-менеджеру после того, как её родители обнаружили, что она вступала в сексуальные отношения со своим 17-летним парнем. Оба подростка описывают эти отношения как взаимные и по обоюдному согласию. Нет никаких признаков принуждения, применения силы, значительного дисбаланса власти или дистресса. Родители очень расстроены, заявляя, что секс до брака неприемлем в их культуре, и требуют, чтобы кейс-менеджер «принял меры» в отношении юноши. Вопросы для обсуждения: • Какая информация необходима для того, чтобы оценить, имеет ли место сексуальное насилие в данной ситуации? • Как отличить вредное сексуальное поведение от добровольных, соответствующих возрасту сексуальных отношений между подростками? • Как культурные или общественные нормы могут повлиять на восприятие данного случая? • Какова роль кейс-менеджера в случаях, когда поведение не носит насильственный характер, но вызывает семейный конфликт или дистресс? • Какая поддержка со стороны супервизора могла бы помочь кейс-менеджеру соблюсти границы и обеспечить безопасность в данной ситуации?
Подведение итогов в общей группе	• Какие возможности вы видите для укрепления своей практики в случаях, когда ребёнок, переживший насилие, подвергается сексуальному насилию со стороны другого ребёнка? • В каких ситуациях, по вашему мнению, вам может понадобиться дополнительное руководство или поддержка супервизора для решения сложных вопросов, связанных со случаями

сексуального насилия в отношении ребёнка, совершённого другим ребёнком?

5.3 Подведение итогов (10 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления о [вставьте темы сессии], которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с Руководством CCS
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

5.4 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 6.

Сессия 6: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента

Цели сессии	- Повторить некоторые ключевые проблемы / сложности, которые могут возникнуть в процессе кейс-менеджмента в рамках подхода CCS - Предоставить возможность подумать о том, как преодолеть две выбранные сложные ситуации в определённом контексте
Продолжительность сессии:	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (5 минут) - Упражнение для заботы о себе - Обзор ключевых вопросов и сложностей, связанных с процессом кейс-менеджмента (группа выбирает два пункта из списка для более глубокой рефлексии) (40 минут): - Работа с девочками-подростками - Работа с детьми с ограниченными возможностями - Наилучшее обеспечение интересов ребёнка - Обязательное уведомление соответствующих органов (если применимо) - Управление информацией / обмен информацией - Опекуны, совершившие преступление - Случаи сексуального насилия в отношении детей, когда насилие совершил другой ребёнок - Подведение итогов (10 мин) - Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	Попросите участников заполнить рабочий лист для ранжирования за неделю до сессии, чтобы определить основные темы для обсуждения на 5 и 6 сессиях.

Факультативные материалы для изучения после сессии

- [Глава 5 Руководства CCS \(стр. 92-110\)](#)
- [Модуль 5 пакета учебных материалов CCS](#)
- [Онлайн-курс УВКБ ООН «Процедура обеспечения наилучших интересов детей-беженцев и детей - просителей убежища, находящихся в группе риска».](#)
- [Руководство по процедуре обеспечения наилучших интересов: оценка и определение наилучших интересов ребёнка, УВКБ ООН \(2021\)](#)

Содержание Сессии 6

6.1 Приветствие (5 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшняя сессия будет посвящена [укажите тему, которая была выбрана на основе предварительного ранжирования]

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение для заботы о себе: "Короткая двигательная пауза"

Предложите участникам выполнить следующие упражнения по 20–30 секунд каждое:

- Мягкие повороты туловища
- Круговые вращения голеностопом
- Пожимание плечами
- Медленные круговые движения шей - ровно столько движений, сколько нужно, чтобы «разбудить» тело.

Эта практика помогает устранить скованность или напряжение и способствует расслаблению тела перед началом сессии. Попросите участников обратить внимание на свои ощущения во время выполнения движений и после них, чтобы лучше «настроиться» на ощущения своего тела.

6.2 Ключевые вопросы и сложности, связанные с процессом кейс-менеджмента (40 минут всего – по 20 минут на каждую тему)

- **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАНЖИРОВАНИЯ, ВЫПОЛНЕННОГО ПЕРЕД СЕССИЕЙ 4, СУПЕРВИЗОРЫ ДОЛЖНЫ БЫЛИ ОПРЕДЕЛИТЬ ДВЕ ПРИОРИТЕТНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ НА СЕССИИ 6.**
- **СОДЕРЖАНИЕ СЕССИИ ДОСТУПНО В ОПИСАНИИ СЕССИИ 5 (СМ. ВЫШЕ).**

6.3 Подведение итогов (10 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления о [вставьте темы сессии], которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с Руководством CCS
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

6.4 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 7.

Сессия 7: Работа с опекунами, не причастными к насилию

Цели сессии	- Сформировать у участников чёткое понимание того, когда и как работать с опекунами, не причастными к насилию, в соответствии с Руководством CCS. - Предоставить возможность подумать о том, как кейс-менеджеры в настоящее время взаимодействуют с опекунами, не причастными к насилию, и как они могут укрепить свою практику в этой области.
Продолжительность сессии:	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (10 минут) - Упражнение для заботы о себе - Совместная рефлексия (15 минут) - Задание (25 минут) - Подведение итогов (5 минут) - Завершение сессии (5 минут)
Материалы сессии	Раздаточные материалы - Раздаточный материал: Работа с опекунами, не причастными к насилию - виньетки - Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	- Размышление над следующими вопросами перед сессией: - Есть ли у вас опыт активной работы и взаимодействия с опекунами, не причастными к насилию, в рамках подхода CCS? Да/Нет - Если да, на каких этапах ведения дела вы заметили наиболее активное взаимодействие с опекунами, не причастными к насилию? Как вы думаете, почему? - Как бы вы описали свой опыт взаимодействия с опекунами, не причастными к насилию, в целом: скорее положительный, чем отрицательный, смешанный или скорее отрицательный, чем положительный? - Будьте готовы кратко объяснить причину такой оценки вашего взаимодействия с ними, которую вы дали в

	предыдущем вопросе, а также что могло повлиять на вашу точку зрения по этому поводу.
Задания после сессии	• Глава 2 Руководства CCS (стр. 49-50) • Глава 4 Руководства CCS (стр. 89-90) • Глава 5 Руководства CCS (стр. 96-100) • Руководство CCS (стр. 177-178)

Содержание Сессии 7

7.1 Приветствие (10 минут)

- поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшняя сессия будет посвящена работе с опекунами, не причастными к насилию.

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение для заботы о себе: "Сострадание к себе"

Часто мы относимся к себе строже, чем к кому-либо другому. Поэтому в этом упражнении вам предлагается написать самому себе поддерживающее письмо. Представьте, что вы обращаетесь к себе так же, как вы обратились бы к маленькому ребёнку. Проявите принятие и сострадание. Подумайте, как бы вы могли заверить этого ребёнка, что он/она — ценный, достойный и прекрасный человек? В этом коротком послании постарайтесь обратиться к себе с заботой и состраданием.

Каким образом участники решили проявить сострадание к себе?

СКАЖИТЕ: Спасибо всем, кто принял участие в этом упражнении! Сейчас мы можем поделиться некоторыми поддерживающими фразами, которые участники использовали, чтобы помочь себе почувствовать себя лучше.

Вот несколько замечательных способов проявить сострадание к себе:

(Примечание для супервизоров: Используйте подходящие примеры из приведённого ниже списка, а также любые другие примеры, которые участники упомянули и которые запомнились вам).

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ты достойный(ая). • Ты заслуживаешь любви. • Тебя любят. • Чем бы ты ни решил(а) заниматься в жизни - твой выбор хороший. • Ты удивительный(ая). • Ты талантливый(ая). | <ul style="list-style-type: none"> • Не позволяй никому тебя расстраивать. Я верю в тебя. • Держись. • Всё будет хорошо. • Ты сильный(ая). • Ты - человек с большим потенциалом. |
|---|---|

- Ты прекрасен(на) такой, какой(ая) ты есть.

- Ты ценен(на) сам(а) по себе.

СКАЖИТЕ: В следующий раз, когда вы будете заниматься практикой сострадания к себе, вы можете использовать эти фразы, чтобы напомнить себе, что вы - замечательный человек. Попробуйте включить это упражнение в свою практику заботы о себе — оно может по-настоящему поддержать вас в трудные моменты или помочь сохранить позитивное восприятие себя.

[Адаптировано из источника: Tchiki Davis, MA, PhD. [Self-compassion exercise](#). Berkeley Wellbeing.]

7.2 Совместная рефлексия (15 минут)

ОБЪЯСНИТЕ, что сегодняшняя сессия будет посвящена работе с опекунами, не причастными к насилию, в рамках поддержки, которую кейс-менеджеры оказывают детям, пережившим насилие.

Опекун, не причастный к насилию — это родитель или опекун, который не совершал сексуальное насилие в отношении своего ребёнка и не принимал в нём непосредственного участия. Кейс-менеджеры должны, насколько это возможно, вовлекать в работу опекунов, не причастных к насилию, для поддержки безопасности, конфиденциальности и наилучшего обеспечения интересов ребёнка. Они должны делать это с ведома и при согласии ребёнка, пережившего насилие. Когда кейс-менеджеры безопасно и эффективно (в соответствии с руководящими принципами) взаимодействуют с опекунами, не причастными к насилию, это может способствовать достижению положительных результатов для ребёнка, пережившего насилие.

ОБСУДИТЕ следующие вопросы, которые вы рассматривали при подготовке к сессии, опираясь на ваш практический опыт, накопленный на сегодняшний день:

- **ПОПРОСИТЕ** поднять руки тех участников, кто активно работал и взаимодействовал с опекунами, не причастными к насилию, в рамках подхода CCS. Обратитесь к тем, кто поднял руки...
- **СПРОСИТЕ:** На каких этапах ведения дела вы заметили наиболее активное взаимодействие с опекунами, не причастными к насилию? Как вы думаете, почему?
- **ПОПРОСИТЕ** поочерёдно поднять руки тех участников, кто оценил свой опыт взаимодействия с опекунами, не причастными к насилию, как скорее положительный, чем отрицательный, смешанный и скорее отрицательный, чем положительный.
- **ПОПРОСИТЕ** одного добровольца, чей опыт взаимодействия был в целом скорее положительным, чем отрицательным, и одного добровольца, чей опыт был скорее отрицательным, чем положительным, кратко объяснить, почему так вышло и что послужило причиной/ что могло повлиять на это?

Примечание для супервизоров: Выясните, считают ли участники, что на их восприятие этого опыта взаимодействия могли повлиять неосознанные/осознанные предубеждения, а также гендерные и социальные нормы.

Поблагодарите участников за то, что они поделились своими размышлениями.

7.3 Задание (25 минут)

- **СКАЖИТЕ:** Сейчас мы будем выполнять задание, в ходе которого вместе определим возможности для совершенствования нашей практики и более эффективного взаимодействия с опекунами, не причастными к насилию (с учётом их сильных сторон), с целью привлечения их к участию в заботе о ребёнке после сексуального насилия и на протяжении всего процесса ведения дела.

Примечание для супервизора: Супервизоры также могут дополнительно адаптировать эти виньетки к конкретному контексту или заменить их анонимными виньетками, более точно соответствующими случаям, с которыми в последнее время работала их организация, а также разделить участников на небольшие группы для работы над разными или одними и теми же виньетками, в зависимости от потребностей группы.

ВЫПОЛНИТЕ: Задание "Работа с опекунами, не причастными к насилию" - разбор виньеток

Цель задания

Это задание помогает участникам определить практические возможности для взаимодействия с опекунами, не причастными к насилию, и их более активного вовлечения в работу на протяжении всего процесса кейс-менеджмента.

Цель данного задания заключается в том, чтобы рассмотреть ключевые возможности для вовлечения в работу опекунов, не причастных к насилию, при этом основной задачей является помочь им заботиться об их ребёнке, а второстепенной — укрепить их сильные стороны и потенциал для защиты и поддержки их ребёнка.

Инструкции

1. Представьте задание и объясните, что участники будут определять возможности для эффективного вовлечения в работу опекунов, не причастных к насилию, на основе одной или нескольких предоставленных виньеток (в зависимости от времени).
2. Раздайте виньетки для выполнения задания "Работа с опекунами, не причастными к насилию".
3. Попросите участников прочитать выданную им виньетку(виньетки). (2-3 минуты).
4. Попросите участников в небольших группах или индивидуально заполнить таблицу *Определение потенциальных возможностей для вовлечения в работу опекунов, не причастных к насилию*, указав ключевые этапы для взаимодействия и стратегии работы (20 минут).
5. Перед началом предложите участникам задать вопросы и напомните, что в ходе выполнения задания они также могут обратиться за помощью.
6. Снова соберите всех участников в общую группу, чтобы кратко поделиться ключевыми выводами и выявленными подходами.

Раздаточный материал: Работа с опекунами, не причастными к насилию - виньетки

Виньетка 1: [ИМЯ] — 12-летний мальчик, переживший сексуальное насилие со стороны человека, знакомого семье. Он живет со своим отцом, который верит ему, но не знает, как ему помочь. Он рассказывает о внезапных приступах учащённого сердцебиения и одышки,

особенно когда остаётся один или когда ему напоминают о насилии. Он избегает выходов на улицу и предпочитает держаться поближе к своему опекуну.

Виньетка 2: [ИМЯ] — 14-летняя девочка, которая на протяжении 3 лет подвергалась сексуальному насилию со стороны отца. Её мать также подвергалась сексуальному и физическому насилию со стороны мужа. У [ИМЯ] произошла задержка менструации, и её мать опасается, что она может быть беременна; обе испытывают страх и боятся дальнейшего насилия. Её мать отмечает, что они обе чувствуют себя безнадежными в этой ситуации и просто хотят «убежать от этой жизни».

Виньетка 3: [ИМЯ] — 16-летняя девочка, которая рассказала о сексуальном насилии со стороны мужчины старше по возрасту. Местные лидеры оказывают давление на её семью, требуя согласиться на брак, чтобы «урегулировать ситуацию». Она говорит, что испытывает гнев, но также беспокоится о том, что может создать проблемы для своих родителей. Во время сессий она выглядит спокойной, но избегает разговоров о будущем.

Виньетка 4: [ИМЯ] — 9-летний ребёнок, отчим которого является предполагаемым преступником. Мать ребёнка испытывает внутренний конфликт и просит кейс-менеджера не привлекать другие службы. Во время сессий ребёнок выглядит замкнутым и тревожным.

Виньетка 5: [ИМЯ] — 13-летняя девочка-подросток, отец которой является предполагаемым преступником. Мать девочки обвиняет дочь и защищает преступника, отрицая его вину. Во время сессий девочка-подросток умоляет мать перестать его защищать и поддержать её, чтобы она могла жить без насилия и жестокого обращения.

Вопросы для обсуждения:

- Каковы непосредственные угрозы безопасности?
- Как следует выстраивать взаимодействие с опекуном?
- Какие шаги по координации и супервизии необходимо предпринять?

Раздаточный материал: «Определение потенциальных возможностей вовлечения в работу опекунов, не причастных к насилию»			
Этап кейс-менеджмента	У меня есть возможность вовлечь в процесс опекуна, не причастного к насилию, когда...	На этом этапе я могу сказать опекуну, не причастному к насилию, следующее [...]	Чтобы оказать поддержку ребёнку, пережившему насилие, и/или опекуну, не причастному к насилию, в таких вопросах, как ...
Этап 1: Знакомство и вовлечение в процесс получения услуг			
Этап 2: Оценка			
Этап 3: Планирование действий в рамках дела			
Этап 4: Реализация плана действий в рамках дела			
Этап 5: Последующее сопровождение			

Этап 6: Закрытие дела и оценка			
---------------------------------------	--	--	--

7.4 Подведение итогов (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** 1–2 добровольцев кратко изложить свои общие выводы по итогам выполнения данного задания и рассказать, как они будут применять их на практике.
- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления по поводу работы с опекунами, не причастными к насилию, которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с Руководством CCS

ОБЪЯСНИТЕ: Основные идеи, касающиеся работы с опекунами, не причастными к насилию:

- Напомним, что: один из руководящих принципов подхода CCS - отдавать приоритет физической и эмоциональной безопасности (как краткосрочной, так и долгосрочной) ребёнка, пережившего сексуальное насилие, а также поддерживать опекунов и членов семьи, не причастных к насилию, при обращении за услугами.
- Подход, ориентированный на ребёнка, направлен на выявление и развитие защитных факторов ребёнка, а также на устранение факторов риска, включая использование сильных сторон самого ребёнка и его опекунов, не причастных к насилию.
- Дети, пережившие насилие, и их опекуны, не причастные к насилию, являются экспертами в вопросах собственной жизни и имеют право участвовать в принятии решений, которые затрагивают их жизни.
- Кейс-менеджеры могут также выявлять ситуации, в которых опекун, не причастный к насилию, нуждается в услугах кейс-менеджмента. Особенно в случаях, когда в услугах нуждаются опекуны, не причастные к насилию, возрастает потребность в консультациях и координации работы в рамках дела.
- В ситуациях сопутствующего насилия кейс-менеджеры должны направлять к соответствующим службам всех членов семьи, которые сообщают о других формах насилия. Например, если женщина-опекун ребёнка, пережившего насилие, сообщает о насилии со стороны интимного партнёра, ей необходимо предложить направление к кейс-менеджеру по вопросам ГН, отдельно от кейс-менеджера, работающего с ребёнком, пережившим насилие, чтобы женщина-опекун могла получить специализированную поддержку, ориентированную на лицо, пережившее насилие.
- К опекунам, не причастным к насилию, следует относиться с уважением, достоинством и состраданием на протяжении всего процесса ведения дела.
- Право на недискриминацию распространяется на опекунов, не причастных к насилию, независимо от убеждений и предрассудков кейс-менеджера, будь то сознательных или бессознательных.

- Опекуны, не причастные к насилию, могут обратиться с просьбой о проведении медиации, парного консультирования или семейной терапии. Это не означает, что ваша организация должна или обязана предоставлять такие услуги. Важно предоставить лицам, опекунам, не причастным к насилию, точную информацию об услугах, которые предоставляет ваша организация, о том, как она их предоставляет, а также о связанных с ними рисках и преимуществах. Примечание: Межведомственные руководящие принципы в сфере ГН не рекомендуют проводить медиацию в случаях насилия со стороны интимного партнёра.
- Иногда участие некоторых опекунов в процессах кейс-менеджмента не способствует поддержке ребёнка, пережившего насилие, и не ставит его интересы в центр. Они могут испытывать двойные чувства или внутренний конфликт в отношении участия в этом процессе и оказания поддержки ребёнку. Они могут даже защищать преступника (напр., отрицая его виновность) и не оказывать поддержки ребёнку (даже обвинять или пристыжать его). Обе эти реакции довольно распространены, поскольку насилие в отношении ребёнка может вызывать сильное потрясение.

Важно, чтобы кейс-менеджеры при оказании помощи **всегда** заботились **в первую очередь** о том, чтобы в центре был ребёнок, переживший насилие, и его наилучшие интересы. Вовлечение опекунов, не причастных к насилию, может быть постепенным процессом; важно предоставлять им чёткую информацию о том, почему необходимо уделять первоочередное внимание потребностям ребёнка, а не другим интересам / приоритетам.

В последствии некоторые опекуны могут перестать оказывать сопротивление или занимать нейтральную позицию и начать больше поддерживать ребёнка. **Однако кейс-менеджеры должны быть готовы к тому, что некоторые опекуны могут сохранять свою позицию и точку зрения, несовместимую с подходом, ориентированным на ребёнка, пережившего насилие. Поэтому, в таких ситуациях, прежде чем выстраивать взаимодействие с опекуном, не причастным к насилию, им в первую очередь нужно будет предпринять необходимые меры для защиты ребёнка.** Это может означать необходимость определить другого надёжного взрослого в окружении ребёнка, который смог бы выступить в качестве его законного представителя/опекуна при условии, что этот взрослый будет действовать в наилучших интересах ребенка, или же эту роль может взять на себя кейс-менеджер/супервизор.

- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя.

7.5 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 8.

Сессия 8: Оценка ПЗПСП

Цели сессии	- Сформировать у участников чёткое понимание важности и необходимости проведения качественной оценки ПЗПСП при работе с детьми, пережившими насилие. - Предоставить возможность подумать о том, как проводить оценку ПЗПСП и оказывать поддержку в сфере ПЗПСП детям, пережившим насилие.
Продолжительность сессии	60-90 минут (точное время зависит от продолжительности беседы о стигматизации).
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (5 минут) - Упражнение для заботы о себе - Что такое эффективная оценка ПЗПСП? (7 минут) - Влияние на координацию (3 мин) - Рефлексивная практика, укрепляющая навыки проведения оценки ПЗПСП (30 минут) - Подведение итогов (5 мин) - Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы - Распечатанные виньетки для выполнения упражнения Примечание по адаптации к контексту: Супервизорам следует адаптировать виньетки, добавив имена, соответствующие данной местности. По возможности избегайте использования имён сотрудников, присутствующих на сессии. - Копии Инструмента оценки ПЗПСП в рамках подхода CCS для всех участников - Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	- Смотрите видео об оценке ПСП детей, переживших насилие (21 минута) - Ознакомьтесь с Инструментом оценки ПЗПСП в рамках подхода CCS в Руководстве (стр. 137-146)
Факультативные материалы для	Руководство CCS (стр. 139-166) Пакет учебных материалов CCS, Модуль 6B

Содержание Сессии 8

8.1 Приветствие (5 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшняя сессия будет посвящена психическому здоровью и психосоциальной поддержке (ПЗПСП), и инструменту оценки ПЗПСП

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение для заботы о себе: "Контролируемое дыхание животом"

Контролируемое дыхание животом — это упражнение, которое приводится в Руководстве CCS в качестве примера техники расслабления, эффективной меры обеспечения психосоциальной поддержки. Техники расслабления обучают детей справляться со стрессом и уменьшать физиологические симптомы, такие как учащённое сердцебиение, трудности со сном или концентрацией, гнев, тревожность и т. д.

- Для начала займите удобное положение - можно сидеть с прямой спиной или лечь на спину
- Положите руки на живот и сделайте медленный глубокий вдох в течение 4 секунд. Вы должны почувствовать, как по мере втягивания воздуха живот расширяется, словно воздушный шар. Если дыхание ощущается только в груди, оно слишком поверхностное.
- Задержите дыхание на четыре секунды, стараясь сохранять «шар» в животе максимально наполненным
- Сделайте медленный выдох. Если вам трудно делать медленный выдох, представьте, что вы дышите через соломинку — это поможет контролировать дыхание.
- Повторите этот цикл несколько раз.

8.2 Что такое эффективная оценка ПЗПСП? (7 минут)

ОБЪЯСНИТЕ: Согласно руководящим принципам подхода CCS, эффективная оценка ПЗПСП не является диагностикой и не требует специальной подготовки в области психического здоровья. Это структурированный способ понять, как ребёнок справляется с эмоциональными и психосоциальными трудностями, чтобы кейс-менеджеры могли:

- Принимать соответствующие меры реагирования
- Отслеживать изменения с течением времени
- Определять, когда может потребоваться дополнительная поддержка или направление в другие службы

Супервизорам следует подчёркивать, что эффективная оценка ПЗПСП:

- Ориентирована на ребёнка и опирается на его сильные стороны
- Учитывает его чувства, поведение и повседневное функционирование
- Признаёт, что дистресс является нормальной реакцией на сексуальное насилие
- Является непрерывным процессом, а не разовым действием
- Документируется с использованием инструмента оценки ПЗПСП для обеспечения последовательности и супервизии

СПРОСИТЕ: Что может затруднять проведение оценки ПЗПСП в нашем контексте?

Примечание о стигматизации	Если участники хорошо понимают, что такое стигматизация, супервизор может пропустить это упражнение. Однако если эта тема сопряжена с постоянными трудностями при проведении эффективной оценки ПЗПСП, если участники плохо её понимают или существует неверное представление о том, насколько сильное влияние стигма может оказывать на кейс-менеджмент, супервизорам рекомендуется уделить время обсуждению того, как может проявляться стигматизация и почему она может оказывать влияние на оценку ПЗПСП. Используйте эту таблицу в качестве ориентира при обсуждении с группой или отдельными участниками.	
Какие существуют виды стигматизации? Кто подвергается её влиянию?	Как может проявляться стигматизация?	Каковы последствия стигматизации для оценки ПЗПСП?
1. Стигматизация, с которой сталкиваются дети	Дети могут: испытывать стыд или чувство вины; бояться, что им не поверят; беспокоиться о том, что они доставили неприятности своей семье; замкнуться в себе или избегать разговоров о насилии; преуменьшать серьёзность произошедшего; проявлять гнев или изменения в поведении вместо того, чтобы выражать свои переживания словами.	• Эмоциональный дистресс может быть оставаться скрытым или неверно истолкованным • Может создаться впечатление, что дети «справляются», при этом скрывая симптомы тревоги, депрессии или травмы • Проведение оценки может требовать больше времени, длительного установления доверия и

		использования подходов, ориентированных на ребёнка • Необходимо внимательно наблюдать за невербальными сигналами и изменениями в поведении
2. Стигматизация со стороны опекунов и семей	Опекуны могут: отговаривать от раскрытия информации о насилии, чтобы защитить репутацию семьи; обвинять ребёнка; давить на ребёнка, чтобы он молчал; ставить семейное единство или финансовую стабильность выше безопасности; отрицать или преуменьшать факт насилия; избегать обращения за психосоциальной поддержкой из-за страха осуждения со стороны сообщества.	• Опекуны могут приуменьшать или отрицать эмоциональное состояние ребёнка • Согласие на получение услуг может быть отложено или отозвано • Собранная информация может быть неполной или предвзятой • Стратегии вовлечения опекунов должны учитывать их страхи и убеждения, чтобы обеспечить точную оценку
3. Стигматизация со стороны кейс-менеджеров (часто непреднамеренная)	Кейс-менеджеры могут: делать предположения о достоверности информации на основе возраста, пола, ограниченных возможностей или поведения; воспринимать спокойное поведение ребёнка как признак того, что ему не был причинён вред; избегать чувствительных вопросов из-за дискомфорта; отдавать приоритет процедурным этапам, а не эмоциональной оценке;	• Инструменты оценки ПЗПСП могут использоваться поверхностно или непоследовательно • Ключевые симптомы травмы могут быть упущены из виду • Результаты оценки могут отражать предрассудки, а не реальный опыт ребёнка

	опираться на культурные или моральные предрассудки, влияющие на их суждения.	• Постоянная супервизия и рефлексивная практика критически важны для осуществления объективной, ориентированной на ребёнка оценки
--	---	---

ОБСУДИТЕ инструмент оценки ПЗПСП детей, переживших насилие, с которым участникам было предложено ознакомиться до сессии. Используйте следующие вопросы в качестве подсказок для обсуждения:

- **Когда следует использовать инструмент оценки ПЗПСП?**
 - После того, как будут удовлетворены неотложные потребности в области здоровья и безопасности.
- **Для чего мы его используем? Для того, чтобы:**
 - Оценить потребности в сфере ПЗПСП, выявить существующие проблемы и поводы для беспокойства
 - Сформировать всестороннее представление о том, какую поддержку получает ребёнок в своей жизни
 - Составить представление о текущем состоянии ребёнка и об опасениях его родителей/опекунов
 - Разработать план действий, ориентированный на конкретные психосоциальные потребности ребёнка
- **Как это влияет на предоставляемые нами услуги? Оценка:**
 - Позволяет нам узнать о конкретных потребностях каждого ребёнка, пережившего насилие, о приоритетах, необходимой ему поддержке, его сильных сторонах и областях, требующих внимания.
 - Позволяет кейс-менеджерам более точно адаптировать:
 - Меры психосоциальной поддержки, применяемые в процессе ведения дела
 - Направления ребёнка, пережившего насилие, в другие службы
 - Поддержку и направления родителей/опекунов, не причастных к насилию

ОБСУДИТЕ опыт участников по использованию этого или подобного инструмента, если он был адаптирован:

- Как вы оцениваете этот инструмент?
- Какие разделы этого инструмента вам легче использовать? А какие сложнее?
 - Общая оценка; Семейный и социальный контекст; Общее функционирование; Чувства и убеждения опекунов; Сильные стороны ребёнка и семьи
- В каких областях оценки ПЗПСП вам требуется больше поддержки?

Подчеркните, что данный инструмент предназначен для поддержки беседы, а не для её замены; не у всех детей будет одинаковая реакция, и не существует «правильных» или «неправильных» ответов — есть только наблюдения и размышления.

Супервизорам следует подчёркивать, что оценка ПЗПСП:

- Является непрерывной на протяжении всего процесса кейс-менеджмента
- Основывается не только на клинических инструментах, но и на наблюдении, умении слушать и деликатно задавать вопросы
- Должна быть ориентирована на ребёнка, не носить оценочного характера и основываться на его сильных сторонах
- Требуется поддержки со стороны супервизора, особенно в случаях, связанных с высоким уровнем риска, или при неоднозначной картине

Оценка психического здоровья и психосоциальных потребностей — это не разовое мероприятие, а непрерывный рефлексивный процесс, встроенный во все этапы кейс-менеджмента в рамках подхода CCS.

8.3 Влияние на координацию (3 минуты)

ОБЪЯСНИТЕ: Эффективная оценка ПЗПСП способствует:

- Осуществлению подходящих и безопасных направлений на специализированные услуги
- Чёткому обмену информацией с соблюдением принципов получения согласия и конфиденциальности
- Сокращению дублирования процедур или ретравматизации при взаимодействии с различными службами

Неправильно проведённая или непоследовательная оценка может привести к:

- Пропуску индикаторов риска
- Задержке или некорректному направлению в другие службы
- Усилению вреда или отказу от взаимодействия

СПРОСИТЕ, есть ли у участников какие-либо вопросы относительно связи между оценкой ПЗПСП и координацией.

8.4 Рефлексивная практика для укрепления навыков проведения оценки ПЗПСП (30 минут)

ОБЪЯСНИТЕ: Супервизия и групповой коучинг создают важное пространство, в котором кейс-менеджеры могут поразмышлять о следующем:

- Насколько им комфортно при оценке эмоционального дистресса
- Как личные реакции или страх «сделать ошибку» могут влиять на оценку
- Как рабочая нагрузка или нехватка времени влияют на последующее сопровождение
- Когда и как обращаться за поддержкой в сложных случаях или случаях с высоким уровнем риска

Основная часть сегодняшней сессии будет посвящена практике проведения оценки ПЗПСП и взаимной обратной связи между коллегами с целью совместного совершенствования наших навыков в этой области.

ВЫПОЛНИТЕ Виньетки: практика использования Инструмента оценки ПЗПСП

Цель задания

Помочь кейс-менеджерам научиться распознавать индикаторы потребностей в сфере ПЗПСП, используя инструмент оценки ПЗПСП, и анализировать результаты оценки без осуждения.

Инструкции

- Разделите участников на небольшие группы (максимум по 3 человека).
- Раздайте копии инструмента оценки ПЗПСП.
- Дайте каждой группе по одной виньетке.
- Попросите группы:
 - Вместе прочитать виньетку
 - Заполнить инструмент оценки ПЗПСП так, как если бы это был реальный случай
 - Договориться о том, что они бы зафиксировали и почему
- Напомните участникам, что не все разделы инструмента будут заполняться одинаково для каждого ребёнка. Цель — потренироваться вдумчиво работать с инструментом, а не просто заполнять каждую графу.
- Супервизор должен подходить к группам, наблюдать за ходом выполнения задания и отвечать на вопросы по мере необходимости
- **Примечание для супервизора:** Если вы работаете с небольшим количеством участников, распределяйте виньетки в зависимости от приоритетных областей развития. При индивидуальном коучинге необходимо выделить достаточно времени для разбора двух виньеток.

Виньетка 1: [ИМЯ] — 7-летняя девочка, которую к вам направил учитель после того, как в её поведении были замечены изменения. Её опекун сообщает, что у неё часто бывают кошмары, и она просыпается с плачем. В школе ей трудно сосредоточиться, и она часто выглядит уставшей. Во время сессий она ведёт себя вежливо, но ей сложно говорить о своих чувствах, и на вопросы о недавних событиях она часто отвечает, что «не помнит».

Виньетка 2: [ИМЯ] — 12-летний мальчик, переживший сексуальное насилие со стороны человека, знакомого семье. Он живет со своими родителями, которые верят ему, но не знают, как ему помочь. Он рассказывает о внезапных приступах учащённого сердцебиения и одышки, особенно когда остаётся один или когда ему напоминают о насилии. Он избегает выходов на улицу и предпочитает держаться поближе к своему опекуну.

Виньетка 3: [ИМЯ] — 5-летняя девочка, которую к вам привела бабушка. Бабушка сообщает, что ребёнок стал искать постоянного физического контакта с ней и плачет, когда её отрывают от бабушки. Во время сессий ребёнок тихо играет и избегает зрительного контакта. Иногда она расстраивается без видимой причины и нуждается в утешении, чтобы успокоиться.

Виньетка 4: [ИМЯ] — 15-летний мальчик, который получает вашу поддержку уже несколько месяцев. Он регулярно посещает сессии, но часто говорит, что чувствует эмоциональное «онемение» и отстранённость. Его опекун сообщает, что он больше не получает удовольствия от занятий, которые раньше любил, и проводит много времени в одиночестве. Он ходит в школу, но у него снизилась успеваемость и мотивация.

Виньетка 5: [ИМЯ] — 10-летняя девочка с ограничением физических возможностей, затрудняющим её подвижность. Её родители поддерживают её и сопровождают на сессии. Сначала она выглядит жизнерадостной, но становится молчаливой при обсуждении школы или сверстников. По словам родителей, она переживает, что её будут дразнить, и накануне школы она испытывает проблемы со сном.

Виньетка 6: [ИМЯ] — 14-летняя девочка, которая до направления к специалисту рассказала о пережитом сексуальном насилии подруге, которой доверяет. Её семья ей верит, однако в доме сохраняется напряжённая обстановка из-за стигматизации со стороны сообщества. Она сообщает, что испытывает тревожность и трудности со сном, а также часто беспокоится о будущем. Она продолжает ходить школу, но избегает социальных мероприятий и предпочитает проводить время в одиночестве.

Подсказки для супервизора

При необходимости супервизор может использовать следующие вопросы для стимулирования обсуждения по каждой виньетке:

Виньетка 1:

- Какие признаки указывают на эмоциональный дистресс, а не на поведенческие проблемы?
- Как вы будете фиксировать в инструменте неопределённость или ответ «не помню»?
- Какие изменения вы хотели бы отслеживать со временем?
- Как эта оценка может повлиять на последующее сопровождение или координацию?

Виньетка 2:

- Как этот инструмент помогает отличать эмоциональный дистресс от непосредственного риска?
- Какие выражения вы бы использовали, чтобы чётко и спокойно зафиксировать симптомы паники?
- Как эта оценка может повлиять на последующее сопровождение или координацию?

Виньетка 3:

- Как вы зафиксируете эмоциональные реакции у детей младшего возраста с помощью этого инструмента?
- Какие наблюдения в этом возрасте более информативны, чем прямые вопросы?
- Как эта оценка может изменяться со временем?
- Как эта оценка может повлиять на последующее сопровождение или координацию?

Виньетка 4:

- Как данный инструмент помогает отслеживать изменения с течением времени?

- Как бы вы зафиксировали «эмоциональное онемение», не давая интерпретации и не ставя диагноз?
- Какие сильные стороны или защитные факторы могут при этом сохраняться?
- Как эта оценка может повлиять на последующее сопровождение или координацию?

Виньетка 5:

- Как данный инструмент поддерживает инклюзивную оценку с учётом ограниченных возможностей?
- Каких предвзятых суждений следует избегать при фиксации потребностей в сфере ПЗПСП?
- Как тревожность, связанная со школой, может проявляться в других разделах данного инструмента?
- Как эта оценка может повлиять на последующее сопровождение или координацию?

Виньетка 6:

- Как контекст (семья/сообщество) влияет на оценку ПЗПСП?
- Как данный инструмент может помочь найти баланс между дистрессом и сильными сторонами?
- Какую информацию важно будет пересмотреть при последующем сопровождении?
- Как эта оценка может повлиять на последующее сопровождение или координацию?

8.5 Подведение итогов (5 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления по поводу оценки ПЗПСП и используемого для этого инструмента, которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с Руководством CCS
- **ОБЪЯСНИТЕ:**
 - Оценка ПЗПСП помогает нам понять, как дети справляются с ситуацией, а не навешивать на них ярлыки
 - Оценка психического здоровья и психосоциальных потребностей — это не разовое мероприятие, а непрерывный рефлексивный процесс, встроенный во все этапы кейс-менеджмента в рамках подхода CCS.
 - Из-за стигматизации дети могут не говорить о своём дистрессе. Оценка ПЗПСП помогает нам более внимательно прислушиваться к детям, опекунам и самим себе.
 - Ролевые игры и рефлексия помогают выявлять привычки, которые могут непреднамеренно влиять на оценку ПЗПСП и детей
 - Грамотное использование этого инструмента способствует более безопасной координации и улучшению заботы о детях
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

8.6 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 9.

Сессия 9: Оценка ПЗПСП в случаях с высоким уровнем риска/ сложных случаях

Цели сессии	• Предоставить возможность осмыслить установки/ мифы/ стереотипы, существующие в данном контексте в отношении суицида и самоповреждения. • Подчеркнуть роль кейс-менеджера в оказании непредвзятой поддержки детям, пережившим насилие, которые испытывают суицидальные мысли или используют к самоповреждению как способ преодоления трудностей. • Предоставить возможность подумать о том, как и когда направлять детей, переживших насилие, на получение поддержки в области ПЗПСП, а также какая помощь может быть доступна в данном контексте.
Продолжительность сессии	60-90 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	• Приветствие (5 минут) ○ Упражнение для заботы о себе • Случаи с высоким уровнем риска/сложные случаи в области ПЗПСП (15 минут) ○ Панические атаки ○ Флешбэки ○ Суицид и самоповреждение • Рефлексивная практика, укрепляющая навыки проведения оценки ПЗПСП (30 минут) • Подведение итогов (5 мин) • Завершение сессии (5 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы • Распечатанные виньетки для выполнения упражнения Примечание по адаптации к контексту: Измените имена детей, указанные в виньетках, если предложенные имена не подходят к вашему контексту. Старайтесь не использовать имена супервизанта(ов), участвующего(их) в сессии. • Форма обратной связи/ оценки сессии

Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	• Попросите участников до сессии посмотреть видео с ролевой игрой по оценке суицидального риска • Супервизоры всегда должны быть готовы поддержать кейс-менеджеров в работе со сложными случаями и случаями с высоким уровнем риска, а также убедиться, что в штате всегда есть сотрудник, обученный проведению оценки суицидального поведения/ самоповреждения. Может быть полезно пригласить такого сотрудника на коучинговую сессию, чтобы он мог ответить на вопросы и оказать поддержку.
Факультативные материалы для изучения после сессии	• Руководство CCS (стр. 139-166) • Пакет учебных материалов CCS, Модуль 6B

Содержание Сессии 9

9.1 Приветствие (5 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что на сегодняшней сессии мы продолжим говорить о психическом здоровье и психосоциальной поддержке (ПЗПСР), в частности о сложных случаях и случаях с высоким уровнем риска, включая оценку риска суицида и самоповреждения
 - Признайте, что говорить о суициде и самоповреждении бывает непросто
 - Подчеркните, что участие в обмене опытом является добровольным
 - Напомните о важности сохранения конфиденциальности в группе
 - Напомните участникам, что супервизия — это пространство, где можно высказать свои сомнения и опасения

Примечание для супервизора: Данная сессия не ставит целью сделать кейс-менеджеров специалистами в области психического здоровья. Она укрепляет их роль, которая заключается в распознавании, оценке, документировании психосоциальных проблем, а также осуществлении направлений, при этом супервизия выступает ключевым механизмом обеспечения безопасности.

ВЫПОЛНИТЕ Упражнение для заботы о себе: "Техника заземления 5-4-3-2-1"

Мы начнём с ещё одной техники расслабления, которую можно применять в работе с детьми, пережившими насилие. Как и на предыдущем занятии, эта техника помогает детям научиться справляться со стрессом и уменьшать физиологические симптомы, такие как учащённое или сильное сердцебиение, трудности со сном или концентрацией, гнев, тревожность и т.д.

Техника 5-4-3-2-1 помогает переключить внимание на окружающую среду через наши пять чувств и тем самым уменьшить тревожные мысли. Вот как она работает: определите 5 предметов, которые вы видите, 4 вещи, которые вы можете ощутить на ощупь, 3 звука, которые вы слышите, 2 запаха, которые вы можете почувствовать, и 1 вкус, который вы ощущаете.

- **Шаг первый: 5 предметов, которые вы видите** — Оглянитесь вокруг и назовите пять предметов. Например, красная книга на столе, часы на стене, картина, окно и стул в другом конце комнаты.
- **Шаг второй: 4 вещи, которые вы можете ощутить на ощупь** — Сосредоточьтесь на четырёх объектах, которые вы можете ощутить физически. Например, мягкость вашего свитера, гладкость ручки, прохлада стула, на котором вы сидите, тепло кружки в вашей руке.
- **Шаг третий: 3 звука, которые вы слышите** — Прислушайтесь к трём разным звукам. Возможно, вы слышите тиканье часов, шум кондиционера и чей-то разговор на заднем фоне.
- **Шаг четвёртый: 2 запаха, которые вы можете почувствовать** — Обратите внимание на два запаха в вашем окружении. Может быть, это свежий запах дождя или лёгкий аромат еды, готовящейся на кухне.
- **Шаг пятый: 1 вкус, который вы ощущаете** — Обратите внимание на вкус у вас во рту, будь то остаточный вкус еды после обеда или просто естественное ощущение вкуса во рту.

9.2. Случаи с высоким уровнем риска и сложные случаи в области ПЗПСП (15 минут)

ОБЪЯСНЕНИЕ: Данная сессия помогает кейс-менеджерам укрепить уверенность в умении распознавать и реагировать на сложные случаи и случаи с высоким уровнем риска в области ПЗПСП у детей, переживших насилие. Сессия разъясняет ключевые понятия, подчёркивает, что дети могут проявлять дистресс по-разному, а также укрепляет навыки реагирования на риск суицидального поведения и самоповреждения с использованием инструментов подхода CCS, супервизии и механизмов направления.

Случаи с высоким уровнем риска и сложные случаи в области ПЗПСП — это случаи, в которых:

- Дистресс у ребёнка носит интенсивный, стойкий характер или усугубляется, либо
- Наблюдаются признаки самоповреждения или суицидального поведения, либо
- Взаимодействуют несколько стрессовых факторов (напр., постоянная угроза, стигматизация, ограниченные возможности, изоляция)

Подчеркните:

- Не все дети проявляют дистресс одинаково
- Тихие и замкнутые дети также могут находиться в группе высокого риска
- Поведение, которое кажется «трудным», может быть проявлением дистресса

Поддержка всегда доступна

- Случаи с высоким уровнем риска требуют немедленной консультации
- Документирование защищает как ребёнка, так и кейс-менеджера
- Координация должна осуществляться с соблюдением принципов согласия, конфиденциальности и безопасности
- Благополучие кейс-менеджера имеет важное значение при работе со случаями с высоким уровнем риска

СПРОСИТЕ: исходя из вашего опыта, какие примеры случаев с высоким уровнем риска и сложных случаев в области ПЗПСП вы можете привести?

ОБЪЯСНИТЕ, что рекомендации охватывают такие состояния, как флешбэки и панические атаки — давайте рассмотрим их подробнее.

ОБСУДИТЕ:

- Что такое флешбэк? Как он проявляется?
- Что такое паническая атака? Как она проявляется?
- Всегда ли они проявляются одинаково? Все ли дети ведут себя одинаково во время флешбэка или панической атаки?
- Приходилось ли вам работать с клиентами, переживавшими флешбэк или паническую атаку? Не раскрывая идентифицирующей информации, поделитесь, какие чувства это у вас вызывало?

Для супервизора, ведущего сессию:

Форма	Определение/ Проявление	Примечания, которые супервизору следует подчеркнуть
Флешбэки	Флешбэки — это реакция на травму, при которой ребёнок может ощущать, как будто он снова проживает насилие. Они могут проявляться следующим образом: • Ребёнок выглядит отстранённым, «замирает» или не реагирует • Испытывает сильный дистресс, панику или растерянность • Плачет, дрожит или цепляется за опекуна	Флешбэки — это не плохое поведение и не сопротивление.
Панические атаки	Панические атаки сопровождаются интенсивным страхом и такими физическими симптомами, как:	Паника может возникать внезапно и бывает как

	• Учащённое дыхание или сердцебиение • Головокружение или боль в груди • Страх потери контроля или смерти	спровоцированной чем-то, так и неспровоцированной.
--	---	--

Работа с самоповреждением и суицидальным риском

Дети и подростки могут по-разному переживать и демонстрировать признаки самоповреждения и суицидального риска. Не существует единых или «типичных» проявлений.

- Дети и подростки могут проявлять эти риски по-разному:
 - Прямые высказывания («Я хочу причинить себе вред»)
 - Косвенные комментарии («Лучше бы меня не было»)
 - Изменения в поведении (напр., агрессия, замкнутость, рискованное поведение)
 - Замкнутость или эмоциональное "онемение"
- Риски могут:
 - Изменяться с течением времени
 - Возрастать в периоды стресса или изменений в жизни
 - Быть скрытыми из-за стыда или страха

В соответствии с Руководством CCS, кейс-менеджеры несут ответственность распознавание, оценку, документирование таких проблем, а также осуществление направлений, при этом супервизия выступает ключевым механизмом обеспечения безопасности.

Если кейс-менеджер:

- Не имеет опыта проведения оценки суицидального риска, либо
- Выявляет признаки высокого уровня риска или сочетание множества факторов риска

он(а) должен(на):

- Немедленно проконсультироваться со своим супервизором, и
- Осуществить направление к специалистам в области ПЗПСР или другим специалистам, обученным оценке суицидального риска

ОБСУДИТЕ:

- Какие чувства возникают, когда мы думаем о суициде или самоповреждении у детей или подростков?
- Какие существуют мифы (напр.: «разговоры о суициде провоцируют его» или «они просто хотят привлечь к себе внимание»)?
- Как страх или стигма могут мешать нам задавать прямые вопросы о самоповреждении или суициде?
- Как непредвзятый подход защищает детей?
- Какие признаки указывают на то, что случай выходит за рамки вашей компетенции и требует поддержки специалистов?
- Как супервизия помогает вам соблюдать надлежащие границы в случаях с высоким уровнем риска?

Для супервизора, ведущего сессию:

Форма	Определение/ Проявление	Примечания, которые супервизору следует подчеркнуть
Самоповреждение	Самоповреждение — это преднамеренное причинение себе телесных повреждений как способ справиться с дистрессом (напр., порезы, царапины, ожоги).	- Самоповреждение — это способ преодоления трудностей, а не попытка привлечь внимание - Оно может сопровождаться суицидальными намерениями или не сопровождаться ими
Суицид	Суицидальный риск включает мысли, планы или поведение, связанные с намерением покончить с жизнью.	- Разговор о суициде не провоцируют его - Риск может проявляться как прямо, так и косвенно

ОБСУДИТЕ: Перед сегодняшней сессией вам было предложено посмотреть видео с ролевой игрой по оценке суицидального риска в рамках подхода CCS. Давайте обсудим это видео:

- Какие чувства у вас вызвало это видео?
- Что вам больше всего запомнилось в этом видео?
- Какие коммуникативные методы вы заметили в видео?
- Есть ли в видео какие-либо методы, которые сработали бы/ не сработали бы в нашем контексте? Почему/ почему нет?
- Есть ли в этом видео какие-либо методы, которые вы хотели бы применить в своей практике? Почему/ почему нет?

9.3 Рефлексивная практика для закрепления навыков проведения оценки ПЗПС (30 минут)

ОБЪЯСНИТЕ: Супервизия и групповой коучинг создают важное пространство, в котором кейс-менеджеры могут поразмышлять о следующем:

- Насколько им комфортно при оценке эмоционального дистресса
- Как личные реакции или страх «сделать ошибку» могут влиять на оценку
- Как рабочая нагрузка или нехватка времени влияют на последующее сопровождение
- Когда и как обращаться за поддержкой в сложных случаях или случаях с высоким уровнем риска

Как и в прошлый раз, большая часть сегодняшней сессии будет посвящена практике проведения оценки ПЗПСР и взаимной обратной связи между коллегами с целью совместного совершенствования наших навыков в этой области.

ВЫПОЛНИТЕ: Виньетки: практика в области ПЗПСР

Цель задания

Помочь кейс-менеджерам научиться распознавать индикаторы потребностей в сфере ПЗПСР и анализировать результаты проведённой оценки без осуждения

Инструкции

- Разделите участников на небольшие группы.
- Раздайте копии распечатанных виньеток
- Попросите группы:
- Выявите непосредственные угрозы безопасности
- Отметить, какие меры по супервизии и направлению к специалистам могут потребоваться
- Если позволяет время, передавайте виньетки по кругу
- Супервизор должен подходить к группам, наблюдать за ходом выполнения задания и отвечать на вопросы по мере необходимости

Виньетка А:

Ребёнок: Мариам, 9 лет

Контекст: Ранний этап взаимодействия

Описание ситуации:

Во время сессии Мариам внезапно замолкает, направляет взгляд в пол и не отвечает, когда с ней обращаются. Через несколько минут она начинает плакать и цепляться за опекуна. Позже она сказала, что ей показалось, будто «это снова происходит».

Виньетка Б:

Ребёнок: Лина, 15 лет

Контекст: Приближается этап последующего сопровождения

Описание ситуации:

Лина сообщает, что в иногда ей грустно, но разговоры с учителем, которому она доверяет, помогают ей. Она регулярно ходит в школу и любит рисовать. Однажды её опекун сообщает, что обнаружил(а) в её телефоне сообщения, в которых она говорит о том, что хочет исчезнуть. Лина не говорила об этом кейс-менеджеру напрямую.

Виньетка В:

Ребёнок: Дэниел, 14 лет

Контекст: Середина процесса кейс-менеджмента

Описание ситуации:

Дэниел рассказывает о внезапных приступах, во время которых у него учащается сердцебиение, кружится голова и возникают затруднения с дыханием, особенно когда он

думает о школе. Он избегает людных мест и говорит, что испытывает страх «без видимой причины».

Виньетка Г:

Ребёнок: Джозеф, 12 лет

Контекст: середина процесса кейс-менеджмента

Описание ситуации:

Джозеф часто ввязывается в драки в школе, и его опекун описывает его как «злого». Он говорит, что легко раздражается и не любит, когда ему указывают, что делать. У Джозефа на руках есть царапины. Он говорит, что причинение себе боли помогает ему успокоиться, когда он испытывает стресс. Он никому об этом не рассказывал. Иногда он отказывается посещать сессии.

Подсказки для супервизора

При необходимости супервизор может использовать следующие вопросы для стимулирования обсуждения по каждой виньетке:

- Какие признаки указывают на различные уровни риска?
- Какие защитные факторы присутствуют?
- В какой момент требуется немедленная супервизия?

9.4 Подведение итогов (10 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления о случаях с высоким уровнем риска/ сложных случаях, которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии.
- **Подчеркните, что ни один кейс-менеджер не должен работать с суицидальным риском в одиночку, и что в таких случаях крайне необходимо обращение к супервизору и следование механизмам направления.**
- **ОБСУДИТЕ** следующие вопросы для подведения итогов:
 - Что было наиболее сложным при использовании этого инструмента?
 - Как инструмент помог структурировать ваши мысли?
 - В какой момент вы бы немедленно обратились к супервизору?
 - Какие механизмы направления доступны в вашем контексте?
 - Как сделать процесс координации безопасным и уважительным?
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с Руководством CCS.
- **ОБЪЯСНИТЕ:**
 - О суициде и самоповреждении можно говорить спокойно и прямо
 - Инструмент оценки обеспечивает безопасность и структурированность ответов
 - Непредвзятое отношение снижает риск
 - Супервизия имеет решающее значение в случаях с высоким уровнем риска
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

9.5 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 10.

Сессия 10: Координация работы в рамках конкретного дела

Цели сессии	- Сформировать у участников чёткое понимание важности и необходимости уместных и безопасных направлений при работе с детьми, пережившими насилие - Предоставить возможность подумать о том, когда следует прибегать к консультации, а когда — к конференции по делу, чтобы оказать поддержку ребёнку, пережившему насилие, в рамках его конкретного случая. - Напомнить участникам о важности эффективной координации и соблюдения руководящих принципов при координации работы в рамках конкретных дел, а также определить конкретные стратегии для укрепления взаимодействия с местными учреждениями по этим делам.
Продолжительность сессии:	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	- Приветствие (5 минут) - Упражнение для заботы о себе - Игра на сопоставление терминов, относящихся к координации, и их значений (15 минут) - Рефлексия по практике координации (30 минут) - С какими трудностями мы сталкиваемся при осуществлении безопасных направлений? - Изучение случаев — консультации по делу или конференции по делу? - Подведение итогов (5 минут) - Завершение сессии (5 минут)
Материалы сессии	Раздаточные материалы - Раздаточный материал с терминами, относящимися к координации, и их значениями. (Фасилитаторам необходимо заранее вырезать термины и их значения, разделить их и перемешать, А ТАКЖЕ распечатать ещё одну целую копию для фасилитатора / супервизора). - Раздаточный материал "Изучение случаев: выбор способов координации"

	- Раздаточный материал: <i>Таблица 6.3 — Характеристики консультаций и конференций по делам</i> (стр. 131 Руководства CCS). - Форма обратной связи/ оценки сессии
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	Не требуется
Факультативные материалы для изучения после сессии	Глава 7 Руководства CCS (стр. 167-180) Глава 6 Руководства CCS (стр. 129-131) Пакет учебных материалов CCS, Модуль 7 Рамочные основы координации в сфере ЗД и ГН: Памятка по сотрудничеству между сферами ЗД и ГН:

Содержание Сессии 10

10.1 Приветствие (5 минут)

- Поприветствуйте участников коучинговой сессии
- СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшнее занятие будет посвящено координации на уровне конкретного дела

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение для заботы о себе: «Давайте вместе рассмотрим несколько способов встроить заботу о себе в наш рабочий процесс».

Как мы можем внедрить заботу о себе в нашу работу? [Обсудите и сделайте заметки как супервизор, чтобы затем разместить эти идеи в офисе как напоминание для кейс-менеджеров]

ОБЪЯСНИТЕ: Как может выглядеть забота о себе на рабочем месте для тех, кто работает со случаями насилия в отношении женщин и насилия в отношении детей?

- Оставлять достаточно времени между встречами с клиентами, чтобы дать себе возможность восстановиться и «заземлиться»
- Отмечать свои достижения и вознаграждать себя за выполнение сложной задачи
- Планировать встречи в формате прогулки вне офиса или дома, чтобы сменить обстановку

- Размещать в рабочем пространстве красивые изображения, картины, цитаты и вещи, которые вас вдохновляют
- Просить о помощи, когда вы в ней нуждаетесь
- В конце каждого дня вспоминать две вещи, которые у вас получились хорошо, и две вещи, за которые вы испытываете благодарность

[Источник - SVRI [Dare to Care Wellness Course](#), учебный курс, Модуль 2].

10.2 Игра на сопоставление терминов, относящихся к координации, и их значений (15 минут)

ВЫПОЛНИТЕ Упражнение на сопоставление терминов и их значений

Цель задания

Данное задание формирует общее понимание ключевых терминов, связанных с координацией, которые используются в нашей работе. Оно помогает прояснить значения, устранить недопонимания и укрепить последовательную и уверенную практику.

Инструкции

1. Начните с объяснения, что данная сессия будет посвящена разъяснению распространённых терминов, используемых при координации работы в рамках дела, и что это сессия — это безопасное пространство для обучения и обсуждения.
2. Разложите перемешанные листочки с терминами, связанными с координацией, и их определениями на столе или на полу и соберите участников вокруг них.
3. Попросите участников сопоставить каждый термин с его правильным значением, обсуждая свой выбор в процессе работы.
4. После завершения задания совместно разберите каждый термин и проясните или исправьте возможные недопонимания.
5. В заключение спросите участников:
 - Было ли для них это упражнение лёгким или сложным? Что было лёгким? А что — сложным?
 - Были ли какие-либо термины или ответы новыми для них?
 - Были ли какие-либо ответы неожиданными для них?
 - Что им показалось лёгким или сложным, и были ли какие-либо термины или их значения новыми или неожиданными?

Раздаточный материал: Термины, относящиеся к координации, и их значения	
Термин	Значение
Координация	Координация работы в рамках дела — это структурированный подход к ведению дел, обеспечивающий получение лицами, пережившими насилие, комплексной поддержки и услуг. Он включает координацию различных видов услуг, включая медицинскую, юридическую и образовательную поддержку, чтобы обеспечить детям, пережившим насилие, доступ к необходимым ресурсам. Обеспечение эффективного общения и сотрудничества между поставщиками услуг для устранения пробелов и улучшения результатов для детей, переживших насилие, также является частью координации. Скоординированный подход играет важную роль в обеспечении безопасной и эффективной помощи детям, пережившим насилие.
Конференция по делу	Возможность для нескольких поставщиков услуг совместно проанализировать план работы со сложными случаями и/или случаями с высоким уровнем риска.
Консультация по делу	Процесс получения поддержки и руководства от супервизора, старшего кейс-менеджера или другого специалиста по конкретному вопросу, связанному с делом.
Направление (через агентство, не самостоятельно)	Процесс, в ходе которого лицу, пережившему насилие, при поддержке кейс-менеджера предоставляется чёткая и достоверная информация об услугах, соответствующих его потребностям, а также предоставляется возможность дать информированное согласие/одобрение на получение этих услуг и определить, какая именно информация о нём будет передана поставщику услуг кейс-менеджером. После уточнения этих аспектов кейс-менеджер связывается с поставщиком услуг, чтобы организовать предоставление помощи лицу, пережившему насилие (с его сопровождением или без него).
Механизм направления	Предоставляет информацию о различных поставщиках услуг в сообществе, о том, какие услуги они оказывают, о том, кто является контактным лицом для направления к каждому из них, чтобы было понятно, каков порядок оказания помощи

	детям, пережившим насилие, и как они могут получить доступную поддержку.
--	--

10.3 Рефлексия по практике координации (30 минут)

ПОПРОСИТЕ участников кратко поделиться, почему, по их мнению, координация важна?

ОБЪЯСНИТЕ, что эффективная координация может снизить риск:

- предоставления ребёнку и/или его опекунам противоречивой или запутанной информации;
- повторного переживания дистресса, связанного с насилием, из-за многочисленных интервью;
- утраты доверия к поставщикам услуг и сомнений в их способности помочь;
- задержек в предоставлении услуг, которые могут иметь долгосрочные последствия для ребёнка;
- ограничения доступа к поставщикам услуг и выбора среди них.

ОБЪЯСНИТЕ участникам, что сейчас мы уделим 30 минут осмыслению наших текущих практик координации работы в рамках дела и обсуждению того, как их можно усовершенствовать.

- **СКАЖИТЕ:** Для начала давайте уделим 15 минут тому, чтобы разобраться, как и когда нам необходимо **осуществлять направлять в другие учреждения / к другим поставщикам услуг?**
- **СПРОСИТЕ:** Какие проблемы мы замечаем в этой связи?
- Супервизоры могут воспользоваться следующими вопросами для ведения обсуждения по поводу осуществления направлений, **СПРОСИТЕ:**
 - С какими трудностями мы сталкиваемся при осуществлении направлений? Есть ли какие-то конкретные сектора, направления в которые вызывают особые трудности? Почему так происходит?
Слушая ваших супервизантов, делайте заметки о том, что вызывает у них опасения; объясните, что вы ведёте записи для того, чтобы после сегодняшней сессии более подробно проанализировать эти трудности и помочь выработать дальнейшие совместные действия. Кроме того, обратите особое внимание на то, какие трудности связаны непосредственно с конкретным делом, а какие представляют собой системные проблемы координации, которые необходимо решать с помощью соответствующего механизма межведомственной координации.
 - Есть ли у нас какие-либо опасения по поводу безопасности / замечаем ли мы какие-либо риски при осуществлении направлений? Какие это риски? Когда они возникают? Что мы можем сделать, чтобы снизить эти риски?
 - Как вы в настоящее время проверяете / оцениваете, было ли направление безопасным для ребёнка, пережившего насилие, с которым вы работаете? Какие источники информации вы используете, чтобы это определить? Подведите участников к тому, спрашивают ли кейс-менеджеры у ребёнка и опекуна, не причастного к насилию: i) смогли ли они получить доступ к услугам организации, в которую их направили; ii) как у них прошёл этот процесс? Кейс-менеджеры также должны уточнять, нужна ли детям дополнительная поддержка, чтобы чувствовать себя более комфортно в процессе направления? Напр., сопровождение, помощь с транспортом.

Через 15 минут **ОБОБЩИТЕ** ключевые выводы и конкретные шаги, которые были сформулированы для усовершенствования практики безопасного направления детей, переживших насилие.

- **ОБЪЯСНИТЕ**, что в течение следующих 15 минут мы обсудим, когда и как мы прибегаем к консультациям по делу, а также когда и как мы проводим конференции по делу.

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение "Изучение случаев: выбор способов координации"

Цель задания

Данное задание помогает участникам различать консультации и конференции по делу, а также определять, в каких ситуациях каждый из этих подходов является наиболее уместным. Оно укрепляет навык принятия решений, связанных с эффективной координацией работы в рамках дела.

Инструкции

1. Объясните, что в течение следующих 15 минут группа должна будет подумать, когда и как следует воспользоваться консультацией, а когда - конференцией по делу.
2. Раздайте участникам **материал "Изучение случаев: выбор способов координации"** и попросите их индивидуально или в парах определить, какой из сценариев в первую очередь требует консультации, а какой - конференции по делу (выделите на это не более 5 минут).
3. Снова соберите участников в одну группу и попросите одного из добровольцев поделиться своим решением по Случаю № 1, кратко объяснив свои доводы (1–2 минуты).
4. Попросите остальных указать, согласны они с этим решением или нет (напр., подняв руки)
5. Повторите этот процесс для Случаев № 2 и № 3, каждый раз прося разных добровольцев поделиться своим мнением.
6. В заключение закрепите основные различия между консультацией и конференцией по делу, выявленные ранее в ходе выполнения упражнения на сопоставление терминов и определений.

Раздаточный материал "Изучение случаев: выбор способов координации"

Изучение случая 1

[ИМЯ] — 14-летняя девочка, которая на протяжении 3 лет подвергалась сексуальному насилию со стороны отца. Её мать также подвергалась сексуальному и физическому насилию со стороны мужа. У [ИМЯ] произошла задержка менструации, и её мать опасается, что она может быть беременна; обе испытывают страх и боятся дальнейшего насилия. Её мать отмечает, что они обе чувствуют себя безнадёжными в этой ситуации и просто хотят «убежать от этой жизни».

В этой ситуации вы бы прибегли к консультации по делу или к конференции по делу?

Почему?

Изучение случая 2

[ИМЯ] — десятилетний мальчик, который спит со своими родителями в одном общем пространстве. Жильё очень маленькое и тесное, без каких-либо условий для обеспечения приватности. [Имя] недавно начал трогать за интимные части свою младшую сестру [Имя] шести лет и имитировать звуки, которые он слышал от своих родителей. Его мать пришла к вам, чтобы понять, что делать с таким поведением сына и как защитить свою дочь.

В этой ситуации вы бы прибегли к консультации по делу или к конференции по делу?

Почему?

Изучение случая 3

[ИМЯ] — восьмилетняя девочка с ограниченными сенсорными и физическими возможностями, вследствие чего она не может говорить (хотя она способна издавать звуки и её когнитивные функции сохранены). Кроме того, для передвижения ей необходима инвалидная коляска, в противном случае она остаётся прикованной к постели. [ИМЯ] живет со своим дядей и его семьей, поскольку оба её родителя умерли. Она находится на иждивении у дяди, который подвергает её сексуальному насилию и словесным оскорблениям. Её старшая двоюродная сестра, 19 лет, заметила некоторые проявления насилия и привела [ИМЯ] в ваш центр. Двоюродная сестра боится реакции своего отца, если он узнает, что она посетила центр вместе с [ИМЯ]. [ИМЯ] демонстрирует явные признаки дистресса и издаёт стон каждый раз, когда упоминается имя дяди. Двоюродная сестра считает, что [ИМЯ] необходимо обеспечить альтернативное место проживания, отдельно от её отца.

В этой ситуации вы бы прибегли к консультации по делу или к конференции по делу?

Почему?

Изучение случая 1

[ИМЯ] — 14-летняя девочка, которая на протяжении 3 лет подвергалась сексуальному насилию со стороны отца. Её мать также подвергалась сексуальному и физическому насилию со стороны мужа. У [ИМЯ] произошла задержка менструации, и её мать опасается, что она может быть беременна; обе испытывают страх и боятся дальнейшего насилия. Её мать отмечает, что они обе чувствуют себя безнадежными в этой ситуации и просто хотят «убежать от этой жизни».

В этой ситуации вы бы прибегли к консультации по делу или к конференции по делу?

Конференция по делу

Почему?

Это случай сексуального насилия в отношении ребёнка и сопутствующего насилия со стороны интимного партнёра. В данной ситуации есть два человека, которым необходима помощь: девочка-подросток и её взрослая мать. Взрослая мать также является опекуном, не причастным к насилию. У каждой из них есть свои индивидуальные потребности, требующие межведомственной поддержки. Например, девочке-подростку может потребоваться доступ к медицинским услугам, психологическая помощь и психосоциальная поддержка (включая оценку ПЗПСР). У матери могут быть физические травмы, требующие медицинского вмешательства и клинического ухода, а также ей может потребоваться психологическая помощь и психосоциальная поддержка (включая оценку ПЗПСР). Однако также могут существовать пересекающиеся потребности, и в наилучших интересах ребёнка и матери может быть, например, их размещение в приюте/переселение в другое жильё, а также предоставление матери поддержки в виде обеспечения средств к существованию/развития навыков, а девочке — доступа к образованию/обучению жизненным навыкам. Конференция по делу может быть эффективным форумом, на котором можно собрать соответствующих специалистов и обеспечить надлежащую и своевременную координацию и обмен данными между учреждениями (на что и мать, и дочь дали своё согласие/одобрение), чтобы выстроить приоритеты и обеспечить согласованность заботы как о матери, так и о ребёнке.

Дополнительное примечание: Не только молодые специалисты и менее опытные сотрудники, но и ВСЕ кейс-менеджеры всегда могут обратиться за поддержкой к своему супервизору в рамках консультации по делу, проводимой перед конференцией по делу, чтобы получить профессиональные рекомендации и определить дальнейшие действия, если у них возникнут сомнения относительно того, как лучше поступить.

Изучение случая 2

[ИМЯ] — десятилетний мальчик, который спит со своими родителями в одном общем пространстве. Жильё очень маленькое и тесное, без каких-либо условий для обеспечения приватности. [Имя] недавно начал трогать за интимные части свою младшую сестру [Имя] шести лет и имитировать звуки, которые он слышал от своих родителей. Его мать пришла к вам, чтобы понять, что делать с таким поведением сына и как защитить свою дочь.

В этой ситуации вы бы прибегли к консультации по делу или к конференции по делу?

Консультация по делу (при необходимости)

Почему?

И десятилетний мальчик, и шестилетняя девочка — это дети. Учитывая их возраст и предполагаемый уровень зрелости, маловероятно, что десятилетний мальчик проявляет понимание и осознанное намерение совершить насилие в отношении младшей сестры и причинить ей вред (хотя этот вопрос следует оценить на начальном этапе и при проведении оценки). Поэтому маловероятно, что в данном случае потребуется длительное вмешательство с участием нескольких учреждений. Тем не менее, кейс-менеджер может проконсультироваться со своим супервизором, чтобы понять, какую поддержку кейс-менеджер может оказать в данной ситуации, выяснить, является ли данный случай насилием в отношении ребёнка, а также определить, можно ли принять какие-либо дополнительные меры для оказания дальнейшей поддержки семье.

Кейс-менеджер может проконсультировать мать о том, как поговорить с детьми о произошедшем, или помочь организовать разговор между ними, чтобы мальчик понял, что такое поведение по отношению к сестре должно прекратиться и что подобные действия допустимы только между взрослыми в отношениях. Кейс-менеджер также может поддержать мать, предложив ей способы обеспечения приватности, напр., отделить пространство перегородкой, включить радио/телевизор, когда они с мужем вступают в интимные отношения, или позаботиться о том, чтобы в такие моменты детей не было дома.

Дополнительное примечание: Не только молодые специалисты и менее опытные сотрудники, но и ВСЕ кейс-менеджеры всегда могут обратиться за поддержкой к своему супервизору в рамках консультации по делу, проводимой перед конференцией по делу, чтобы получить профессиональные рекомендации и определить дальнейшие действия, если у них возникнут сомнения относительно того, как лучше поступить.

Изучение случая 3

[ИМЯ] — восьмилетняя девочка с ограниченными сенсорными и физическими возможностями, вследствие чего она не может говорить (хотя она способна издавать звуки и её когнитивные функции сохранены). Кроме того, для передвижения ей необходима инвалидная коляска, в противном случае она остаётся прикованной к постели. [ИМЯ] живет со своим дядей и его семьей, поскольку оба её родителя умерли. Она находится на иждивении у дяди, который подвергает её сексуальному насилию и словесным оскорблениям. Её старшая двоюродная сестра, 19 лет, заметила некоторые проявления насилия и привела [ИМЯ] в ваш центр. Двоюродная сестра боится реакции своего отца, если он узнает, что она посетила центр вместе с [ИМЯ]. [ИМЯ] демонстрирует явные признаки дистресса и издаёт стон каждый раз, когда упоминается имя дяди. Двоюродная сестра считает, что [ИМЯ] необходимо обеспечить альтернативное место проживания, отдельно от её отца.

В этой ситуации вы бы прибегли к консультации по делу или к конференции по делу?

Конференция по делу.

Почему?

Это сложный случай, в котором у ребёнка, пережившего насилие, есть целый ряд потребностей. Сложность обусловлена множеством факторов:

- Имело место сексуальное насилие, что указывает на необходимость своевременной медицинской помощи. Потребуется организовать безопасное направление к специалистам — вероятно, с сопровождением — для удовлетворения этих потребностей.
- Ограниченные коммуникативные способности ребёнка, пережившего насилие могут повысить риски, поскольку девочка не в состоянии напрямую обратиться за помощью. Необходимо приложить усилия для установления контакта и взаимодействия с ребёнком с применением методов, способствующих её участию в процессе. Возможно, двоюродная сестра может поделиться важной информацией о том, как эффективно общаться с девочкой, пережившей насилие.
- Ограниченная подвижность ребёнка, пережившего насилие, снижает её самостоятельность в текущих условиях проживания и подвергает её повышенному риску. Ей требуется специализированная поддержка в передвижении, а также доступ к индивидуальным вспомогательным средствам.
- Дядя, по-видимому, выполняет роль опекуна. Важно установить, есть ли в жизни ребёнка другие безопасные и не склонные к насилию взрослые, которые могли бы и были бы готовы взять на себя роль опекуна. Либо необходимо рассмотреть альтернативные варианты.
- Обстоятельства раскрытия информации о насилии, а также степень страха и дистресса, испытываемых ребёнком, пережившим насилие, и её двоюродной сестрой (дочерью преступника). Кроме того, необходимо выяснить, находятся ли другие дети/взрослые под угрозой причинения вреда со стороны преступника.

В данной ситуации может быть полезным проведение конференции по делу, чтобы получить консультацию соответствующих специалистов (напр., медицинских/клинических экспертов, юристов, социальных работников, организаций по защите прав людей с ограниченными возможностями, представителей полиции/правоохранительных органов) с целью определения наилучших интересов ребёнка и обеспечения скоординированных и своевременных действий. При этом необходимо вовлекать ребёнка, пережившего насилие, и обеспечивать её участие в процессе в максимально возможной степени. Может потребоваться проведение дополнительных конференций по делу для отслеживания ситуации и проверки того, что все учреждения оказывают услуги ребёнку, пережившему насилие, с учётом её интересов и в условиях, благоприятных для неё, обмениваясь только той информацией, которая необходима для оказания помощи.

Дополнительное примечание: Не только молодые специалисты и менее опытные сотрудники, но и ВСЕ кейс-менеджеры всегда могут обратиться за поддержкой к своему супервизору в рамках консультации по делу, проводимой перед конференцией по делу, чтобы получить профессиональные рекомендации и определить дальнейшие действия, если у них возникнут сомнения относительно того, как лучше поступить.

ОБЪЯСНИТЕ, что ранее в упражнении на сопоставление терминов и соответствующих им определений мы выяснили следующее:

Консультация по делу нужна в тех случаях, когда кейс-менеджерам необходимо получить индивидуальные профессиональные рекомендации относительно того, как оказать поддержку ребёнку, пережившему насилие.

Обычно поддержку оказывает супервизор, но это может быть и другой специалист, например, медицинский эксперт, представитель приюта, юрист и т. д.

Конференцию по делу следует созывать в следующих случаях:

- При необходимости привлечь более одной организации/ поставщика услуг для удовлетворения потребностей ребёнка, пережившего насилие
- В сложных случаях или случаях с высоким уровнем риска
- Для последующего сопровождения и проверки того, что все организации, предоставляющие услуги ребёнку, пережившему насилие, оказывают эти услуги своевременным и скоординированным образом, избегая дублирования

Важно помнить, что организации должны обмениваться только той информацией, которая необходима для обеспечения эффективной помощи с учётом интересов ребёнка.

Основные кейс-менеджеры могут использовать кейс-конференции как возможность донести ключевую информацию о сексуальном насилии в отношении детей и о том, как лучше всего поддерживать ребёнка и его опекуна, чтобы скорректировать вредные установки и убеждения и проводить обучение на рабочем месте для других организаций, имеющих меньший опыт поддержки детей, переживших насилие.

На консультации или конференции НЕ должно быть лиц, не имеющих прямого отношения к делу ребёнка, пережившего насилие.

ВЫПОЛНИТЕ: Раздайте участникам последний раздаточный материал на данной сессии:

Раздаточный материал: *Таблица 6.3 - Характеристики консультаций и конференций по делам* (участники будут использовать эту таблицу в качестве справочного материала в дальнейшей работе).

- **СПРОСИТЕ** участников, понятны ли им приведённые объяснения. При необходимости дайте разъяснения.
- **СПРОСИТЕ** участников, остались ли у них какие-либо вопросы или комментарии, связанные с координацией работы в рамках дела. Ответьте на их вопросы или, если вы не уверены в чём-то, скажите, что вы изучите этот вопрос и позже ответите на него.

Раздаточный материал: Таблица 6.3 — Характеристики консультаций и конференций по делам ([стр. 131 Руководства CCS](#)).

Таблица 6.3: Характеристики консультаций и конференций по делам

Тип встречи	Консультация по делу	Конференция по делу
Какова цель?	Обратиться за поддержкой и руководством к супервизору, старшему кейс-менеджеру или другому специалисту по конкретному вопросу, связанному с делом. Особенно полезны, когда для эффективной работы с делом требуется консультация эксперта, выходящая за рамки компетенции команды, занимающейся кейс-менеджментом.	Создают возможность проводить регулярные встречи, на которых разные поставщики услуг обсуждают планы действий по сложным делам и/или делам, сопряжённым с повышенными рисками. Могут быть особенно полезны, в ситуациях, когда потребности ребёнка не удовлетворяются, необходимо выявить или прояснить существующие проблемы координации между различными поставщиками услуг, а также требуется предоставить ребёнку более целостные, скоординированные и комплексные услуги.
Кто участвует?	Кейс-менеджер ребёнка, супервизор и по крайней мере один кейс-менеджер или супервизор из другого сектора.	Ребёнок и/или его опекун (если это уместно), кейс-менеджер, супервизор и по крайней мере один сотрудник или супервизор из каждого другого отдела или организации, предоставляющих услуги ребёнку и его семье.
	<i>На консультации или конференции НЕ должно быть лиц, не имеющих прямого отношения к делу ребёнка, пережившего насилие.</i>	
Когда это происходит?	Настолько часто, насколько это необходимо. Часто инициируются на ранних этапах процесса кейс-менеджмента. Могут быть особенно полезны, когда ребёнок и/или его опекун не хотят получать направление на дополнительные услуги, но их потребности выходят за рамки компетенции основного кейс-менеджера.	Регулярно в процессе кейс-менеджмента. Основной кейс-менеджер или, при необходимости, непосредственный супервизор несёт ответственность за планирование таких регулярных встреч, приглашение участников (с заблаговременным уведомлением), составление повестки и проведение встречи.
Передаются ли идентифицирующие данные?	Нет. Дело следует обсуждать в общих терминах (напр., «ребёнок», «женщина-опекун», не используя имена или другие идентифицирующие данные).	Да, потому что ребёнок, переживший насилие, и/или его опекун присутствуют на встрече, и все участники встречи должны быть уже активно вовлечены в процесс кейс-менеджмента.

10.4 Подведение итогов (5 минут)

- **СПРОСИТЕ** участников, есть ли у них какие-либо размышления по поводу координации работы в рамках дела, которыми они хотели бы поделиться с группой перед завершением сессии.
- **ПОПРОСИТЕ** участников сказать, перекликается ли содержание данной сессии со случаями, с которыми они уже работали или, вероятно, будут работать в будущем.
- Завершите сессию, обобщив ключевые выводы и закрепив связь с Руководством CCS.
- **ОБЪЯСНИТЕ:**
 - Координация работы в рамках дела необходима для обеспечения подхода, ориентированного на ребёнка, а также для своевременного, скоординированного и адекватного оказания услуг, направленных на удовлетворение всего спектра потребностей ребёнка, пережившего насилие. Она может способствовать определению наилучших интересов ребёнка.
 - Координация работы в рамках дела может включать в себя консультации по делу, конференции по делу или и то, и другое. Ситуации, в которых применяются консультации или конференции по делу, были рассмотрены и разъяснены в рамках данной сессии.
 - Детей, переживших насилие, и опекунов, не причастных к насилию, можно приглашать к участию в конференциях по делу, чтобы обеспечить эффективную координацию с учётом потребностей и пожеланий ребёнка, пережившего насилие.
 - Кейс-менеджеры должны иметь возможность свободно и конфиденциально консультироваться со своими супервизорами по любым случаям, касающихся детей, переживших насилие, если это необходимо для обеспечения подхода «не навреди».
- **ПОПРОСИТЕ** каждого участника поделиться одной мыслью из сессии, которая им больше всего запомнилась/ которую они извлекли для себя

10.5 Завершение сессии (5 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки сессии
- **ПОДТВЕРДИТЕ** дату и время проведения Сессии 11.

Сессия 11: Обобщение ключевых выводов/ заключительная сессия

Цели сессии	• Предоставить возможность повторить содержание коучинговой программы и получить рекомендации от коллег/фасилитатора по оставшимся вопросам, связанным с содержанием коучинговой программы в рамках подхода CCS • Предоставить возможность подумать о том, как улучшить качество помощи детям, пережившим насилие. • Получить обратную связь / провести оценку коучинговой программы.
Продолжительность сессии:	60 минут
Обзор содержания сессии и рекомендуемое распределение времени	• Приветствие (15 мин) ○ Упражнение для заботы о коллективе и рефлексии • Обзор основных идей/ выводов Сессий 1-10 (20 мин) • Вопросы участников и нерешённые проблемы (15 мин) • Завершение сессии (10 мин)
Материалы сессии	Раздаточные материалы • Форма обратной связи/ оценки коучинга
Предсессионная рефлексия / задание для кейс-менеджеров	• Попросите участников поразмышлять над коучинговыми сессиями и определить темы, которые они хотели бы повторить или изучить более подробно и направить эти запросы супервизору заранее (т. е. за 1 неделю до сессии), чтобы у него было достаточно времени для подготовки.
Факультативные материалы для изучения после сессии	• Служба поддержки GBV AoR, Памятка: забота о коллективе - (на англ. языке) • Служба поддержки GBV AoR, Аннотированная библиография: процессы и практики заботы о коллективе (на англ. языке) • SVRI Dare to Care Wellness Course (учебный курс по заботе о себе)

Содержание Сессии 11

11.1 Приветствие (15 минут)

- Поприветствуйте участников на последней коучинговой сессии
- **СКАЖИТЕ**, что коучинговые сессии — это безопасные обучающие встречи, где поощряются активное участие и вопросы, способствующие развитию и обучению
- **СПРОСИТЕ** участников, как они себя чувствуют после последней сессии, есть ли у них какие-либо вопросы или размышления по поводу предыдущей сессии, которыми они хотели бы поделиться
- **ОБЪЯСНИТЕ**, что сегодняшняя сессия будет посвящена завершению серии коучинговых сессий и предоставит пространство для итоговой рефлексии.

ВЫПОЛНИТЕ: Упражнение для заботы о коллективе: «Плащ супергероя»

Подготовьте по одному листу бумаги для флипчарта на каждого участника, а также скотч и цветные маркеры.

- Попросите участников прикрепить этот лист бумаги к своим плечам
- Объясните, что это их "плащ супергероя", и предложите каждому написать на "плаще" другого участника комплимент или свои мысли по итогам коучинговых сессий
- После того, как все напишут комплименты на "плащах" друг друга, предложите участникам снять "плащи" и прочитайте эти комплименты.

Примечание для фасилитатора: Если бумаги для флипчарта нет, можно адаптировать упражнение - использовать стикеры или другие листочки и попросить участников написать друг другу комплименты по итогам коучинговых сессий и поделиться ими друг с другом.

11.2 Обзор основных идей/ выводов Сессий 1-10 (20 минут)

ОБЪЯСНИТЕ: Данная сессия предоставляет участникам возможность закрепить знания, полученные в рамках коучинговой программы CCS, поразмышлять о том, как изменилась их практика, а также получить рекомендации от коллег или фасилитатора по оставшимся вопросам. Данная сессия также создаёт пространство для совместной рефлексии, заботы о коллективном благополучии и получения обратной связи, способствуя непрерывному совершенствованию практики в рамках подхода CCS и коучингового подхода.

ВЫПОЛНИТЕ: Задание: «Что вам запомнилось больше всего?»

Цель задания

Закрепить ключевые знания и помочь участникам увидеть взаимосвязи между сессиями.

Инструкции

- Отобразите на экране или зачитывайте названия сессий (1–10).
- В малых группах или в формате общего обсуждения задайте участникам вопросы:
- Какие ключевые идеи или выводы вы вынесли для себя из каждой сессии?
- Что показалось вам наиболее полезным/ актуальным в вашей повседневной работе?

11.3 Вопросы участников и нерешённые проблемы (15 минут)

ОБЪЯСНИТЕ, что сейчас нам предоставляется пространство для обсуждения нерешённых вопросов, неопределённостей или дилемм. Участникам было предложено заранее поразмышлять над ними до сессии и направить свои вопросы супервизору. Попросите участников озвучить:

- Вопросы по любой из пройденных сессий
- Ситуации, которые по-прежнему остаются неясными или вызывают трудности

Примечание для супервизоров: Поощряйте в первую очередь ответы от коллег, при необходимости дополняя их комментариями фасилитатора. Если вопросы требуют дополнительной проработки вне сессии, важно это обозначить и зафиксировать их для последующей поддержки или супервизии.

ВЫПОЛНИТЕ: Задание. "Оглядываясь назад - смотрим вперёд"

Цель задания

Предоставить возможность рефлексивной практики и помочь участникам определить конкретные изменения в практике.

Инструкции

Попросите участников поразмышлять в тишине или записать:

- Один аспект, в котором их практика изменилась или стала более сильной
- Одну область, в которой они хотели бы продолжить развиваться
- Одно намерение, которое они хотят воплотить в своей работе с детьми, пережившими насилие

Обсуждение в малых группах:

Предложите участникам поделиться своими размышлениями в парах или малых группах.

Общее обсуждение (необязательно):

Предложите нескольким добровольцам поделиться основными идеями.

11.4 Завершение сессии (10 минут)

- **ПОПРОСИТЕ** участников заполнить форму обратной связи/ оценки коучинга, подчеркнув, что приветствуется честная обратная связь, а полученные отзывы будут использованы для улучшения будущих коучинговых программ

Материалы

В этом разделе представлен перечень материалов, необходимых для проведения данной коучинговой программы супервизорской поддержки.

Сессия	Материалы для подготовки супервизоров к сессиям	Материалы для подготовки участников к сессиям	Материалы сессии	Факультативные материалы для изучения после сессии
Сессия 1: Введение в процесс коучинга и руководящие принципы подхода CCS	- Глава 1 Руководства CCS (стр. 20-25) Модуль 1 пакета учебных материалов CCS Раздаточный материал 1.1 Руководящие принципы подхода, основанного на заботе о детях, переживших насилие	Не требуются	- Раздаточный материал Модуля 1 CCS: Руководящие принципы подхода, основанного на заботе о детях, переживших насилие - Изучение случая: Применение руководящих принципов CCS на практике - Форма обратной связи/ оценки сессии	Глава 1 Руководства CCS (стр. 20-25) Модуль 1 пакета учебных материалов CCS Раздаточный материал 1.1 Руководящие принципы подхода, основанного на заботе о детях, переживших насилие
Сессия 2: Доброжелательное отношение к детям в кейс-менеджменте	Глава 3 Руководства CCS (стр. 58-70)	Оценка установок в сфере CCS	Сценарий ролевой игры	Глава 3 Руководства CCS (стр. 58-70)

	• Модуль 3 пакета учебных материалов CCS		• Форма обратной связи/ оценки сессии	• Модуль 3 пакета учебных материалов CCS
Сессия 3: Коммуникативные навыки	• Глава 4 Руководства CCS (стр. 71-91) • Модуль 4 пакета учебных материалов CCS • Модуль 4 Раздаточный материал – Что можно и чего нельзя делать в общении	• Оценка коммуникативных навыков в сфере CCS	• Сценарии случаев для изучения • Форма обратной связи/ оценки сессии	• Глава 4 Руководства CCS (стр. 71-91) • Модуль 4 пакета учебных материалов CCS • Модуль 4 Раздаточный материал – Что можно и чего нельзя делать в общении
Сессия 4: Методы инклюзивного общения	• Глава 4 Руководства CCS (стр. 71-91) • Модуль 4 пакета учебных материалов CCS • Модуль 4 Раздаточный материал – Что можно и чего нельзя делать в общении	• Не требуются	• Упражнение для ролевой игры • Форма обратной связи/ оценки сессии	• Глава 4 Руководства CCS (стр. 71-91) • Модуль 4 пакета учебных материалов CCS • Модуль 4 Раздаточный материал – Что можно и чего нельзя делать в общении

Сессия 5: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента	• Глава 5 Руководства CCS (стр. 92-110) • Модуль 5 пакета учебных материалов CCS • Онлайн-курс УВКБ ООН «Процедура обеспечения наилучших интересов детей-беженцев и детей - просителей убежища, находящихся в группе риска». • Руководство по процедуре обеспечения наилучших интересов: оценка и определение наилучших интересов ребёнка, УВКБ ООН (2021)	• Рабочий лист для ранжирования тем	• Форма обратной связи/ оценки сессии	• Глава 5 Руководства CCS (стр. 92-110) • Модуль 5 пакета учебных материалов CCS • Онлайн-курс УВКБ ООН «Процедура обеспечения наилучших интересов детей-беженцев и детей - просителей убежища, находящихся в группе риска». • Руководство по процедуре обеспечения наилучших интересов: оценка и определение наилучших интересов ребёнка, УВКБ ООН (2021)
Сессия 6: Сложности, связанные с этапами и процессом кейс-менеджмента	• Глава 5 Руководства CCS (стр. 92-110)	• Не требуются	• Форма обратной связи/ оценки сессии	• Глава 5 Руководства CCS (стр. 92-110)

	• Модуль 5 пакета учебных материалов CCS • Онлайн-курс УВКБ ООН «Процедура обеспечения наилучших интересов детей-беженцев и детей - просителей убежища, находящихся в группе риска». Руководство по процедуре обеспечения наилучших интересов: оценка и определение наилучших интересов ребёнка, УВКБ ООН (2021)			• Модуль 5 пакета учебных материалов CCS • Онлайн-курс УВКБ ООН «Процедура обеспечения наилучших интересов детей-беженцев и детей - просителей убежища, находящихся в группе риска». Руководство по процедуре обеспечения наилучших интересов: оценка и определение наилучших интересов ребёнка, УВКБ ООН (2021)
Сессия 7: Работа с опекунами, не причастными к насилию	• Глава 2 Руководства CCS (стр. 49-50) • Глава 4 Руководства CCS (стр. 89-90)	• Размышление над следующими вопросами перед сессией: ○ Есть ли у вас опыт активной	• Копии раздаточного материала: Виньетки для работы с опекунами, не	• Глава 2 Руководства CCS (стр. 49-50) • Глава 4 Руководства CCS (стр. 89-90)

	- Глава 5 Руководства CCS (стр. 96-100) Руководство CCS (стр. 177-178)	работы и взаимодействия с опекунами, не причастным и к насилию, в рамках подхода CCS? Да/Нет - Если да, на каких этапах ведения дела вы заметили наиболее активное взаимодействие с опекунами, не причастным и к насилию? Как вы думаете, почему? - Как бы вы описали свой опыт	причастными к насилию - по одной на участника - Копии раздаточного материала: Определение потенциальных возможностей взаимодействия опекунами, не причастными к насилию - по одной на участника - Форма обратной связи/ оценки сессии	- Глава 5 Руководства CCS (стр. 96-100) Руководство CCS (стр. 177-178)
--	---	---	---	---

		взаимодейст вия с опекунами, не причастным и к насилию, в целом: скорее положитель ный, чем отрицательн ый, смешанный или скорее отрицательн ый, чем положитель ный? • Будьте готовы кратко объяснить причину такой оценки вашего взаимодействия с ними, которую вы дали в предыдущем вопросе, а также что могло повлиять на вашу точку зрения по этому поводу.		
--	--	--	--	--

Сессия 8: Оценка ПЗПСП	• Руководство CCS (стр. 139-166) • Пакет учебных материалов CCS, Модуль 6В	• Ознакомьтесь с Инструментом оценки ПЗПСП в рамках подхода CCS в Руководстве (стр. 137-146)	• Измените имена в виньетках, чтобы они соответствовали контексту, но не используйте имена участников сессии • Распечатанные виньетки для выполнения упражнения • Копии Инструмента оценки ПЗПСП в рамках подхода CCS для всех участников • Форма обратной связи/ оценки сессии	• Руководство CCS (стр. 139-166) • Пакет учебных материалов CCS, Модуль 6В
Сессия 9: Оценка ПЗПСП в случаях с высоким уровнем риска/ сложных случаях	• Руководство CCS (стр. 139-166) • Пакет учебных материалов CCS, Модуль 6В	• Попросите участников до сессии посмотреть видео с ролевой игрой по оценке суицидального риска • Супервизоры всегда должны быть готовы поддерживать кейс-менеджеров в	• Измените имена в виньетках, чтобы они соответствовали контексту, но не используйте имена участников сессии • Распечатанные виньетки для выполнения упражнения	• Руководство CCS (стр. 139-166) • Пакет учебных материалов CCS, Модуль 6В

		работе со сложными случаями и случаями с высоким уровнем риска, а также убедиться, что в штате всегда есть сотрудник, обученный проведению оценки суицидального поведения/самоповреждения. Может быть полезно пригласить такого сотрудника на коучинговую сессию, чтобы он мог ответить на вопросы и оказать поддержку.	• Форма обратной связи/ оценки сессии	
Сессия 10: Координация на уровне конкретного дела	• Глава 7 Руководства CCS (стр. 167-180) • Глава 6 Руководства CCS (стр. 129-131)	• Не требуются	• Распечатайте два экземпляра раздаточного материала с терминами по координации и их значениями.	• Глава 7 Руководства CCS (стр. 167-180) • Глава 6 Руководства CCS (стр. 129-131)

	• Пакет учебных материалов CCS, Модуль 7 • Рамочные основы координации в сфере ЗД и ГН: • Памятка по сотрудничеству между сферами ЗД и ГН:		• Один экземпляр оставьте целым и неизменённым. Он понадобится супервизору в конце упражнения для проверки правильности сопоставления терминов и их значений. Вырежьте отдельные термины и определения из другого экземпляра раздаточного материала и перемешайте их. Если у вас есть небольшой пакет, положите их туда, чтобы сохранить их до начала занятия, или скрепите скрепкой и храните в безопасном и сухом месте. • По одной копии материала "Изучение случаев: выбор способов	• Пакет учебных материалов CCS, Модуль 7 • Рамочные основы координации в сфере ЗД и ГН: • Памятка по сотрудничеству между сферами ЗД и ГН:
--	--	--	--	--

			координации" на каждого участника. - По одной копии раздаточного материала: <i>Таблица 6.3</i> — <i>Характеристики консультаций и конференций по делам (стр. 131 Руководства CCS)</i> на каждого участника. - Форма обратной связи/ оценки сессии	
Сессия 11: Обобщение ключевых выводов/ заключительная сессия	Руководство CCS (перечитайте ключевые разделы, относящиеся к аспектам, с которыми у ваших кейс-менеджеров возникают трудности) Пакет учебных материалов CCS (перечитайте ключевые модули, относящиеся к аспектам, с	Предсессионная рефлексия: Попросите участников поразмышлять над коучинговыми сессиями и определить темы, которые они хотели бы повторить или изучить более подробно и направить эти запросы супервизору	Форма обратной связи/ оценки коучинга	Служба поддержки GBV AoR, Памятка: забота о коллективе - (на англ. языке) Служба поддержки GBV AoR, Аннотированная библиография: процессы и практики заботы о коллективе (на англ. языке) - SVRI, учебный курс по заботе о себе

	которыми у ваших кейс-менеджеров возникают трудности)	заранее, чтобы у него было достаточно времени для подготовки.		<i>Dare to Care Wellness Course</i>
--	--	--	--	--

Дополнительные ресурсы / материалы для изучения

В данном разделе представлены дополнительные источники и материалы, которые помогут супервизорам и участникам лучше понять суть подхода CCS и связанных с ним вопросов.

Контактная информация глобальных служб технической и координационной поддержки

- Координационный механизм по вопросам ГН - GBV AoR: <https://gbvaor.net/>
- Региональные советники GBV AoR по реагированию в чрезвычайных ситуациях: <https://gbvaor.net/about-us#rega-team>
- Координационный механизм по вопросам ЗД - CP AoR: <https://cpaor.net/>
- Сообщество практиков по вопросам ГН: <https://gbvaor.net/support#community-of-practice>

Ключевые ресурсы, связанные с подходом CCS

- Руководство по заботе о детях, переживших сексуальное насилие (на нескольких языках): <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>
- Онлайн-курс УВКБ ООН «Процедура обеспечения наилучших интересов детей-беженцев и детей - просителей убежища, находящихся в группе риска»: <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=46300>
- УВКБ ООН. (2021). Руководство по процедуре обеспечения наилучших интересов: оценка и определение наилучших интересов ребёнка: <https://www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/2021/en/122648>

Кейс-менеджмент

- Межведомственное руководство по кейс-менеджменту в сфере защиты детей (на разных языках): <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-protection/>
- Межведомственное руководство по кейс-менеджменту в сфере ГН (на разных языках): <https://www.gbvims.com/gbv-case-management-guidelines/>

Гендерное насилие (ГН)

- Карманный справочник в сфере ГН: Как оказывать поддержку лицам, пережившим гендерное насилие, в случае отсутствия специальных служб помощи в вашем регионе (на разных языках): <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>
- Ключевые компетенции координаторов и специалистов по вопросам ГН - документы (на английском): <https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Core%20Competencies%20for%20GBV%20Specialists%20-%20GBV%20AoR%2C%202014.pdf>

Управление информацией

- Система управления информацией о гендерном насилии GBVIMS (на нескольких языках): <https://www.gbvims.com/>

Предотвращение сексуальной эксплуатации и насилия (PSEA)

- Центр ресурсов и поддержки в области обеспечения безопасности и защиты (на нескольких языках): <https://safeguardingsupporthub.org/>

Сексуальное и репродуктивное здоровье и права (SRHR)

- Техническая записка МФПС по комплексному сексуальному образованию для подростков в условиях гуманитарных кризисов <https://www.ippf.org/sites/default/files/2022-01/Technical%20brief%20-%20Comprehensive%20Sexuality%20Education%20for%20adolescents%20-%20English.pdf>
- Руководство МФПС по продвижению комплексного сексуального образования: <https://www.ippf.org/resource/evidence-action-advocating-comprehensive-sexuality-education>
- Статьи МФПС о комплексном сексуальном образовании: <https://www.ippf.org/our-approach/services/comprehensive-sex-education>

Безопасные пространства для женщин и девочек

- Служба поддержки GBV AoR, "Различия между центрами комплексных услуг («единое окно») и безопасными пространствами для женщин и девочек (на нескольких языках): <https://www.sddirect.org.uk/resource/understanding-core-functions-and-differences-between-women-and-girls-safe-spaces-and-one>
- Laaha - безопасное онлайн-пространство для женщин и девочек: <https://laaha.org/en/home>

Забота о себе и о коллективе

- Служба поддержки GBV AoR, Памятка: забота о коллективе (на англ. языке): <https://www.sddirect.org.uk/sites/default/files/2024-02/GBV%20AoR%20HD%2024%20-%20Collective%20Care%20Tip%20Sheet.pdf>
- Служба поддержки GBV AoR, Аннотированная библиография: процессы и практики заботы о коллективе (на англ. языке): <https://sddirect.org.uk/sites/default/files/2024-03/GBV%20AoR%20HD%2024%20-%20Collective%20care%20annotated%20bibliography%20final.pdf>
- SVRI, учебный курс по заботе о себе [*Dare to Care Wellness Course*](#)

Другие

- Мобильное приложение Rosa для непрерывного изучения по вопросам ГН: <https://gbvresponders.org/rosa-skill-building-application-2/>
- Рамочные основы координации в сфере ЗД и ГН: <https://gbvaor.net/sites/default/files/2022-01/Gender%20Based%20Violence%20And%20Child%20Protection%20Framework%20EN%20FINAL.pdf>
- Памятка по сотрудничеству между сферами ЗД и ГН: <https://cpaor.net/sites/default/files/2020-11/Tips%20for%20CP%20and%20GBV%20collaboration%20and%20coordination%20FINAL%20201028%203.pdf>