



## НЕСТ-ЦЕНТР

*Дім за межами рідної оселі*



Міжнародний посібник із впровадження інноваційної моделі позашкільних центрів для дітей із сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах

Автори: Матайс Еувема  
Маріан ван Тееффелен  
Бранка Іванович  
Ельвіра Живановіч



## **ЗМІСТ**

ВСТУП .....	3
1. ЗАДАЧІ НЕСТ-ЦЕНТРУ .....	4
Філософське підґрунтя і теоретичні підстави .....	5
Проблеми цільової групи.....	8
Завдання Нест-Центру .....	10
2. ЗАСНУВАННЯ ЦЕНТРУ .....	12
Передумови .....	12
Ситуаційні вимоги.....	12
Інфраструктура .....	13
Створення Центру .....	13
Суб'єкти .....	14
Вимоги до франчайзингу.....	14
3. ЕКСПЛУАТАЦІЯ ТА ПІДТРИМКА ЦЕНТРУ .....	16
Організаційна структура.....	16
Персонал.....	16
Волонтери .....	19
Правила .....	21
Експлуатація будівлі .....	21
Забезпечення фінансової стабільності .....	22
4. РОБОТА З ДІТЬМИ .....	25
Загальний підхід.....	25
Відбір.....	26
Особова справа .....	29
Індивідуальний план дій.....	29
Правила відвідувань.....	31
Активності.....	32
Моніторинг та оцінка.....	33
Стратегія виходу.....	34
5. РОБОТА В ГРОМАДІ.....	36
Робота з батьками.....	36
Зустрічі з батьками.....	37
Потенційні труднощі в роботі з батьками .....	39



Робота зі школами .....	40
Робота з місцевими органами та службами .....	41
ПРО АВТОРІВ .....	43
ПРО KINDERPOSTZEGELS .....	44
ДОДАТОК 1: ПОЛІТИКА ЗАХИСТУ ДІТЕЙ .....	43
ДОДАТОК 2: ФОРМА ОЦІНКИ ТА ПРИЙОМУ .....	45
ДОДАТОК 3: КРИТЕРІЇ ВІДБОРУ .....	48
ДОДАТОК 4: ФОРМА ЗГОДИ ДИТИНИ .....	52
ДОДАТОК 5: ФОРМА ЗГОДИ БАТЬКІВ .....	53
ДОДАТОК 6: ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН ДІЙ .....	54



## ВСТУП

Нест-Центр — інноваційна модель позашкільного закладу для дітей з сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Десятиліття важкої праці та експериментальних практик у країнах Східної Європи покладені на розробку і вдосконалення моделі, яку можливо запровадити у багатьох інших країнах. Роками сотні співробітників, волонтерів та тисячі дітей робили свій внесок у формування моделі, яку нині представлено у цьому посібнику. Ми хотіли зробити її доступною та придатною на міжнародному рівні, оскільки справді віримо, що вона може скласти ефективну, економічну і приємну **альтернативу** численним витратним соціальним структурам, які втручаються, здебільшого, запізно — коли шкоду дітям уже заподіяно.

Коротко кажучи, Нест-центр — безпечне місце, яке можуть відвідувати від 30-ти до 60-ти дітей з уразливих категорій сімей, після школи та у вихідні, щоб з приємністю провести час, беручи участь у різних діяльностях, спрямованих на їхній здоровий розвиток та покращення соціально-психологічного стану. Невелика команда фахівців за підтримки численної групи волонтерів працює у Центрі, використовуючи сучасні педагогічні технології, здійснюючи найкращу можливу підтримку дітям, аби запобігти серйозним психологічним і соціальним проблемам. Водночас, важливою умовою діяльності Центру є **делегування дітям значної частини повноважень** щодо управління центром, проектування заходів та надання підтримки одноліткам.

Пропонований посібник містить чіткі рекомендації стосовно налагодження роботи Центру, підтримки та скеровування його діяльності. Розроблені методичні рекомендації є гнучкими та придатними для реалізації у різних соціальних умовах. Однак, підґрунтя, цілі та методи діяльності є незмінними, незалежно від обставин.

Крім того, цей посібник перебуває у стадії постійного доопрацювання. Ми вдячні за будь-які зауваження, пропозиції та поради від людей, які намагаються реалізувати дану модель. Будь-ласка, не соромтеся звертатися до нас у будь-який час.

Ми щиро сподіваємося, що цей посібник сприятиме створенню аналогічних центрів у різних частинах світу, адже діти заслуговують турботи, уваги, захисту і підтримки їхнього зростання та розвитку, адже Центр надає можливість дітям із сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах, стати повноцінними дорослими людьми, хорошими, відповідальними батьками, активними і продуктивними членами спільноти.

Іліа ван Харен

Керівник нідерландського благодійного фонду Stichting Kinderpostzegels





В Україні багато уваги зараз приділяється подоланням наслідків радянської системи виховання дітей, коли варіантом норми було виховання дітей-сиріт або дітей із їх числа в закритих інтернатних закладах. Існує ціла низка доказової бази й досліджень, які підтверджують, що найбільш сприятливим середовищем для розвитку дітей є сім'я. Нажаль система інтернатного виховання збереглася в країні й досі, хоча недержавні організації, які працюють в сфері захисту прав дітей, в тому числі й МГО «Соціальні ініціативи з охорони праці та здоров'я», докладають багато зусиль для її реформування та повернення до сімейних форм виховання дітей, більш притаманних українській традиції. Ми пропонуємо використати міжнародний досвід наших партнерів, голландської фундації «Міжнародні ініціативи з розвитку дітей» й висловлюємо їм подяку за співпрацю та можливість запровадити інноваційний підхід для розвитку дітей, які опинились у складних життєвих ситуаціях та потребують підтримки.

Такий підхід буде вперше впроваджено в Україні протягом 2016-2017 років й дуже вчасно, адже від початку 2014 року в наслідок бойових дій на Сході країни та анексії АР Крим багато дітей були вимушені разом з їхніми сім'ями полишити свої домівки та переміститися до інших регіонів України або виїхати за кордон. Внаслідок стресу, впливу війни, іноді втрати батьків або рідних, часто-густо невлаштованості на новому місці проживання, діти стають уразливішими та потребують підтримки в нових громадах. Для того, щоб надати таку допомогу, в 2016 році за фінансової підтримки Європейського Союзу МГО «Соціальні ініціативи з охорони праці та здоров'я» розпочала впроваджувати проект «Нова Оселя: інтеграція та психосоціальна підтримка внутрішньо переміщених дітей у місті Києві та Одеській області». Партнерами по реалізації проекту виступають голландська фундація «Міжнародні ініціативи з розвитку дітей» та ВМГО «Національна організація скаутів України». Ми дуже раді, що в рамках такої співпраці маємо нагоду запропонувати та започаткувати роботу з дітьми, спрямовану на попередження складних життєвих обставин у родин з дітьми, сприяти реалізації прав дітей у громадах.

Ми дуже сподіваємось, що підходи до розвитку дітей стануть у нагоді не тільки прямим учасникам проекту Нова Оселя, неурядовим організаціям, які отримують грантову підтримку, але й більш ширшому колу читачів: органам державного управління та місцевого самоврядування, які відповідають за захист дітей та іншим зацікавленим сторонам.

Ілона Єленєва

Директор МГО «Соціальні ініціативи з охорони праці та здоров'я»







## 1. ЗАДАЧІ НЕСТ-ЦЕНТРУ

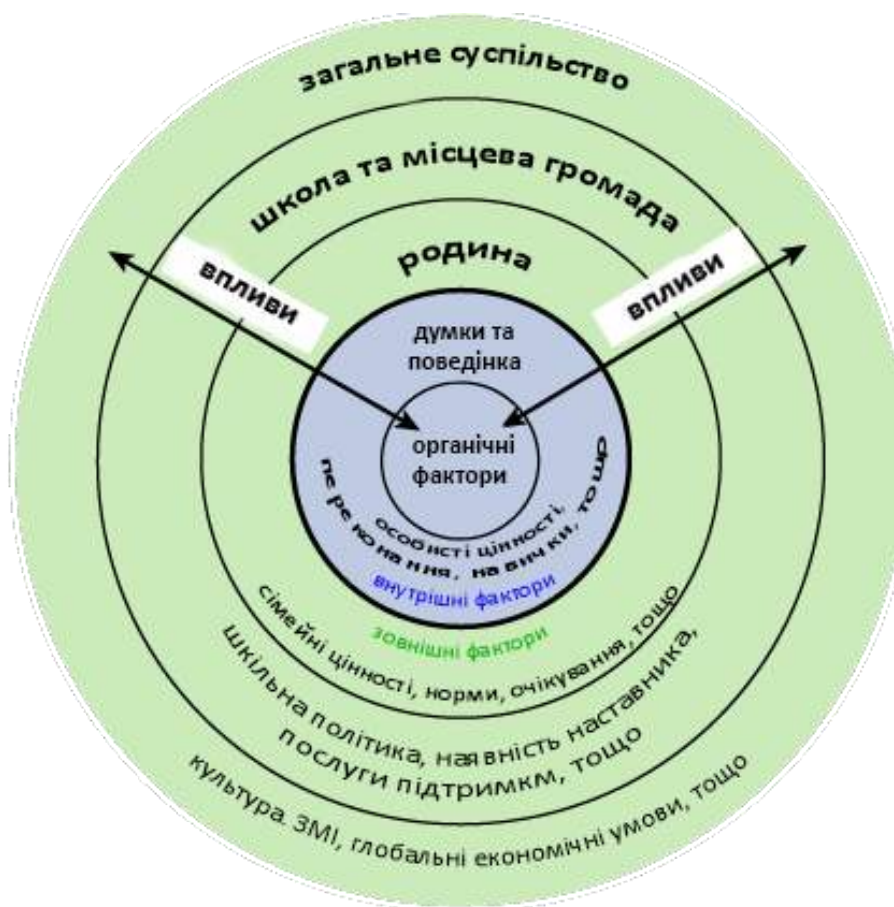


### **Філософське підґрунтя і теоретичні підстави створення Центру**

Модель Центру, звісно, не народилася з повітря, її основою стали аналогічні програми позашкільної діяльності, запроваджені у багатьох місцях по всьому світу. Представлена у посібнику модель, випробувана в Боснії і Герцеговині, об'єднала найкращі ідеї/аспекти вже діючих аналогічних центрів.

Модель Нест-центру також поєднує засадничі поняття з таких наукових галузей, як: психологія розвитку, нейропсихологія та соціологія. Сьогодні зрозуміло, що розвиток дитини слід розглядати з *системно-екологічної* точки зору. Діти не народжуються «чистою дошкою» — в процесі дорослішання внутрішні та зовнішні чинники постійно впливають один на одного, формуючи особистість дитини.

Нест-центр керується системно-екологічним принципом у ході роботи з дітьми, їхніми батьками та спільнотою. Іншими словами, Центр сприяє створенню здорового середовища розвитку дітей.



Відповідно до теорії екологічних систем Урі Бронфенбреннера<sup>1</sup>

Одна з ідей, покладених в основу діяльності Центру — психологічна **еластичність**<sup>2</sup> (психологічна еластичність, або *резилієнтність*, або в деяких україномовних джерелах *стійкість* - є динамічним процесом психічної адаптації людини до негараздів). Більшість людей, особливо у дитячому віці, здатні долати власні життєві негаразди й труднощі. Наукові дослідження свідчать, що навіть ті діти, які зростають у складних (іноді ризикованих) життєвих обставинах, часто стають нормальними здоровими дорослими. Така здатність долати проблеми та досягати благополуччя є проявом еластичності — здатності до особистісного відновлення.

Еластичність залежить від кількості факторів ризику у житті дитини, їхнього рівня, а також від наявності та якості чинників захисту, що нейтралізують ризики, тим самим підвищуючи еластичність. Центр стає джерелом додаткових захисних факторів (див. таблицю нижче) для дітей, чиє життя вдома переповнене ризиками, чиї батьки та соціальне оточення, принаймні тимчасово, не можуть забезпечити їм належний захист. Таким чином, Центр сприяє формуванню психологічної еластичності особистості дитини.

<sup>1</sup> Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development. Cambridge, MA: Harvard University Press

<sup>2</sup> Більше інформації про психологічну еластичність: Werner, E.E. & Smith, R.S. (2001). Journeys from childhood to midlife: Risk, resiliency, and recovery. Ithaca, NY: Cornell University Press; Masten, A. S. (2001). "Ordinary magic: Resilience processes in development" American Psychologist 56 (3): 227-238; Luthar, S. S. (2006). Resilience in development: A synthesis of research across five decades. In D. Cicchetti and D. J. Cohen (Eds.), Developmental Psychopathology (2nd ed.): Vol. 3 Risk, Disorder, and Adaptation (pp. 739-795). Hoboken, NJ: Wiley and Sons.



## Можливості балансу між факторами ризику та чинниками захисту

ФАКТОРИ РИЗИКУ		ЧИННИКИ ЗАХИСТУ
<ul style="list-style-type: none"> <li>Складний характер</li> <li>Низька самооцінка</li> <li>Негативний стиль мислення</li> </ul>	ДИТИНА	<ul style="list-style-type: none"> <li>Легкий характер</li> <li>Соціальні здатності</li> <li>Позитивні копінг-стратегії</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Дисгармонійні сімейні стосунки, нестабільність, розлучення</li> <li>Жорсткий або непостійний стиль виховання</li> <li>Батьки з проблемами психічного здоров'я або зловживають алкоголем/ наркотиками</li> </ul>	СІМ'Я	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сімейна гармонія та стабільність</li> <li>Підтримка батьків</li> <li>Міцні сімейні цінності</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Відторгнення однолітками</li> <li>Шкільна неуспішність</li> <li>Слабкий зв'язок зі школою</li> </ul>	ШКОЛА	<ul style="list-style-type: none"> <li>Позитивний шкільний клімат, що підвищує приналежність та зміцнює зв'язки</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Складний шкільний перехід (дезадаптація)</li> <li>Смерть члена родини</li> <li>Емоційна травма</li> </ul>	ЖИТТЄВІ ПОДІЇ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Залученість дорослого, який піклується</li> <li>Необхідна підтримка у критичний період</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Дискримінація</li> <li>Ізоляція</li> <li>Соціально-економічна неспроможність</li> <li>Недоступність соціальних послуг підтримки</li> </ul>	СОЦІУМ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Участь у діяльності спільноти</li> <li>Доступ до соціальних послуг підтримки</li> <li>Економічна безпека</li> <li>Міцна культурна ідентичність та гордість</li> </ul>

Наступний фундаментальний принцип діяльності Нест-центру — ідея дитячого **самоуправління**<sup>3</sup>, що полягає у спрямуванні потенціалу дітей на зміну умов, в яких вони перебувають. Діти, які перебувають у складних життєвих обставинах, часто відчувають втрату контролю та збентеженість під навалом випробувань і негараздів, що випали на їхню долю.

Мета центру — **наснажувати** дітей, підвищуючи їхню самооцінку, повертаючи відчуття контролю над своїм життям і долею. Діти відіграють активну роль в управлінні Нест-центром, маючи вирішальне право голосу щодо власних Індивідуальних Планів Дій (ІПД) та видів діяльності, які проводяться у Центрі.

Окремо слід зазначити про головну спонуку Нест-центру: дослідження ясно засвідчують, що втручання на ранніх стадіях та превентивні заходи забезпечують високу ймовірність

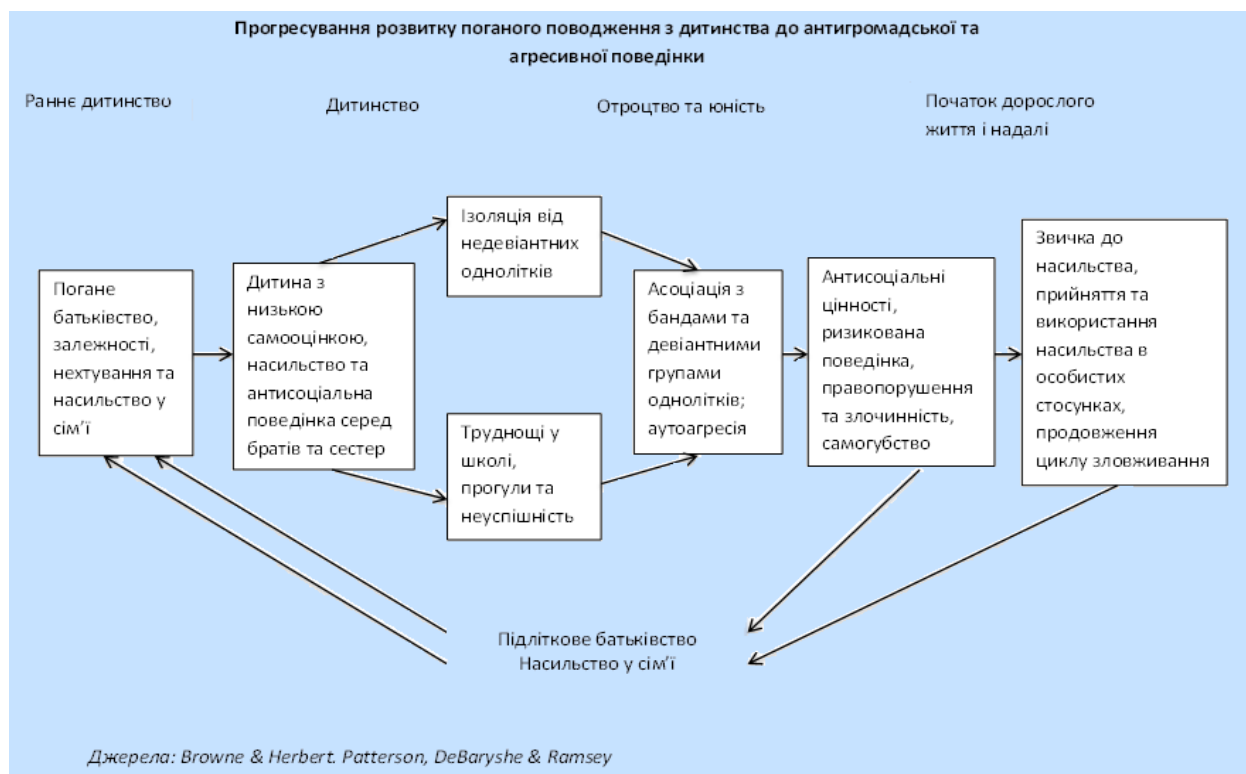
<sup>3</sup> Узагальнену інформацію стосовно управління дивіться тут: <http://www.faqs.org/childhood/So-Th/Sociology-and-Anthropology-of-Childhood.html>; [http://en.wikipedia.org/wiki/Agency\\_\(sociology\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Agency_(sociology))





стійких позитивних довгострокових результатів для дітей, які зростають у складних життєвих обставинах<sup>4</sup>.

Центр, по своїй суті, створює *домівку за межами рідної оселі*. Місце, де діти можуть знайти тимчасовий перепочинок; прихисток від потенційно шкідливих сімейних обставин, не розриваючи стосунків із членами сім'ї; нейтралізувати ризики та пережити скрутні часи. Негаразди можуть спричинити порушення здорового розвитку дітей, а Центр пропонує спосіб утримувати дітей на «правильному» шляху.



*Модель показує, як насильство в дитинстві може призвести до проблемної поведінки і циклу насильства через покоління*

### **Цільова група та проблеми, що потребують вирішення**

Основна цільова група Центру – *діти у віці від 7 до 16 років із сімей, що знаходяться у складних життєвих обставинах*<sup>5</sup>. Віковий діапазон 7–16 років було обрано відповідно до стандартів шкільного віку у всьому світі. Крім того, ми взяли до уваги рівень розвитку здібностей дітей: у Нест-центрі від дітей очікують готовності до прийняття відповідальності та рішень, а дітям до семи років це може бути занадто складно. Однак гнучкість у

<sup>4</sup> Зокрема публікація Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) «Цикли насильства: відносини між жорстоким поведінням в дитинстві і ризиком згодом стати жертвою або винуватцем насильства». Доступне [http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0008/98783/E90619.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/98783/E90619.pdf)

<sup>5</sup> До таких категорій сімей відносяться сім'ї, в яких поєднання проблем викликає сильний стрес для її членів



встановленні вікового діапазону Центру може варіюватися — у деяких випадках діти молодші або старші за вказаний вік також можуть бути туди допущені.

Є кілька визначень поняття сімей у складних життєвих обставинах (multi-problem family, англ. — мультипроблемна сім'я). Так, Bortolotti (1995<sup>6</sup>) стверджує, що в таких сім'ях існують численні проблеми різних, пов'язаних між собою типів, які деструктивно відображаються і на дітях, і на дорослих. Члени цих сімей можуть перебувати на обліку кількох служб та установ: часто потребують допомоги через проблеми, пов'язані з наркотичною та алкогольною залежністю або через проблеми, пов'язані, наприклад, зі втратою роботи тощо. Трапляється, що люди з таких сімей не ініціюють контакти з соціальними службами, натомість, замикаються в собі.

Моро (1995<sup>7</sup>) описує сім'ї, які стали маргіналізованими внаслідок бідності, безробіття, міграції або девіацій. Стосунки у таких сім'ях серйозно ослаблені. Останні дослідження характеризують сім'ї у складних життєвих обставинах, низкою специфічних рис (Gioga & Pivetti, 2008<sup>8</sup>). Ці сім'ї зазвичай мають комплекс проблем: соціальні проблеми та проблеми зі здоров'ям, залежність від соціальної допомоги; неприйнятне виховання дітей; дисбаланс між проблемами та ресурсами для їхнього вирішення; недостатність копінг-механізмів; нездатність/небажання визнати наявні проблеми; «постійні» відносини з різними службами та установами.

«Типові» проблеми сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах, можуть включати в себе:

- Бідність;
- Психічні проблеми зі здоров'ям одного з батьків;
- Проблеми залежностей у батьків;
- Домашнє насильство;
- Розлучення батьків;
- Проблеми зі здоров'ям (батьків або інших членів сім'ї).

Діти, які зростають у такій сім'ї, можуть переживати певні труднощі та виявляти поведінкові проблеми, такі як:

- Проблеми концентрації;
- Труднощі зі сном;
- Низьку самооцінку та негативний Я-образ;
- Агресивну поведінку;
- Депресивні почуття;
- Труднощі у навчанні;

<sup>6</sup> BORTOLOTTI, G. (1995). Il lavoro sociale professionale nei servizi territoriali. In E. BIANCHI AND F. VERNÒ (Eds.) Le famiglie multiproblematiche non hanno solo problemi (pp. 122-139). Padova: Fondazione Zancan.

<sup>7</sup> MORO, A.C. (1995). Diffi coltà, bisogni e potenzialità nelle famiglie. In E. BIANCHI AND F. VERNÒ (Eds.) Le famiglie multiproblematiche non hanno solo problemi (pp. 16-39). Padova: Fondazione Zancan.

<sup>8</sup> GIOGA, G. AND PIVETTI, M. (2008). Персоналізовані плани з урахуванням потреб особистості та сім'ї. Результати досліджень 15 неблагополучних сімей з дітьми. In C. CANALI, T. VECCHIATO, J.K., WHITTAKER (Eds.) Оцінка "доказової бази" втручання для вразливих дітей та їх сімей (pp. 490-493). Padova: Fondazione Zancan.



- Шкільні прогули.

Важливо зазначити, що Нест-центр спрямований на задоволення потреб дітей, які переживають деякі з вищенаведених проблем та для яких властиві певні форми поведінки, згадані вище, — однак лише у тому випадку, коли поведінка дитини **ще не стала серйозно проблематичною**. Потенційним кандидатом для Нест-центру є дитина, яку школа визначає як таку, що стає все більш важкою або викликає тривогу (наприклад, дитина, яка стала проявляти більше агресії по відношенню до інших, частіше прогулює школу, або дитина, успішність якої раптово погіршилась). Іншими словами, Центр може підтримати тих дітей, чий поведінковий або соціально-емоційний проблеми на даний час помірні, оскільки у фокусі такого закладу знаходиться **профілактика, а не лікування!**

Дітям, котрі потребують заходів соціального захисту, Центр може запропонувати додаткову стабільність, необхідну, щоб зробити ці заходи більш успішними. У таких випадках важливе значення має тісна співпраця між тими, хто несе відповідальність за здійснення соціального захисту дитини, та персоналом і волонтерами Центру, і ролі та завдання повинні бути чітко визначені. Слід також уважно стежити, щоб діти з більш серйозними психологічними проблемами, які потребують занадто багато уваги з боку персоналу та волонтерів, не стали тягарем для інших дітей у Центрі.

Зазвичай робота волонтерів має концентруватися на виробленні конкретних навичок: користування комп'ютером, навчання конкретному ремеслу, ознайомлення з мистецтвом, спортивні заняття або допомога у виконанні шкільних домашніх завдань і розвитку певних академічних навичок (наприклад, писання, обчислення). Професійний персонал допомагатиме дітям у психосоціальной сфері, наприклад, пропонуючи індивідуальне консультування, групову роботу або навчання життєвим навичкам. За необхідності та наявності умов можна проводити інформаційно-просвітницьку роботу, наприклад: з питань охорони здоров'я, профілактики правопорушень тощо. Робота Центру особливо зосереджена на наданні допомоги окремим дітям — щоб подолати деякі психологічні і/або когнітивні проблеми, а також збільшити відчуття гідності дитини та рівень її благополуччя. Адже, як уже зазначалося, основна мета полягає у **посиленні їхньої психологічної еластичності**.

### **Мета діяльності Центру**

Центр – відкритий, розташований близько до місця проживання заклад, де постійна (стала) група дітей з уразливих категорій сімей, у кількості від 30 до 60 осіб віком 7–16 років, проводить свій час до та/або після школи, а також у вихідні та святкові дні. Загальна мета Центру — надання дітям безпечного місця, де вони можуть спілкуватися з однолітками і дорослими, приймати участь у розважальних і навчальних заходах з метою підвищення їхнього психосоціального благополуччя та зміцнення еластичності.

Для кожної дитини, яка відвідує Центр, складається Індивідуальний План Дій (ІПД) з чіткими, взаємоузгодженими цілями й заходами, що сприятимуть досягненню зазначеної вище мети. ІПД необхідно регулярно контролювати, переглядати й адаптувати для надання максимально можливої підтримки дитині.



Налагодження довірливих і теплих стосунків зі співробітниками, волонтерами та однолітками у Центрі розглядається як один з основних способів для розширення можливостей дитини, відповідно, даному аспекту приділяється особлива увага.

*Нест-центр — це місце, де я проводжу кращі години мого дня. Тут ми займаємося різними речами: співаємо, граємо в настільні ігри, малюємо, граємо на різних інструментах, таких як барабани, гітара, фортепіано, і, що найголовніше, ми навчаємось. Співробітники та волонтери допомагають нам із цим. Це місце дійсно сповнене радості та розваг, де ми з сестрою проводимо час у щасливій і теплій атмосфері!*

13-річний хлопчик

---



## 2. ЗАСНУВАННЯ ЦЕНТРУ



### Передумови створення Центру

#### Ситуаційні критерії

Наш досвід показує, що модель Центру найкраще підходить для невеликих міст та сільської місцевості. Адже громадська підтримка і включеність є важливими умовами для позитивного впливу, відтак ідею Центру легше реалізувати в таких умовах. Крім того, наша модель може бути реалізована в мікрорайонах великого міста – проте також лише за умови згуртованості та підтримки членів громади.

Нест-центр є відкритим закладом, однак його робота неможлива за умов постійного напливу дітей та швидкої зміни складу груп – **Нест-центр – це не молодіжний клуб!** Відтак, важливо, щоб у великому міському районі були доступні й інші об'єкти (клуби, майданчики тощо), які могли б задовольнити потреби великої кількості дітей та запобігти великому напливу дітей у Центр.

Вочевидь, локацію для заснування Центру краще вибирати там, де в цьому є наявна необхідність – зона з високим рівнем бідності та безробіття, зазвичай, підходить більше, ніж місцевості з заможним населенням. З огляду на те, що Центр – позашкільний заклад, а одна з його цілей – сприяння успішності в школі, коефіцієнт охоплення шкільною освітою в робочій зоні Нест-центру має становити не менше 80%.

Перш ніж братися за створення центру, дуже важливо заручитися підтримкою спільноти. Для цього слід (за необхідності) провести зустрічі з членами громади: батьками, керівниками шкіл, вчителями, соціальними працівниками, тощо. Крім того, на наш погляд, надзвичайно важливо для досягнення успіху, заручитися матеріально-технічною та фінансовою підтримкою з боку місцевої влади. Цілком ймовірно, що перший Центр у певній місцевості





буде створено за фінансової підтримки зовнішнього, як правило, іноземного донора. Однак, для забезпечення довгострокової стійкості (фінансової), від самого початку і надалі матимуть істотне значення прихильність і підтримка з боку місцевих органів влади.

Вкрай важливо провести ретельну оцінку потреб і ситуації у відповідній територіальній громаді, перш ніж приймати рішення про створення Центру. Наш посібник не дає інструменту для такої оцінки, натомість існує достатня кількість рекомендацій із цього приводу, які вільно доступні через Інтернет<sup>9</sup> або інші джерела.

### **Інфраструктура**

Місце для розташування Центру має бути близько до місця проживання дітей цільової групи, а також у легкому і безпечному доступі для них (наприклад, відсутність необхідності переходити вулицю з інтенсивним рухом). З огляду на клімат, деякі частини Центру можуть також розміщуватися на відкритому повітрі або під великим дахом.

Будівля має бути безпечною, пристосованою для дітей з особливими потребами, і, переважно, в самому серці спільноти. Якщо це можливо, будівля має бути відкритою, гостинною, світлою і просторою.

Точний розмір не такий вже і важливий, однак, крім великої «загальної» кімнати, повинні бути інші приміщення для окремих видів діяльності.

Будівля/місце повинні бути доступними впродовж року, включно шкільні канікули (це одна з головних причин, чому будівля школи, як правило, не найкраще місце для Центру).

Відкритий двір, де діти можуть займатися спортом, є бажаним, але не обов'язковим.

У Центрі має бути невелика кухня і ванна кімната, бажано з окремими туалетами для хлопчиків і дівчаток. Водопостачання і каналізація повинні бути в хорошому робочому стані (принаймні на одному рівні з середніми умовами в суспільстві).

Перевагою є доступ до Інтернету та телебачення (але це не є необхідною вимогою).

*Звичайно, деякі із зазначених вище передумов не можуть бути доступні заздалегідь — про це необхідно подбати в процесі створення Центру.*

### **Суб'єкти**

Для створення Центру та його управління найбільш прийнятні місцеві неурядові організації (НУО) – вони загалом гнучкі, відкриті для нових підходів і, як правило, менш бюрократичні, ніж інші (урядові) установи. Добре, коли НУО створено *на базі громад* – тоді ідея Центру отримає підтримку і включеність місцевих мешканців, що мають вирішальне значення для її успішного впровадження. Хороша НУО також має сильну прихильність до своїх клієнтів і бенефіціарів, а чимало її працівників – досвід роботи з волонтерами.

Наш досвід показує, що для створення і функціонування Центру, як правило, дуже добре підходять місцеві НУО, що працюють з молоддю — вони легше залучають дітей до участі в

<sup>9</sup> <http://www.ovcsupport.net/s/library.php?ld=253>; <https://www.childwelfare.gov/systemwide/assessment/community.cfm>



розробці і здійсненні заходів, а також дозволяють дітям насолоджуватися своїм вільним часом за їх власним вибором, а не просто постійно залучають їх до організованих заходів. Це є одним з важливих способів, за допомогою якого Центр стимулює у дітей активність та почуття власної гідності.

На наш погляд, менше підходять для використання в управлінні моделі Центру місцеві НУО, що надавали послуги з психосоціальної підтримки.

Важливо наголосити, що Центрам досить часто необхідний певний період адаптації, щоб зорієнтуватися у методах роботи зі стабільною групою дітей відповідно до вимог моделі Центру. Коли він почне повноцінно функціонувати, необхідно організувати окрему частину приміщення, щоб дати можливість співробітникам зосередитися на певній групі дітей. Нерідко до складу команди залучається психолог або соціальний працівник.

Нест-центр може ефективно функціонувати, якщо організація, що його започаткувала, показує відданість ідеї, здатна забезпечити підтримку спільноти, в тому числі в натуральній формі або фінансових зобов'язаннях з боку місцевої влади. Одним із найпоширеніших форм підтримки, яку місцеві органи влади можуть надати Центру, є скорочення його видатків на орендну плату та комунальні послуги. У довгостроковій перспективі стабільність діяльності Центрів залежатиме від того, чи готові місцеві органи влади надавати їм фінансову підтримку.

### **Критерії визначення відповідного НУО для створення і запуску Нест-центру**

- Організація має досвід реалізації проектів для дітей з групи ризику;
- Організація має досвід успішної співпраці з місцевими установами, такими як: центри соціальних служб, служби у справах дітей, школи, місцеві органи влади та інші відповідні суспільні інституції;
- Організація має міцну підтримку **спільноти на локальному рівні**;
- Організація з високою якістю управління, адміністративними і людськими ресурсами;
- Організація здатна залучати та підтримувати волонтерів;
- **Фахівці організації** мають відповідну кваліфікацію (**повна вища освіта** у галузі соціальної роботи, психології або педагогіки) та досвід роботи з дітьми.

---

### **Вимоги до франчайзингу**

Хто саме створюватиме і запускатиме Центр – вирішуватиметься на місцевому рівні й може варіюватися, зважаючи на конкретну країну та, навіть, регіон.

Модель Центру представляє собою «відкритий вихідний код» ресурсів, отже, може бути підхоплена будь-ким. Але, оскільки організація Kinderpostzegels володіє авторськими



правами на згадану модель, існує кілька обов'язкових вимог для тих, хто бажає її впровадити.

### **Перелік вимог Kinderpostzegels до організацій:**

1. Організації, що бажають впровадити модель Центру зобов'язуються (письмово) дотримуватися керівних принципів і методів роботи, викладених у цьому посібнику. Попередньо необхідно відправити до Kinderpostzegels заяву з цього питання, за адресою: Kinderpostzegels, Dept. Projects & Programs, Schipholweg 73/75, 2316 ZL Leiden, the Netherlands. Електронна пошта: [projects@kinderpostzegels.nl](mailto:projects@kinderpostzegels.nl)

2. Організації, що мають намір впровадити модель Центру, повинні гарантувати, що персонал буде слідувати базовим модулям «Нест-центр». Ці модулі можуть бути забезпечені лише сертифікованим навчанням від фундації Міжнародні ініціативи з розвитку дітей ([www.icdi.nl](http://www.icdi.nl); [info@icdi.nl](mailto:info@icdi.nl)).

#### **3. Необхідні навчальні модулі:**

- Розвиток дітей та молоді;
- Права дитини та співучасть;
- Робота з дітьми з уразливих категорій сімей;
- Робота з батьками;
- Робота з волонтерами.

*У Нест-центрі мені подобається проводити час, тому що там працюють волонтери та співробітники, які допомагають мені в усьому, готові вислухати, коли я перебуваю в скрутній ситуації і дають мені корисні поради.*

*15-річна дівчинка*

---



### 3. ДІЯЛЬНІСТЬ ТА ПІДТРИМКА ЦЕНТРУ



#### Організаційна структура

Центр повинен мати трьох штатних співробітників і 5–20 волонтерів. Мінімальна кількість волонтерів необхідна, щоб впроваджувати види допоміжної діяльності — життєво необхідні для ефективної діяльності Центру (без жодних компромісів!)

#### Персонал

Досвід показав, що Нест-центр потребує як небайдужих професіоналів, так і професійних ентузіастів. Для всіх учасників Центр повинен бути більше, ніж просто робота. Творчі люди (не обов'язково з ідеальним професійним досвідом) іноді можуть внести чимало пропозицій щодо проведення цікавих заходів, а, відтак, допомогти дітям виявляти творчі здібності або говорити про свої почуття.

При виборі співробітників та волонтерів таким якостям, як: ентузіазм, відданість, співпереживання, ідейність, тощо, слід приділяти таке ж значення, як і відповідній кваліфікації (в ідеалі, співробітники повинні мати і те, й інше). Важливо, щоб співробітникам були зрозумілі та близькі проблеми дітей.

Для всіх потенційних співробітників (у т.ч. волонтерів) обов'язковою є детальна перевірка їхніх рекомендацій, особливо щодо будь-яких можливих порушень прав дитини. Необхідні також перевірки на судимість (наприклад, потенційному співробітнику або волонтеру буде запропоновано представити докази про відсутність судимості та/або дозволити перевірку за участю органів влади, а будь-який маневр ухилення або негативна відповідь на такий запит вважатимуться безпосередньою причиною не наймати цю людину).



Важливо, щоб професійна команда складалася зі старших — більш досвідчених — працівників та молодших членів команди. Це позитивно впливатиме на динаміку роботи, в якій легше заохочуватимуться нові ідеї та саморефлексія. Молодші співробітники (і молодші волонтери) також можуть привнести цінність більш легкого контакту з дітьми, діяти у більш пізнаваних позитивних рольових моделях.

Рухаючись у тому ж ключі, необхідно прагнути до гендерного балансу в професійній команді та серед волонтерів. Значна частина дітей — відвідувачів Центру — можуть зростати в ситуаціях насильства, і, як правило, це насильство має потужний гендерний компонент (наприклад, батько б'є матір). Центр має бути безпечним місцем для хлопчиків і дівчаток. Співробітники та волонтери повинні демонструвати модель, як люди обох статей можуть працювати разом, гармонійно і на рівних.

**Настійливо рекомендовано, щоб у співробітники (волонтери) відбирали певну кількість осіб, які мали в дитинстві особистий досвід життя в проблемних сім'ях, оскільки вони можуть полегшити колегам налагодження стосунків з дітьми.**

Попри те, що НУО, яка запускає Центр, зазвичай досить нечисленна та неієрархічна, необхідно визначити чіткий розподіл завдань і обов'язків, зафіксувавши їх у посадових інструкціях для штатних співробітників. Наведений нижче текст пропонує опис ідеальної ситуації, яка може бути адаптована до місцевих потреб і обставин.

Витрати на персонал, як правило, складають основну частину бюджету Центру. Для того, щоб Центр був фінансово стійким, доцільно обмежити кількість персоналу до тих позицій, які дійсно необхідні. Як було зазначено вище, оптимальним кадровим складом є три оплачувані посади:

### **1. Координатор Нест-центру**

Опис роботи: організаційно, фінансово та ідеологічно відповідає за центр. Підпорядковується керівнику НУО.

Завдання:

- Здійснення щоденного оперативного та фінансового управління Центром.
- Представлення Центру, підтримка зав'язків з місцевими органами влади та інституціями.
- Розробка політики Центру та гарантування її реалізації.
- Розробка стратегічного плану діяльності Центру.
- Розробка та здійснення заходів зі збору коштів для ефективного функціонування Центру.

### **2. Проектний менеджер**

Опис роботи: координує щоденну діяльність в Центрі. Підпорядковується координатору Центру.





Завдання:

- Розробка і впровадження щотижневих та щомісячних планів діяльності.
- Забезпечення здійснення заходів відповідно до плану.
- Моніторинг якості проведених заходів.
- За необхідності — проведення певних видів діяльності особисто.
- Організація щомісячних загальних зустрічей з дітьми, волонтерами та співробітниками, на яких обговорюються всі питання, пов'язані з Центром (основна мета — активне залучення дітей до процесу прийняття рішень!).

### **3. Менеджер по роботі з волонтерами**

Опис роботи: відповідальний за всі питання, пов'язані з волонтерами. Підпорядковується координатору Центру.

Завдання:

- Залучення та відбір волонтерів (у співпраці з координатором та проектним менеджером Центру).
- Організація та забезпечення підготовки, а також керівництво над волонтерами.
- Організація роботи волонтерів у співпраці з проектним менеджером.

Організація регулярних двосторонніх зустрічей з волонтерами, з метою підтримки їхньої діяльності та вирішення поточних проблем. За необхідності, проведення інтерв'язі<sup>10</sup> діяльності волонтерів (спільно з іншими співробітниками).

Штатні співробітники мають бути спроможні замінити один одного. Через те, що Центр відчинений у вихідні й святкові дні та ненормований робочий день, всі співробітники присутні нечасто. Тому необхідно встановлювати чіткі угоди про те, хто кого замінить і як.

✓ У Центрі кожен зі співробітників відповідає за індивідуальні плани дій (ІПД) від десяти до 20 дітей. Цей, так званий, кейс-менеджер повинен координувати всі дії, сформульовані в ІПД, здійснювати моніторинг й оцінку ходу їхньої реалізації, планувати подальші заходи. Даний спеціаліст також підтримує контакти з батьками та школою дитини. Коли в дитини закінчується термін перебування в Центрі, кейс-менеджер координує стратегію виходу для дитини. Таким чином, крім основних ролей — координатора центру, проектного менеджера та/або менеджера по роботі з волонтерами, — штатні співробітники ведуть випадки від 10 до 20 дітей.

✓ Штатні співробітники збираються принаймні один раз на тиждень для обговорення організаційних питань. Зустрічі проводить Координатор Центру, який розробляє порядок денний і координує наступні дії.

✓ Раз на місяць штатні співробітники зустрічаються на так званій інтерв'язійній сесії, де обговорюються специфічні проблеми роботи, з метою створення згуртованості команди та пошуку спільних рішень.

---

<sup>10</sup> Обмін досвідом, покращення практичних та теоретичних знань, відпрацювання практичних навиків у реальній роботі з клієнтами.



✓ Крім того, раз на місяць усі штатні співробітники зустрічаються з усіма волонтерами, для обговорення організаційних питань та інформування про важливі події. Менеджер по роботі з волонтерами несе відповідальність за організацію цієї зустрічі та головує на ній.

✓ Відповідно до розміру і можливостей НУО фінансові та інші адміністративні завдання можуть бути або розділені серед штатних співробітників, або виділені окремим блоком із запровадженням ще однієї штатної одиниці (останнє є доцільним, але необхідно враховувати можливості).

## **Волонтери**

Чимало з речей, згаданих в розділі «персонал», стосується також і волонтерів. Це мають бути люди, які демонструють прихильність, інтерес і співчуття до дітей. При наборі нових волонтерів важливою є наявність у них педагогічного хисту. Волонтер не зобов'язаний мати досвід роботи в галузі, наприклад, освіти, натомість має відзначатися терпінням і навичками роботи з дітьми. Це те, що можна з'ясувати з інтерв'ю, резюме та здійснюючи ретельну перевірку рекомендацій (зверніть увагу, це завжди потрібно робити!). Як і штатний персонал, волонтери повинні довести, що в них відсутні судимості, особливо коли йдеться про порушення прав дітей (наприклад, жорстоке поводження з дітьми, насильство в сім'ї, сексуальне насильство над дітьми, тощо). Крім того, необхідно оцінити, чи вміє і хоче волонтер працювати в команді, чи сприймає він критику та чи зможе він здійснювати свою діяльність в Центрі впродовж тривалого періоду (останнє важливо, щоб дати дітям відчуття стабільності).

Рекомендовано (наш досвід свідчить, що це досить часто трапляється), щоб колишні вихованці Центру в подальшому ставали волонтерами закладу. Це корисно, бо такі волонтери, зазвичай, легко встановлюють зв'язок із дітьми, які вперше приходять до Центру. Оскільки на початку діяльності Центру це неможливо здійснити, вибираючи волонтерів слід надавати перевагу певній кількості осіб з аналогічним, як і у дітей, досвідом.

*До одного з Центрів приймаються виключно співробітники і волонтери, які самі вирости в проблемних сім'ях. На їхню думку: "Дуже важко зрозуміти дитину, що перебуває у таких умовах, якщо ви не пережили їх самі".*

*Команда персоналу і волонтерів в основному складається з колишніх учасників проекту.*

*Деяким з них допомагали пройти навчання, щоб професійно працювати з дітьми.*

---

Типові завдання для волонтерів Нест-центру:

- Надання допомоги з домашніми завданнями;
- Організація спортивних заходів;
- Проведення комп'ютерних уроків;
- Сприяння творчим майстерням;
- Навчання життєвим навичкам;



- Організація суспільних заходів та подій;
- Контроль за чистотою приміщень;
- Підтримка технічного обладнання.

Волонтери можуть здійснювати свою роботу окремо, в парах або, навіть, у командах.

---

**Залучення і збереження цінних волонтерів «на борту» — проблема більшості установ. Не існує жодного "золотого" способу для досягнення цього, проте ми можемо дати кілька загальних *порад*:**

✓ Досвід показує, що місцеві волонтери можуть бути мотивовані до роботи у Центрі після презентацій діяльності закладу в університетах, середніх школах, місцевих клубах, тощо. Регулярні повідомлення засобів масової інформації про роботу Центру — також хороший спосіб пробудити інтерес з боку потенційних волонтерів. Можна також задіяти формальні й неформальні контакти з такими зацікавленими сторонами, як — муніципальний Центр зайнятості, інші НУО, місцеві підприємства тощо.

✓ Важливо давати волонтерам чіткі завдання й цілі. Це повинні бути речі, які їм подобаються і які вони вміють робити добре.

✓ Важливо, щоб волонтер знав, що його роботу контролюють, і він може отримати підтримку або критику (за необхідності). Волонтер має відчувати, що його діяльність цінується так само, або навіть більшою мірою, ніж постійна робота.

✓ Не варто залучати волонтерів, застосовуючи якийсь соціальний тиск (сім'я, друзі), або через те, що у вас занадто мало волонтерів. Немає жодного сенсу в тому, щоб у Центрі перебували люди, які насправді не мають нічого спільного з волонтерською діяльністю, або які не здатні робити хороші речі. Це може мати негативні наслідки!

✓ Переконайтеся, що у вас є *Правила для Волонтерів*, які знаходяться у доступному місці та з якими мають бути ознайомлені всі волонтери. У Правилах повинні бути зазначені всі обов'язки і правила (у тому числі включено перелік можливих винагород: наприклад, покриття витрат на поїздки). Правила повинні містити чіткі вказівки, як оцінювати й моніторити діяльність волонтерів, які заходи вживати у разі невиконання волонтером своїх функцій належним чином.

✓ Нового волонтера завжди необхідно представляти всім дітям (важливо: так само нову дитину завжди слід представити всім штатним спеціалістам та волонтерам, задіяним у Центрі). Це можна зробити у більш формальний спосіб (потискуючи руку, вказавши імена тощо), але ми радимо зробити це у невимушеній манері, наприклад, за допомогою певної "три імен" або в якийсь інший творчий спосіб. Можна також придумати маленькі "церемонії" та проводити їх кожен раз, коли приймають нового волонтера чи нову дитину.

✓ Слід пам'ятати, що діти стають емоційно прив'язані до волонтерів! Це неминуча і, насправді, хороша річ. Коли волонтер залишає Центр назавжди або на тривалий період, варто організувати невелику прощальну вечірку як спосіб подякувати волонтерів та зробити прощання більш легким для дітей. Бажано, щоб діти приймали активну участь в організації такого прощання.

---



## Політики (правила)

Нижче наводиться опис **мінімальних** політик, які мають бути присутніми в будь-якому Центрі. Звичайно, можуть бути додані й інші, відповідно з появою потреби в них в конкретному контексті.

У Центрі всі співробітники і волонтери обов'язково підписують **Політику Захисту Дітей**. Ця Політика повинна чітко констатувати, яка поведінка вважається прийнятною і які наслідки матиме недотримання положень, зазначених у Політиці. Приклад формату Політики захисту дітей можна знайти в додатках.

У Центрі завжди повинен бути **Протокол Безпеки**, що чітко визначає необхідні кроки, ролі та обов'язки в разі надзвичайних ситуацій (наприклад, при виникненні пожежі, або коли дитина отримує травму). Протокол безпеки мусить відповідати, як мінімум, вимогам, встановленим законом країни для таких протоколів (нестандартний формат додано до цього посібника).

Кожен Центр повинен мати свої власні **Правила Центру** з прописаними поведінковими та моральними цінностями центру. Наприклад: правила по використанню обладнання, правила вирішення конфліктів, правила збереження чистоти та безпеки в будівлі, правила про порядок запрошення інших осіб до центру, правила про повагу — як люди повинні говорити і слухати тощо. Нульова терпимість до залякування, дискримінації за ознакою статі та фізичного насильства — вимоги з Правил будь-якого Центру! Цей список не повинен бути занадто довгим, натомість пункти мають зрозумілими. Дуже важливо, щоб правила Центру розроблялися спільно: дітьми, співробітниками та волонтерами. Включаються до правил тільки ті питання, за якими досягнуто консенсусу. На ранніх стадіях, наприклад, протягом першого року існування Центру, це може бути "живий" документ, що періодично переглядається та адаптується. Правила Центру розміщують у доступному та видному всім місці.

---

*В одному з Центрів відбуваються дитячі судові засідання. Щопівроку діти обирають з-посеред себе трьох на посади суддів.*

*Співробітник Центру виступає в ролі секретаря. На таких засіданнях суд розбирає — у разі виникнення — конфлікти між дітьми, волонтерами або співробітниками; у випадках, коли хтось вказує на нехтування правилами, суд вислуховує усі сторони і приймає рішення.*

*Коли порушують правила діти, зазвичай застосовується покарання у вигляді тимчасового виключення з Центру, що є дуже ефективним.*

---

## Експлуатація приміщення

Стосовно приміщення, ми вважаємо дуже важливим, аби співробітники, волонтери та самі діти брали певну участь у підтриманні його чистоти. Чіткі списки із зазначенням певних завдань конкретним людям — спосіб досягнення цієї мети. Важливо і тут тримати у фокусі гендерні питання: коли дорослі чоловіки не беруть участь у прибиранні, надзвичайно важко мотивувати до цього хлопчиків. Як уже зазначалося, гендерна справедливість та рівність стосовно дітей вважаються вкрай важливими, особливо у моделюванні ролей.



Слід завважити, що діти виконують активну роль у Центрі, відтак, їм слід делегувати обов'язки щодо ведення домашнього господарства – прибирання, приготування напоїв (чай тощо) і т.ін. Діти мають бути не пасивними одержувачами, натомість активними учасниками. Усе це, відповідно до нашої філософії, розширяє можливості дітей. Діти не лише мають бути інформовані про свої права, але й повинні усвідомлювати, що з правами приходять обов'язки. **Так само, як і в сім'ї, діти повинні мати обов'язки, проте такі, що враховують їхній вік та здібності.** Безумовно, в жодному випадку діти не повинні використовуватися співробітниками або волонтерами як «робоча сила». Побутові завдання для дітей мусять бути простими, легкими, без перенавантаження. Діти, волонтери та співробітники спільно піклуються про Центр, зважаючи на досвід та можливості.

**З цієї причини не рекомендовано використовувати кухаря або прибиральників.** Це не стосується ремонту або інших конкретних питань з технічного обслуговування, що потребують залучення додаткових спеціалістів.

---

### **Типовий ранок суботи в одному з Центрів.**

*Один раз на місяць, в суботу вранці, збираються разом увесь персонал, волонтери і діти. Спершу всі: чоловіки і жінки, хлопчики і дівчатка, маленькі й великі, — ретельно прибирають увесь центр. Після цієї не дуже приємної роботи сідають разом, насолоджуються напоями та солодощами, обговорюють поточні проблеми та подальші плани Центру, який тепер чепурний та приємно пахне.*

---

### **Забезпечення фінансової стійкості**

Довгострокова фінансова стійкість Центру реалізується (принаймні, частково) з місцевих джерел. Заходи для реалізації стабільних джерел доходу не можуть чекати до кінця фінансування з боку, зазвичай, іноземного донора. Тому надзвичайно важливо, щоб місцеві органи влади долучилися до процесу від самого початку. Якщо можливість фінансової допомоги відсутня, владу часто можна переконати зробити свій внесок "натурою", наприклад, запропонувавши приміщення без орендної плати, витрат на комунальні послуги, забезпечення харчуванням дітей тощо.

Щоб переконати представників влади підтримати Центр, корисно допомогти їм усвідомити — відкриваючи перед дитиною можливість отримувати послуги Центру, ми, в кінцевому рахунку, попереджаємо вилучення такої дитини із сім'ї та не допускаємо направлення її на виховання до дитячого будинку, інтернату (або до іншої подібної установи).

Дослідження у багатьох країнах свідчать, що більшість дітей у дитячих будинках мають принаймні одного з батьків, які були позбавлені батьківських прав та походять з проблемних сімей (так звані «соціальні сироти»). Не є виключенням із цієї тенденції й Україна. Переконалим аргументом для влади надати підтримку Центру може бути той факт, що витрати на профілактику набагато нижчі — як із соціальної, так і з економічної точки зору. Наприклад, в країнах Центральної та Східної Європи і колишнього Радянського Союзу догляд у дитячих будинках був удвічі дорожчим, аніж альтернативні заклади (будинки





сімейного типу), у три-п'ять разів дорожчим за прийомні сім'ї та, приблизно у вісім разів, дорожчим за необхідну підтримку спільнот та сімей у складних життєвих обставинах<sup>11</sup>.

Для влади часто-густо більше важить саме економія коштів, а не психосоціальні переваги того, що дитина залишається у власній сім'ї завдяки підтримці, наданій Центром. Тому вагомим аргументом на користь утворення Нест-центрів та отримати підтримку влади є порівняльний аналіз витрат на Центр та кошторис на вже існуючі об'єкти (наприклад, на інтернати). Витрати з державного бюджету на утримання інтернатних закладів майже в кожній країні, де вони існують, відомі. Дізнатися вартість утримання однієї дитини на місяць або рік, можна, застосувавши простий розрахунок. Те ж саме можна зробити для Центру. Можна також пояснити, що інституційний догляд триває досить довго (він є загальним, діти проводять там все своє дитинство, тобто до 18 років), тоді як відвідування Центру передбачає в середньому два роки.

У процесі переговорів зі владою також може бути корисним показати, що Центр відповідає стратегічним планам урядів. У багатьох країнах існує політика стосовно профілактики підліткової злочинності, алкоголізму, наркоманії, психічного здоров'я, захисту прав дітей тощо.

*Інші потенційно перспективні шляхи досягнення фінансової стійкості, пов'язаної з державною підтримкою:*

- Починати з того, що Центр може стати напрямом діяльності вже існуючої державної соціальної служби.
- Співробітники Центру отримують заробітну плату в бюджетній установі.
- Налагодження офіційного партнерства між Центром і комунальними службами, які опікуються дітьми.

*Для досягнення фінансової стійкості з місцевими джерелами доходу, необхідно від початку:*

- Заявити про своє існування у спільноті, інформуючи та запрошуючи ЗМІ, проводячи дні відкритих дверей тощо.
- Представляти результати, інформувати й запрошувати політиків різних політичних партій, співробітників шкіл, фахівців, державних службовців, інших НУО тощо.
- Бути відкритими щодо використання коштів, наприклад, публікуючи свій щорічний звіт у ЗМІ.
- Шукати субсидувань у місцевому бізнес-секторі, наприклад, невеликих внесків у натуральній формі з боку місцевих магазинів (даючи щось взамін, наприклад, пропонуючи безкоштовну рекламу про підтримку, яку ви отримуєте від них).
- Співпрацювати з іншими НУО, особливо в інформаційно-пропагандистській діяльності. Разом ви — сильніші. Пропаганда має бути направлена не лише на поліпшення ситуації у вашій цільовій групі, але й на отримання фінансування для вашого центру.

---

<sup>11</sup> Для прикладу дивіться ГЛОБАЛЬНІ ФАКТИ ПРО ДИТЯЧІ БУДИНКИ. Підготували: Better Care Network Secretariat Last updated, August 2009, available via [http://handstohearts.org/wp-content/uploads/2011/04/Global-Fact-Sheet-on-Orphanages\\_BetterCareNetwork.pdf](http://handstohearts.org/wp-content/uploads/2011/04/Global-Fact-Sheet-on-Orphanages_BetterCareNetwork.pdf)



У більшості країн нереально очікувати, що Центр повністю фінансуватиметься за рахунок державних ресурсів. Додаткові заходи зі збору коштів стануть у нагоді. Це вимагає творчого підходу, знання місцевих можливостей і культури. Приклади:

- Продаж виробів, зроблених дітьми (*однак, попереджаємо, що Центр не повинен бути місцем, де діти працюють!*).
- Організація концертів для зборів коштів.
- Залучення кількох (у т.ч. міжнародних) донорів.
- Пошук спонсорських коштів від міжнародних, національних і місцевих компаній, або від заможних родин у рамках спільноти.

Довгострокова фінансова стійкість має важливе значення для Центру. Багато з дітей, які приходять до центру, вже відчули на собі образи й зневагу. Якщо допомога, отримувана тут ними, з якоїсь причини переривається або скасовується, виникає серйозний ризик, що діти остаточно повернуться спиною до суспільства. Не важко собі уявити, до яких соціальних проблем це може призвести.

---

*Один із Нест-центрів працює в дуже бідних громадах з рівнем безробіття понад 80%. Існує чимало проблем для залучення коштів із бізнес-сектора. Але є продукти місцевої молочної ферми і співробітники зуміли домовитися з цією фермою щодо підтримки Центру безкоштовним молоком для дітей. Зараз молочна ферма іноді надає безкоштовно ще й шкільне приладдя.*

---



## 4. РОБОТА З ДІТЬМИ



### Загальний підхід

Наскрізними принципами у роботі з дітьми в Центрі є:

#### 1. Позитивність

Найважливіша особливість моделі Центру — вона базується на позитивних і сильних сторонах. Ми прагнемо розблокувати і скерувати потенціал, який вже присутній у дітей. Саме тому слід фокусуватися не на негативному покаранні, а завжди — на позитивному підкріпленні. Діти з уразливих категорій сімей можуть демонструвати негативну поведінку, або ж бути надзвичайно замкненими і відчуженими. Співробітники і волонтери Центру не зосереджуються на цих формах поведінки, натомість завжди намагаються залучити дітей до заходів, які приносять позитивний результат. Іншими словами: акцент робиться не на тому, чого діти не можуть зробити, а на тому, що можуть (відштовхуємося від цього). Така позиція вимагає відповідного мислення і ставлення з боку персоналу і волонтерів, а також стриманості та самоконтролю. Відтак вони потребують ретельної підготовки і постійної підтримки в досягненні та утриманні необхідного мислення і навичок. Покарання — має бути останнім варіантом. Тобто йдеться не тільки про *Позитивність*, але і про *Терплячість*.

#### 2. Участь

**Діти - не «клієнти» Центру.** Вони є активними учасниками – разом зі співробітниками та волонтерами працюють і підтримують Центр. Їх необхідно залучати до розробки та здійснення всіх видів діяльності, які стосуються їх та діяльності Центру.



### 3. Межі

Діти в Центрі будують тісні взаємини зі співробітниками, волонтерами та іншими дітьми. Багато в чому Центр заміщує сім'ю. Однак, важливо, щоб відносини не ставали занадто близькими. Правила і політика щодо захисту дітей існують, щоб досягти розуміння того, які способи взаємодії між учасниками є доречними, а які – неприпустимими. Керівництво Центру має строго контролювати, щоб певні межі не перетинались.

### 4. Пролонгованість

Важливо, що Центр не є короткостроковим, тимчасовим втручанням, натомість, тривалі відносини розглядаються як ключ до позитивних змін у житті дітей.

В середньому, дитина братиме участь у діяльності Центру впродовж двох років. Багато хто з них і після свого «випуску» навідуватиметься до Центру на регулярній основі, щоб бачитися зі співробітниками, волонтерами і дітьми, як зі старими друзями.

---

*Звичайно, деякі діти не завжди дотримуватимуться всіх правил і деякі з них будуть показувати неприйнятну поведінку по відношенню до інших. У тих випадках, коли позитивні заходи зазнають невдачі, може бути використана так звана міра Тайм-Аут.*

*Це означає, що дитина тимчасово виводиться із ситуації групи і перебуває у невеликій окремій кімнаті, обдумуючи свою поведінку. Використання покарання «Тайм-Аут» повинно чітко регулюватися політикою щодо ситуацій, за яких це може бути застосовано, та часових меж перебування дитини поза колективом. Попередній дозвіл батьків на використання такого покарання також має важливе значення.*

---

### Відбір

Існує два основних критерії відбору:

1. Вік: від 7 до 16 років.
2. Складні життєві обставини: дитина повинна бути з сім'ї, де є кілька проблем, які створюють великі ризики для її розвитку.

Дуже важливо прийняти «правильну» дитину до Центру. Під терміном «правильна» ми розуміємо тих дітей, які зможуть отримати найбільший результат від відвідування закладу.

Крім того, дуже важливо отримати «правильний» мікс дітей для створення атмосфери, де кожна дитина матиме можливість розквітнути. ***Як уже зазначалося: Центр може підтримати лише тих дітей, чії поведінкові або емоційні проблеми є помірні, оскільки в центрі уваги закладу знаходиться профілактика, а не реабілітація!***

Важливо зберігати гендерний баланс у дитячій групі. Центр також повинен мати комплексний підхід, який забезпечить рівноправну участь хлопчиків і дівчаток з різних соціальних та етнічних груп, а також дітей з обмеженими можливостями. Оскільки основним



критерієм відбору є «сім'я, що перебуває в складних життєвих обставинах», такий баланс іноді важко підтримувати.

Наприклад: існує ризик того, що до Центру направлятимуть переважно хлопчиків через те, що їхня проблемна поведінка більш очевидна та виявлена (агресія або правопорушення), через ці прояви її легше ідентифікувати. Дівчатка з уразливих категорій сімей можуть мати внутрішні, приховані проблеми (наприклад, депресія, низька самооцінка, тривога), які рідко виявляються і тому про них не здогадуються.

Важливо, щоб персонал знав про ці механізми і міг гарантувати участь дітей, яким справді було б корисно відвідування центру, а не лише тих, за кого інші (соціальні працівники, школа, батьки тощо) визначили необхідність такого відвідування. Дітей, зазвичай, направляють до закладу за сприяння соціальних служб, шкіл або громадських організацій, а також через неофіційні канали (діти з того ж класу, вулиця, контакти у місцевому співтоваристві, релігійних установах, спортивних організаціях тощо). Звичайно, до Центру також можуть звернутися безпосередньо батьки дитини, або дитина може прийти самостійно.

Коли дитина звертається до Центру, необхідно оцінити, наскільки вона може бути віднесена до цільової групи, з якою працює заклад. З цією метою було розроблено **Критерії відбору** (повну форму можна знайти в додатках). Вона виглядає таким чином (наводиться тільки перша сторінка):





### Контрольний список критеріїв відбору

Інформацію для підрахунку критеріїв можна отримати з: інтерв'ю з дитиною, батьками, вчителями або іншими зацікавленими особами, які знають сім'ю. Вона також може бути заснована на облікових документах, які подаються деякими установами, як центри соціальних служб. Проте, завжди перевіряйте джерела: ніколи не дозволяйте робити висновки за цим переліком, посилаючись тільки на одне джерело інформації!

#### I. Сімейна ситуація

Перший набір питань цього контрольного списку стосується ситуації батьків і родини дитини. Дитина має принаймні одного з батьків / опікуна або, в разі, якщо обидва з батьків показують будь-яку явну ознаку проблемної поведінки, принаймні два інших важливих члени сім'ї (брати, сестри, дядьки або тітки, які живуть з ними в тому ж будинку, і т.д.) з проблемами, пов'язаними з:

(ставте 1 на відповідь «так», та 0 на відповідь «ні»)

1. Зловживання алкоголем / наркотиками. Абсолютно ясно, що це відповідає проблематичній моделі поведінки одного або двох батьків, або інших важливих членів сім'ї.	
2. Злочинна поведінка (наприклад: один з батьків перебуває у в'язниці або засуджений за злочини). Необхідно звернути увагу, чи є це «патерн». Один злочинний акт батька в минулому, в залежності від характеру цього акту, звичайно, не може бути достатнім, для позитивної відповіді на цей пункт.	
3. Насильницька поведінка (по відношенню до партнера, дітей або інших осіб в суспільстві). Це має бути регулярним проявом проблеми.	
4. Сексуальне насильство. Існує історія сексуального насильства в сім'ї дитини (не обов'язково означає, що саме дитина була об'єктом сексуального насильства).	
5. Психічні розлади (наприклад, батьку був поставлений діагноз шизофренія, депресія, посттравматичний стресовий розлад, або які-небудь інші психіатричні проблеми; дається оцінка, коли проблема почала даватися ознаки – в якому віці була дитина коли батько / вихователь / родич вперше проявив ознаки хвороби – та чи зберігаються ці прояви; іншими словами: якою мірою проблема є джерелом щоденного стресу для сім'ї)	
6. Розумова відсталість (знову-таки: має бути оцінено, в якій мірі психічна інвалідність батька впливає на повсякденне життя певної дитини: це веде до хаосу домогосподарства, дитина перевантажена, тому що повинна в основному піклуватися про батька? Тільки якщо ясно, що ця ситуація має негативний вплив на життя дитини, цей пункт повинен бути заповнений)	
7. Важкі, хронічні захворювання (батько, опікун або член сім'ї страждає від хронічної хвороби, яка явно зачіпає всіх в домашньому господарстві)	
8. Батьки / опікуни мають історію того, що їхні діти були поміщені до дитячих будинків / установ або прийомних сімей, тому що вони не могли піклуватися про них час від часу (або тому, що деякі інші члени сім'ї призводили о ситуації, коли для дитини не було можливості або було небезпечно залишитися вдома). Необхідно оцінити, якою мірою ця проблема все ще існує, та чи існує ризик повторення цієї ситуації (якщо ризик невеликий, 0 балів).	
9. Сім'я, в якій дитина росте живе в дуже бідних соціально-економічних обставинах (безробітні батьки, погані житлові умови, недостатньо їжі, відсутність гігієни і т.д.).	
10. Батько (и) дитини - переміщені особи, біженці або належать до етнічних меншин, що відчувають регулярну дискримінацію з боку більшості населення.	
11. Підліткове материнство (без підтримки сім'ї), з одним з батьків або ситуації без батьків, де дитина живе з бабусею і дідусем або іншій розширеній сім'ї (зверніть увагу, що в таких ситуаціях слід оцінювати, якою мірою це створює проблеми в повсякденному житті дитини, багато матерів-підлітків, самотні батьки, бабусі і дідусі здатні забезпечити хороше, стабільне сімейне життя для своїх дітей).	
12. Будь-які інші конкретні сімейні обставини, які не згадувалися вище. Буквально в двох реченнях опишіть цю ситуацію тут. Будь ласка, майте на увазі, що це має бути щось в родині, що впливає на дитину, але не є характеристикою або проблемою, пов'язаною із самою дитиною.	
Загальний бал:	

Крім того, необхідно заповнити **Форму оцінки та прийому** для збору додаткової інформації про дитину та її ситуацію. Приклад такої форми можна знайти в додатках.

Щойно дитину приймають до Центру, їй призначають **кейс-менеджера** (зі штатних співробітників). Упродовж усього періоду перебування дитини в закладі цей співробітник відповідатиме за розробку, моніторинг та оцінку **Індивідуального плану дії (ІПД)**, а також, по закінченню терміну перебування, відповідатиме за розробку та реалізацію стратегії виходу для цієї дитини. Кейс-менеджер відповідає також за ведення **Особової справи** підопічного та за підтримку контактів зі школою, батьками, та будь-якими іншими суб'єктами, які можуть бути залучені до вирішення проблем дитини.





Після відбору проводиться бесіда з дитиною, під час якої її ознайомлюють з діяльністю Центру, уточнюється: що і яким чином відбувається, чого очікують від дитини, її права та обов'язки на період перебування в закладі. Хоча відвідування Центру є добровільним, очікується, що діти братимуть участь у його житті на регулярній основі. Аби підкреслити серйозність намірів щодо участі дитини у вирішенні власних проблем, кожному дитину просять підписати відповідну форму згоди. Приклад **форми згоди дітей** наведено в додатках. Також кейс-менеджер окремо спілкується з батьками дитини. Якщо батьки/один з них згодні, щоб дитина приймала участь у діяльності центру, він/вони повинні підписати **форму згоди батьків** (приклад **форми згоди батьків** у додатку).

---

### ***У Центрі кожна нова дитина отримує наставника з однолітків.***

*Наставник-одноліток — досвідчений відвідувач Центру приблизно того ж віку або трохи старше, який несе відповідальність за представлення дитини іншим, допомагає їй будь-яким іншим способом знайти своє місце в Центрі.*

*У деяких Центрах організуються невеликі церемонії для привітання нової дитини. Зазвичай для такої церемонії використовують смішні ігри-знайомства. Також можуть вивішуватись фото нової дитини поряд із фото інших дітей, волонтерів і співробітників.*

---

### **Особова справа**

Для кожної дитини заводиться **Особова справа**, що ведеться протягом усього терміну перебування дитини у Центрі. Відповідальним за ведення особової справи є кейс-менеджер. Окрім ІПД по роботі з дитиною, особова справа повинна містити: форми оцінки та прийому, форму згоди дитини та форму згоди батьків. Протоколи засідань за участі штатних співробітників закладу та зовнішніми зацікавленими сторонами, в яких обговорюються питання щодо роботи з дитиною, також повинні зберігатися в Особовій справі. Там же мають зберігатися будь-які відповідні спостереження або зауваження та творчі роботи дитини.

Оскільки особова справа містить інформацію особистого характеру, необхідно визначити правила стосовно доступу до неї. В принципі, Особова справа повинна зберігатися в замкненому місці. Той, хто має до неї доступ, має бути повідомлений, що інформація не може бути передана іншим особам. Слід також дотримуватися вимог чинного законодавства щодо доступу та використання конфіденційної інформації. Якщо таких правил не існує, питання стосовно використання інформації на період перебування дитини у закладі та після закінчення терміну її перебування необхідно чітко обговорити з дитиною та її батьками (наприклад, дитина може забрати особову справу з собою, а копія перебуватиме в Центрі протягом певного часу, після чого її буде знищено, або ж вона залишається в Центрі на визначений термін, але з чітко узгодженими правилами доступу).

### **Індивідуальний план дій**

Для кожної дитини у Центрі складається **Індивідуальний план дій (ІПД)**. Перший — початковий — ІПД, як правило, складається після перших трьох місяців на період у шість місяців. Наступні ІПД, зазвичай, розраховані на 12 місяців.



Уже зазначалося, що кейс-менеджер відповідає за розробку, моніторинг та оцінку ІПД. Звісно, зусилля ніколи не можуть бути одноособовими. Кейс-менеджер потребує повідомлень від своїх колег, волонтерів, батьків, вчителів дитини, можливо, й інших людей. Але, насамперед, фахівець повинен обговорити ІПД з дитиною, щоб разом із нею прийняти рішення стосовно реалістичності цілей і відповідності заходів та питання щодо моніторингу й оцінки прогресу. ІПД вважається важливим інструментом для забезпечення дитини відповідною підтримкою з боку Центру, тобто підтримкою, яка буде гарантувати, що всі заходи стосовно дитини здійснюються для забезпечення її інтересів. ІПД мають регулярно переглядатися та оновлюватися. Це повинні бути "живі" документи, їх не можна сприймати, як це часто-густо буває, як адміністративний тягар. Співробітники потребуватимуть навчання щодо належного та ефективного використання ІПД.

Оскільки ІПД є частиною особової справи, ті ж самі правила конфіденційності застосовуються й до них. Інформація щодо цілей в ІПД може і повинна використовуватися спільно з іншими співробітниками і волонтерами, адже вони мають знати, що знаходиться в центрі уваги конкретної дитини, і що очікується від них з точки зору надання підтримки у досягненні поставлених цілей.

Ми розробили простий формат ІПД, який можна легко адаптувати до місцевих умов (в Додатках). Виглядає він так:

### ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН ДІЙ

Ім'я дитини: Петро Сидоров  
Кейс-менеджер: Авраменко Ольга  
Центр: Київ  
Дата початку: 14 вересня 2015 року

Довгострокова ціль (лі) (які повинні бути досягнуті протягом року від початку плану дій)<sup>1</sup>:

1 У Петра підвищилось само сприйняття, він почувається більш комфортно в соціальних ситуаціях	2
2 Оцінки Петра з математики та історії підвищено до рівня – як мінімум – необхідного для переходу до наступного класу	
3 Петро може справитись із складними соціальними ситуаціями без агресії	

Допоміжні цілі (допомагають в досягненні основних цілей)

Допоміжна ціль	Як (методи досягнення цілі)	Коли	Хто відповідальний	Результат
1 (в допомогу до довгострокової цілі №2) Петро може складати числа до 100	Година занять в центрі	Кожної середи з 19.00 до 20.00 (протягом 3 місяців)	Марк Петренко (волонтер)	

<sup>1</sup>Сформулювати наступним чином: До (дата), (ім'я дитини) є (описати чітку помітну поведінкову рису, наприклад: «Здатна ініціювати і підтримувати дружні стосунки», або «здатна просити про допомогу», або «щаслива, і з хорошим почуттям власної гідності» і т.д. Незалежно від того, що здається для дитини слухним питанням. Максимум 3 цілі.

<sup>2</sup>Тут заповнити дату і якщо мета була досягнута (Д), частково досягнуто (ЧД), або не досягнуто (НД). У разі, якщо ЧП або НД, вони повинні бути переведені на нові довгострокові цілі наступного індивідуального плану дій.



## Правила відвідувань

Очікується, що діти приходитимуть щодня після школи, або (в певних випадках) перед школою. Якщо діти ходять в школу по змінах, і якщо в дитини заняття в другій половині дня, це може означати, що вона приходить до Центру вранці. Точні години відвідування можуть встановлюватись кожним Центром окремо, але важливо, щоб діти також продовжували — наскільки це можливо — звичне родинне життя (наприклад, діти не повинні перебувати в центрі до 11 години вечора!). Загалом у будні дні діти проводять у Центрі до 3-х годин. У вихідні та святкові дні вони можуть проводити там більше часу.

Точна кількість днів на тиждень, коли дитина (як очікується) відвідуватиме Центр, буде відрізнятися і залежатиме від цілей, поставлених в ПД. Хоча, в принципі, діти можуть приходити так часто, як їм подобається. Якщо дитина приходить рідше, ніж узгоджено, або показує дуже нерегулярні відвідування, це — питання для обговорення. Взаємні очікування повинні бути озвучені, за необхідності — можуть бути введені в дію санкції (наприклад, якщо така поведінка не припиняється, дитина може бути відсторонена від відвідувань Центру, спочатку на певний період і, якщо немає ніякого прогресу, на постійній основі).

Інше спірне питання — присутність друзів. Діти можуть приводити своїх друзів до Центру, але у чітко узгоджених межах і кордонах. Не всі заходи друзі можуть відвідувати, адже деякі з них потребують довірчої атмосфери (наприклад, індивідуальні зустрічі зі співробітниками, волонтерами та дітьми завжди повинні залишатися індивідуальними!). Відвідування друзів також вимагає часових обмежень. Можливість привести друзів важлива для уникнення стигматизації, але вона має бути обмежена (наприклад, одним або двома разами на тиждень).

---

*Деякі Центри приймають додаткові групи дітей після завершення занять у школі, особливо тих, які живуть у сільській місцевості і повинні чекати шкільного автобуса, щоб повернутися додому. Протягом цих кількох годин вони можуть використовувати вітальню, кабінет і комп'ютери. Іноді організують творчі майстерні або спортивні заходи, в яких ці діти також беруть участь.*

---

Центри можуть також розміщуватися у звичайних молодіжних закладах/клубах, але у **спеціально відведених кімнатах**. Кімнати в передній частині цих молодіжних закладів відкриті для всіх молодих людей, але кімнати в задній частині будівлі доступні тільки для дітей, включених до Центру.

---

Співробітники та волонтери знаходитимуться у Центрі у визначені для них години. Про свою відсутність (з будь-якої причини) завжди необхідно попереджати своєчасно і вона має бути цілком виправданою. Ця вимога стосується обох категорій працівників центру. Графік роботи як штатних співробітників, так і волонтерів, повинен бути визначений у кадровій політиці та відомий усім. **Співробітникам та волонтерам заборонено приводити друзів та родичів до Центру.**



## Активності

Хоча для кожної дитини існує індивідуальний план дій, значна частина заходів Центру, як правило, проводиться в групах. Але ППД скеровує, в якій груповій діяльності дитині варто взяти участь (у рамках цих занять реалізуються певні індивідуальні цілі). Головною метою групових занять є забезпечення взаємодії та підтримки між однолітками, а також створення сприятливих відносин між дітьми, штатними співробітниками та волонтерами. Вони також передбачають розваги та відпочинок, адже Центр — місце, де діти з багатьох неблагополучних сімей можуть перепочити від стресу у себе вдома.

Групова діяльність може включати:

- ✓ Психосоціальні майстерні.
- ✓ Майстерні життєвих навичок.
- ✓ Майстерні з питань охорони здоров'я.
- ✓ Майстерні статевої освіти (переважно в широкому сенсі, в тому числі фізичного розвитку).
- ✓ Творчі майстерні.
- ✓ Підготовка до волонтерства.
- ✓ Спортивні заходи (з певною соціально-психологічною спрямованістю, наприклад, робота в команді, управління гнівом, і таке інше).
- ✓ Комп'ютерні уроки.
- ✓ Мовні курси (та інші тематичні курси).

Спочатку статеве виховання не було частиною програми, але з'ясувалося, що воно необхідне, адже більшість дітей – підлітки, а їхні сім'ї/школи часто не пропонують жодної інформації з цієї теми. Метод було розроблено у Сербії, він, крім формату семінару, також доступний у вигляді двох книг: одна — для хлопчиків, друга — для дівчаток. Ці книги можна використовувати для індивідуального читання.

---

Крім групових занять, діти в Центрі можуть брати участь в індивідуальних заходах, призначених для задоволення конкретних потреб. Ці заходи, як правило, мають на меті розвинути певні навички або полегшити можливі чи психосоціальні проблеми, з якими дитина може зіткнутися.

Індивідуальні види діяльності можуть включати в себе:

- Підтримку у виконанні домашніх завдань.
- Індивідуальне психологічне консультування.
- Тренування навиків навчання.
- Основи індивідуального догляду.



Створення так званої *Книги Життя* може бути інструментом для запуску і супроводу індивідуального консультування. Багато дітей з проблемних сімей не мають картини/загального уявлення про своє коріння, про свою історію. Книга Життя створюється дитиною як індивідуальний життєпис, власна історія, яка допомагає у формуванні цілісного позитивного образу Я. Приклад, який вигляд може мати Книга Життя ви знайдете на [www.ifapa.org/pdf\\_docs/LifebookPagesAll.pdf](http://www.ifapa.org/pdf_docs/LifebookPagesAll.pdf)

---

Крім зазначеної діяльності, у закладі також передбачається "вільний" час, адже Центр, у багатьох відношеннях, - це дім, хоча й за межами рідної оселі, тому діти мають можливість відпочити, поспілкуватися і зробити свої справи. У Центрі є "вітальня". Це найбільша центральна кімната закладу. Тут можуть бути зручні крісла і дивани, книжкові полиці і, звичайно ж, телевізор. Діти можуть просто перебувати в цій кімнаті, читати або спілкуватися з іншими людьми, дивитися телевізор. Аби забезпечити справді приємну і комфортну атмосферу, хтось із співробітників або волонтерів має перебувати там у будь-який час, контролювати і, за необхідності, втрутитися. Слід також контролювати, щоб діти, які мають заплановані справи, не перебували у цей час у вітальні (наприклад: індивідуальні заняття, виконання домашніх завдань, консультація тощо).

Інші вільні заходи можуть включати в себе: ігри на вулиці, комп'ютерні ігри, інтернет, настільні ігри тощо. Знову ж: хоча всі ці заходи є вільними, вони, звичайно, повинні перебувати під наглядом персоналу та волонтерів.

*Зверніть увагу, що цей посібник не дає вичерпних вказівок про те, які індивідуальні або групові заходи повинні бути розроблені, які цілі ставитися, або як мають проводитися заняття. По-перше, це вимагало б багатьох окремих посібників (подібні посібники доступні у величезній кількості в мережі Інтернет). По-друге, форми та шляхи реалізації діяльності Центрів відрізнятимуться локально, відповідно до місцевих наявних експертних знань, ідей, можливостей, потреб тощо. Доки діяльність здійснюватиметься відповідно до загальних цілей і філософії моделі Центру, а також робитиме свій внесок у досягнення поставлених завдань, — можливо застосовувати різні методи та методики.*

---

У деяких Центрах чимало дітей хочуть користуватися Інтернетом, що передбачає залишатися занадто довго за комп'ютером і недостатньо гратися на вулиці.

В такому випадку слід обговорити з дітьми правило: кожна дитина може використовувати комп'ютер не більше однієї години впродовж дня і не довше, ніж півгодини за один раз. Таймер на комп'ютері виступає арбітром!

---

### **Моніторинг та оцінка**

Основний інструмент для моніторингу та оцінки прогресу дитини в Центрі — Індивідуальний план дій (ІПД). Наголошуємо на слові «інструмент», оскільки ведення ІПД ніколи не повинно стати чимось фіктивним і не має права на існування, якщо насправді не використовується для моніторингу та оцінки. Він також ніколи не може бути єдиним



інструментом для досягнення цієї мети! Співробітники, волонтери і самі діти (можливо, батьки, вчителі тощо), повинні бути активними в процесі моніторингу благополуччя та прогресу дитини. ПД слугує базою цього процесу, а інші методи (можуть бути настільки ж простими, як регулярне спілкування один з одним в чаті, або спостереження за поведінкою дитини під час її активностей тощо) мають так само важливе значення. Неофіційні та більш формальні способи моніторингу й оцінки повинні доповнювати один одного. Найважливішим є те, що це вже відбувається! До компетенції кейс-менеджера відноситься регулярне обговорення благополуччя та поліпшення життєдіяльності дитини з усіма причетними особами.

### **Стратегія виходу**

В середньому термін перебування дитини в Центрі становить близько двох років (іноді менше, але частіше — довше). Цей чутливий процес вимагає ретельного планування й моніторингу змін в життєдіяльності дитини.

При плануванні стратегії виходу для кожної окремої дитини необхідно враховувати такі аспекти:

- Психологічну еластичність дитини, набуту впродовж її перебування в Центрі, що включає: оцінку її знань, копінг-стратегій, інтересів, уподобань, а також рівня впевненості в собі.
- Ресурси соціальної підтримки доступні дитині й по закінченні терміну її перебування в Центрі.
- Мотивація дитини (чи вона згодна/ готова піти?).

Стратегія виходу (у вигляді ПД) має розроблюватися у тісній співпраці з дитиною та її оточенням — щонайменше за шість місяців до передбачуваного виходу (може бути розроблена і за 12 місяців).

Для ПД виходу важливе значення має "поступовий вихід". Активний відпочинок і відвідування дитини Нест-центру слід поступово зменшувати таким чином, щоб зміни не були раптовими.

Діяльність ПД стосовно виходу повинна зосереджуватися на декількох основних навичках, які дитині все ще необхідно розвивати та/або зміцнювати. Це можуть бути прості речі (наприклад, допомога у підготовці домашніх завдань по шкільних предметах), але ПД також може включати в себе більш ретельне відпрацювання певних соціальних навичок. Тут важливо обрати лише один або два аспекти: найактуальніше для (майбутнього) благополуччя та/або поліпшення життєдіяльності дитини, як тільки вона перестане брати участь в регулярних заходах Центру.

ПД виходу також повинен містити чіткий план участі дитини у життєдіяльності соціальної спільноти після виходу з Центру. Найкраще, щоб дитина, ще до виходу, почала брати участь в цих заходах (наприклад, спорт, мистецтво, волонтерська робота тощо).





Крім того, необхідно зробити оновлений аналіз потенційних структур підтримки дитини (до кого вона може звернутися і на кого може покладатися у найближчому майбутньому). Чи є хтось із дорослих, хто може надати дитині допомогу та підтримку? Необхідно пояснити дитині, як створювати і підтримувати такі відносини. Якщо це неможливо, необхідно спробувати створити альтернативну підтримку, наприклад, за участі вчителя, якому дитина довіряє, спортивного тренера тощо. Тут важливо, щоб дитина могла і була здатна самостійно визначити можливі джерела підтримки, а також мала достатню впевненість у собі, щоб звернутися до таких людей, коли це буде необхідно. Загалом це важливо не лише в період підготовки до виходу, але й упродовж усього терміну перебування дитини у Центрі.

### **Особливі акценти ПД виходу:**

- Зміцнення еластичності дитини (остаточне).
- Належне прощання: не квапити події, однак мати чітке уявлення про кінцеві терміни і нагадувати дитині про це.
- Допускати, що дитина матиме змішані почуття та надати простір для вираження цих емоцій.
- Враховувати думку дитини щодо того, в якій формі відбуватиметься процес виходу.

Центр завжди тримає свої двері відчиненими для дитини. Після того, як діти залишають заклад, вони можуть періодично приходити, щоб брати участь у певних заходах, а деякі з них у подальшому можуть навіть стати волонтерами чи штатними працівниками.

За необхідності, можуть бути організовані "молодіжні клуби", щоб діти, які залишають Центр, могли відвідувати заклад один або два рази на місяць. Завдяки діяльності клубу вони можуть отримувати додаткову підтримку, поради або просто проводити свій вільний час у кращий спосіб.

Наприкінці терміну перебування для невеликих груп дітей, які залишають Центр одночасно, добре було б підготувати церемонію, під час якої їм присуджувалися б певні відзнаки (наприклад, сертифікати освоєних життєвих навичок), дарували малюнки з Центру або папку з їхніми творчими роботами, виконаними за час перебування в закладі. Також дитині передається Книга Життя, яку рекомендується продовжувати використовувати в майбутньому. Все це можна зробити під час маленької вечірки, показуючи іншим дітям, що одного чудового дня їхнє перебування у Центрі також закінчиться, і що це, насправді, не негативна річ, а досягнення!

---

Перехід з початкової до середньої школи — напружений період для багатьох дітей. Нові однокласники, нові вчителі, більше подорожей, більше обов'язків тощо, несуть серйозне потрясіння для дітей молодшого шкільного віку, тим паче — для дітей з уразливих категорій сімей. Тому цей перехід не повинен співпадати з виходом із Центру. У таких випадках краще продовжити термін перебування у закладі на кілька місяців.

---



## 5. РОБОТА В ГРОМАДІ



### Робота з батьками

Важливим аспектом роботи Центру є налагодження стосунків з батьками. Це може бути надзвичайно складним, оскільки батьки, здебільшого, — основна причина виникнення проблем у дітей (домашнє насильство, розлучення, психологічні проблеми батьків тощо). Однак, у будь-якому випадку, співробітникам і волонтерам слід пам'ятати, що за батьками/опікунами закріплена основна відповідальність за їхніх дітей, відтак, їхня роль у вирішенні проблем дитини має першочергове значення. Співробітники та волонтери мають розуміти, що батькам, ймовірно, буде некомфортно через те, що їхні діти відвідуватимуть Центр: вони виявлятимуть недовіру, відчуватимуть провину через власну неспроможність. Ці почуття не можна ігнорувати або заперечувати, волонтери і працівники мають виявляти повагу до батьків, навіть якщо це здається неможливим.

Важливо від самого початку ознайомити батьків/осіб, які їх замінюють, з тим, що Центр пропонує дітям, чітко пояснити цілі діяльності закладу та заходи, передбачені для вирішення проблем, представити штатних спеціалістів та волонтерів, дізнатися про очікування батьків, їхні потреби, побажання тощо. Також важливо, щоб у ході першої зустрічі батьки/особи, які їх замінюють, чітко пояснили свої очікування від Центру.

Необхідно враховувати, що встановлення довірчих стосунків з батьками може бути ускладнено, якщо вони мали попередній негативний досвід спілкування з установами та/або відчують зневагу з боку суспільства. Допомогти отримати довіру батьків можна: уважно їх вислуховуючи; проінформувавши їх про інші організації, де вони можуть отримати необхідну допомогу та про порядок її отримання; допомагаючи їм при заповненні документів; дозволяючи їм використовувати телефон або ксерокс тощо. Проте, всім



зацікавленим сторонам необхідно усвідомити, що завданням Центру є, перш за все, допомога дітям, а не на їхнім батькам.

Тобто допомагати батькам мають ті заклади, установи, організації, до компетенції яких входить допомога та підтримка сімей та дорослих осіб, що опинилися у складних життєвих обставинах. Центр за жодних умов не повинен брати на себе роль соціальної служби для батьків! Це має бути зразу чітко заявлено і, за необхідності, повторено. Співробітники і волонтерів Центру повинні захищати свої власні межі, бути чіткими і послідовними у своїх стосунках з батьками, а таких уникати надання психосоціальної підтримки батькам (допомога у вирішенні їхніх проблем, матеріальна підтримка тощо). Звичайно, якщо проблема безпосередньо пов'язана з дитиною, така підтримка має бути забезпечена, — але в усіх інших випадках прохання батьків про надання їм необхідної допомоги необхідно коректно відхилити.

### **Зустрічі з батьками**

Батьки, як правило, є частиною проблеми дитини і тому частиною її рішення. Яка робота співробітників Центру (а в деяких випадках волонтерів) з батьками може мати — потенційно — позитивний ефект? Ось короткий огляд:

- Індивідуальні зустрічі з батьками (або зустрічі з батьками та дитиною разом)

Кейс-менеджер повинен регулярно запрошувати батьків для проведення нарад, де обговорюються позитивні зміни дитини. Вони можуть включати в себе зустрічі з батьками окремо або спільно з дитиною. Важливо, щоб ці зустрічі зосереджувалися на виконанні ПІД дитини і на тому, яку роль батьки можуть відіграти у сприянні досягненню цілей, визначених для поліпшення життєдіяльності дитини.

Якщо ці зустрічі проходять без дитини, спілкування з батьками має відбуватися в окремій кімнаті. На таких зустрічах повинні обговорюватися новини, проблеми, успіхи та шляхи їхнього досягнення тощо — все позитивне, що відбувається в житті дитини, що дає більше розуміння для подальшої роботи з нею.

Якщо дитина присутня під час зустрічі, співробітники мають бути дуже обережними щодо питань, які неможливо вирішити або ж їхнє вирішення потребує додаткових зусиль. Зокрема це важливо, якщо батьки безпосередньо негативно ставляться до дитини (і навпаки), адже це завдає шкоди відчуттю безпеки і довіри, які дитина повинна відчувати у Центрі.

Завжди має бути можливість для батьків ініціювати подібні зустрічі, але саме співробітники несуть відповідальність за те, як ці зустрічі проходять. Якщо це доцільно і прийнятно, на зустріч можна запросити інші зацікавлені сторони (наприклад, працівник соціальної служби, інші члени сім'ї, вчителі тощо).

Необхідно вести протокол зустрічі, ознайомити з ним батьків та підписати спільно з батьками (за їхньою згодою). Ці протоколи повинні зберігатися в особовій справі дитини.

- Групові зустрічі для батьків



Центр може організовувати регулярні групові зустрічі для батьків. Можна продумати різні інформаційні вечори, в ході яких штатний співробітник, волонтер або зовнішній експерт нададуть батькам необхідну інформацію. Коли запрошуються лектори ззовні, необхідно подбати, щоб вони зверталися до батьків з повагою. На таких зустрічах можуть обговорюватися такі теми, як: «гігієна», «харчування», «позитивне виховання дітей», «розвиток дітей» тощо. Зустрічі обов'язково передбачають час для обговорення (у тому числі індивідуального) питань, які викликають особливе занепокоєння. Важливо також, щоб в ході зустрічей було досить часу для батьків поговорити один з одним, обмінятися досвідом, вчитися один у одного і надати один одному підтримку.

Попередня практика показала, що такі зустрічі можна влаштовувати тільки після того, як працівники Центру змогли вибудувати довірчі стосунки з батьками.

- Домашні візити

Хоча це не є стандартною практикою, проте, зважаючи на культурні норми та місцеві можливості, домашні візити можуть слугувати для співробітників закладу способом отримати краще розуміння ситуації дитини й налагодити тісніші стосунки між Центром, дитиною і батьками. Знову ж таки: дуже важливо мати чітке уявлення про цілі та очікування стосовно один одного під час та за результатами таких візитів.

- Батьки у ролі волонтерів

У деяких випадках батьків можна залучити до роботи в Центрі як волонтерів. Це, звичайно, вимагає ретельного підходу, а з батьками повинні бути обговоренні та підписані дуже чіткі угоди, визначені правила, перш ніж вони зможуть стати волонтерами центру.

Загалом це використовується при проведенні «одноразових» заходів, таких як театральна вистава або спортивні змагання, оскільки такі заходи завжди потребують «додаткової пари очей».

Окрім зустрічей та заходів, описаних вище, співробітники і волонтери, звичайно, будуть часто зустрічатися і розмовляти з батьками у неформальній обстановці, на території або поза Центром. Хоча співробітники мають дотримуватися певної професійної дистанції та не обговорювати конфіденційні або емоційні питання під час таких неофіційних зустрічей, - дуже важливо не ігнорувати такі зустрічі та не поводитися на них відсторонено. Ви представляєте Центр у будь-який, а не тільки робочий, час!

---

*Координатор одного з Центрів була вчителем у місцевій школі й знала більшість батьків, оскільки їхні діти навчалися в її класі. Тому вона легко встановила позитивний контакт з батьками і зауважила, що багато хто з них не мав жодного уявлення про виховання дитини. Саме завдяки її спостереженням ми ввели, зокрема, програму позитивного виховання дітей.*

---



## Потенційні труднощі в роботі з батьками

Встановлення плідної співпраці та спілкування з батьками не завжди є легким завданням. Серед потенційних проблем можна виділити наступні:

- Батьки мають нереалістичні очікування

Батьки очікують, що ви дуже швидко вирішите проблеми їхньої дитини: шкільну неуспішність, неприйнятну поведінку тощо. Ще раз наголошуємо, що дуже важливо чітко сформулювати очікування і можливості з самого початку і повернутися до них, якщо батьки придуть до вас зі скаргами або нереалістичними вимогами. Інший потенційно ефективний спосіб уникнути такого роду ситуацій – регулярно інформувати батьків що відбувається з їхньою дитиною.

- Батьки проводять свій вільний час у Центрі, вимагаючи уваги до своїх проблем

Іноді буває, що батьки починають проводити забагато часу в Центрі, вимагаючи уваги від персоналу і волонтерів до своїх проблем. Дуже важливо, щоб співробітники Центру швидко з цим впоралися. Таку ситуацію можна вирішити з самого початку, повертаючись до правил Центру стосовно очікувань і можливостей, обговорюваних при першій зустрічі з батьками. Варто також нагадати батькам, що є регулярні зустрічі, де можна обговорити питання, які їх хвилюють. Якщо батьки ігнорують ці аргументи і продовжують свою лінію поведінки, можливо, слід розглянути суворіші заходи. **Необхідно мати на увазі, що Центр є, насамперед, безпечним місцем для дітей, а не для їхніх батьків.**

- Батьки приходять до Центру під впливом алкоголю, або інших психоактивних речовин

На жаль, з огляду на те, що такі батьки мають численні проблеми, подібна ситуація може траплятися регулярно. В такому випадку потрібні негайні та швидкі дії (батькам необхідно вказати на двері, і, за необхідності, вивести) і «нуль толерантності» в такому випадку є прийнятним. **Одне порушення такого роду є підставою для заборони батькам відвідувати Центр.**

- Батьки не зацікавлені у співпраці та не докладають необхідних зусиль, щоб їхня дитина відвідувала Центр на регулярній основі

Часто батьки показують відсутність інтересу до того, чим займаються їхні діти, їх не хвилює, чи дитина перебуває у Центрі, чи ні. У деяких випадках батьки можуть навіть перешкоджати відвідуванням дитини, наприклад, якщо дитина повинна працювати. Це може бути однією з найскладніших проблем під час спроб налагодити контакт з батьками. В цьому випадку, безумовно, не існує однієї «золотої» поради. Для співробітників та волонтерів важливо насамперед бути реалістичними в своїх очікуваннях щодо батьків (в основному: не слід очікувати занадто багато!). Крім того, дуже важливо бути терплячим і не припиняти спроб.

Іноді батьки не виявляють зацікавленості через розчарованість у діяльності соціальних служб, або ж, через невпевненість у собі, виявляють інтерес лише на відстані. Для





співробітників і волонтерів має діяти важливе правило: наполегливість! Не відмовляйтеся від спілкування з батьками, навіть якщо відчуваєте, що вони стають "кісткою в горлі". Спробуйте знайти підхід до батьків. Іноді певний тиск з боку інших установ, таких як соціальна служба або школа, може допомогти спонукати батьків до активнішої участі. Але, повертаючись до своїх власних очікувань, не дозволяйте собі засмучуватися, навіть, якщо ви зазнали невдачі. Ви не можете змінити всіх!

### **Робота зі школами**

У попередніх розділах ми обговорювали важливість тісної взаємодії з іншими місцевими інституціями для успішної діяльності Центру, підвищення ефективності та стійкості заходів. Місцеві школи, безсумнівно, є одними з найважливіших установ, з якими Центру необхідно побудувати тісні робочі стосунки.

При створенні Центру необхідно запросити ключових представників місцевих навчальних закладів (директор школи, класний керівник, учителі), щоб поділитися ідеями про свої подальші плани. Це допоможе уникнути ситуації, коли школи сприйматимуть Центр як потенційну загрозу або як неприємність, а не як потужний додатковий компонент послуг для дітей. Як і під час роботи з батьками, важливо з'ясувати взаємні очікування. Іноді школи розглядають Центр як місце, куди можна "скинути" проблемних дітей. Це, звичайно, не варіант! Центр може надати додаткову підтримку, наприклад, через допомогу у виконанні домашніх завдань дітям, але школа теж повинна виконувати свою роль. Відповідні співробітники школи мають бути готові вислухати пропозиції співробітників Центру щодо "ефективних" підходів до деяких дітей, провести, за необхідності, додатковий час з учнем, відвідувати регулярні зустрічі, щоб обговорити прогрес дитини. Такого роду очікування і зобов'язання можуть бути викладені у *меморандумі про взаєморозуміння (МпВ)* між школою і Центром. Недотримання будь-якої зі сторін МпВ може (в кінцевому рахунку) стати причиною припинення співпраці (в цьому випадку, окрема школа більше не буде направляти дітей до Центру).

Дуже часто, принаймні за нашим досвідом на сьогоднішній день, саме школи є установами, що направляють найбільшу кількість дітей. Це також вимагає чітких угод і керівних принципів про те, яким чином це повинно відбуватись (може бути зазначено у МпВ або прописано в окремому документі). Знову ж таки, найбільш важливими елементами є конфіденційність та згода: дитину в жодному разі не можна направляти без її відома, згоди та згоди її батьків. Важливо, щоб це не робили (вчитель не повинен заявляти перед усім класом, що планує направити певного учня до Центру!).

Створення довірчих, відкритих відносин зі школою також вимагає часу і постійних зусиль. Запрошення співробітників школи на наради, регулярне інформування вчителів про події, залучення їх у якості волонтерів, запрошення співробітників школи на заходи тощо, - важливі та потенційно ефективні методи для досягнення поставленої мети.

Проте, найдієвіший спосіб отримати прихильність школи щодо діяльності Центру – це продемонструвати результати. У дослідженні, проведеному в Боснії та Герцеговині, вчителям довели, що учні, які відвідують Центр, виявляють суттєві зрушення у навчанні. Ці





успіхи представили як один з найпомітніших позитивних впливів, що має Центр на поведінку дітей<sup>12</sup>. Крім того, історія успіхів може слугувати засобом привернення уваги до Центру з боку школи та інших потенційних партнерів.

*Деякі Центри практикують залучення вчителів у якості волонтерів, адже це дає їм можливість апробувати інноваційні методи навчання та створити більш тісний контакт з дітьми. У звичайних школах вони часто стикаються з контрольньо-пропускною системою для своїх педагогічних ініціатив, через колег і директорів, які закриті для інновацій, брак часу та переповнені класи.*

---

### **Робота з місцевими органами та службами**

У попередніх частинах ми пояснили, в який спосіб місцева влада від самого початку має долучатися для інституційної підтримки програми Центру. Точний рівень цієї підтримки залежатиме від місцевих можливостей і обмежень, але завжди необхідно (мінімальна вимога) отримати якусь офіційну підтримку з боку місцевої влади, навіть якщо це буде просто письмове погодження.

Дуже часто, найрелевантнішими закладами, які працюють з дітьми є державні соціальні служби. Однак, у більшості країн існують і такі надавачі соціальних послуг, як неурядові організації (НУО), вони діють або в якості державних/комунальних установ, або співіснують поруч одна з одною. Оскільки такі установи часто несуть відповідальність за розгляд справ в області захисту дітей, вони є ще одним важливим суб'єктом, з яким Центр повинен налагодити хороші робочі стосунки.

Як і зі школами, меморандум про співробітництво може бути складено також між центром соціальних служб (або іншими закладами та установами та Центром, де повинні бути чітко визначені напрями взаємодії, взаємні очікування і обов'язки. Також важливо встановити правила взаємного інформування та перенаправлення.

*Для поліпшення догляду за дітьми уразливих категорій Центр може розглядати можливість ініціювання міжвідомчої співпраці, зокрема шляхом проведення регулярних зустрічей між відповідними зацікавленими сторонами (наприклад, соціальна служба, школа, поліція і Центр), де обговорюватимуться деякі випадки і розроблятимуться спільні заходи, таким чином забезпечуючи найкращу підтримку для дітей в зоні ризику. Для успіху такого роду співпраці, звичайно, дуже важливо, щоб всі сторони дійсно були віддані своїй справі та готові зробити свій внесок.*

---

Один із Центрів регулярно запрошує співробітника поліції, щоб розказати дітям про роботу поліції. Позитивним ефектом таких зустрічей є те, що діти почали дружньо сприймати поліцію. Інший Центр був розташований недалеко від місцевої пожежної бригади, і пожежники виявилися чудовими волонтерами для технічних майстерень та спортивних заходів.

---

<sup>12</sup> Повний звіт дослідження доступний за посиланням [http://www.bettercarenetwork.nl/content/17382/download/clnt/32323\\_ResearchReportFinal14April2011.pdf](http://www.bettercarenetwork.nl/content/17382/download/clnt/32323_ResearchReportFinal14April2011.pdf)





## АВТОРИ

### **Mathijs Euwema**

Матайс — дитячий психолог і директор міжнародних ініціатив розвитку дитини (ICDI), заснованих голландською міжнародною організацією, котра фокусує свою увагу на питаннях дітей та молоді в країнах, що розвиваються (для отримання додаткової інформації дивіться [www.icdi.nl](http://www.icdi.nl) ). Він має понад 17-річний досвід роботи в галузі управління проектами та програмами психосоціального і дитячого захисту в міжнародному контексті. З 2008 по 2011 рік він був тісно залучений в якості тренера, дослідника і консультанта з розвитку Нест-центрів у Боснії і Герцеговині.

### **Marian van Teeffelen**

Маріан — соціальний працівник і керівник проекту в Kinderpostzegels, голландської донорської організації, яка активно працює в Нідерландах та 10 країнах, що розвиваються. Вона працювала в якості молодіжного працівника з уразливими групами дітей, і має більш ніж 21-річний досвід у наданні субсидій на проекти в соціальній сфері в країнах Центральної та Східної Європи, Суринаму і Південній Африці. У 2007 році вона взяла на себе ініціативу поширення інформації про центри денного догляду за дітьми в Польщі та Румунії серед ширшого загалу, а також представлення такої діяльності ключовим особам в Боснії і Герцеговині. З 2008 по 2011 рік вона була координатором міжнародного проекту «Сьогоднішні діти - завтрашні батьки», в рамках якого шість Нест-центрів були створені в Боснії і Герцеговині, Сербії, а також один в Чорногорії.

### **Бранка Ivanović**

Бранка – психолог, живе в Боснії і Герцеговині, а також працює в якості виконавчого директора In Foundation, заснованому для соціальної інтеграції дітей та молоді в Боснії і Герцеговині (В & Н) ([www.infondacija.org](http://www.infondacija.org) ). Бранка має великий досвід в області організаційного розвитку і роботи з дітьми в рамках проектів різних міжнародних організацій. У 2008 році вона була залучена в якості технічного спеціаліста, тренера, дослідника і консультанта в розробці моделі Нест-центру. Вона брала активну участь в роботі з персоналом центрів шляхом надання експертних консультацій, професійного керівництва і підтримки.

### **Ельвіра Zivanović**

Ельвіра — дивовижний інженер і менеджер/консультант Асоціації громадян з місцевих ініціатив в області розвитку (TALDi), НУО в Боснії і Герцеговині, яка шукає кращих шляхів і безпосередньо сприяє загальному соціально-економічному розвитку в Боснії і Герцеговині та за її межами (докладніше дивіться [www.taldi.ba](http://www.taldi.ba) ). Вона має понад 16-річний досвід роботи в управлінні соціально-економічними програмами в Боснії і Герцеговині та регіоні Західних Балкан. З 2008 по 2011 рік брала особисту участь в якості менеджера національної програми і тренера/консультанта в розвитку Нест-центрів у Боснії і Герцеговині.



## ПРО KINDERPOSTZEGELS

Фундація Kinderpostzegels з Нідерландів збирає та виділяє кошти на допомогу уразливим категоріям дітей в Нідерландах та інших країнах.

Багато дітей в світі живуть в неспокійних та небезпечних умовах. Це означає, що вони потребують додаткової допомоги та захисту. У Kinderpostzegels ми присвячуємо наші зусилля дітям, які потребують підтримки, з метою розвитку їх особистості як права, закріпленого Конвенцією ООН про права дитини.

Kinderpostzegels не залежить, точніше сказати, не пов'язана з державними, політичними або релігійними рухами. Kinderpostzegels підтримує проекти від місцевих організацій. У центрі уваги завжди лежать найкращі інтереси дітей.

Kinderpostzegels працює відповідно до програмного підходу. Програми за кордоном зосереджені на таких напрямках:

- 1) Дитяча праця і доступ до освіти.
- 2) Права дівчат.
- 3) Альтернативний догляд за дітьми без належного батьківського піклування.
- 4) Діти та насильство.

Ці багаторічні програми підлягають географічним і тематичним обмеженням.

Більш детальна інформація доступна на [www.kinderpostzegels.nl](http://www.kinderpostzegels.nl).



### Вступ

Держави-учасниці захищають дитину від усіх форм фізичного або психологічного насильства, образ чи зловживань, відсутності піклування, брутального поведіння та експлуатації, включаючи сексуальне насильство (стаття 19 Конвенції ООН про права дитини (1989 рік)). Співробітники Центру, волонтери і члени правління поділяють прихильність запобіганню жорсткому поведінню з дітьми та захисту дітей. Ця політика визначає загальні цінності, принципи і переконання та описує кроки, які будуть зроблені для досягнення нашої прихильності щодо захисту дітей.

### Наші зобов'язання щодо захисту дітей

#### Наші цінності, принципи і переконання:

- Будь-яке жорстоке поведіння з дітьми призводить до порушення прав дитини.
- Всі діти мають рівні права на захист від зловживань і експлуатації.
- Стан життя всіх дітей має бути поліпшено шляхом дотримання їх прав, викладених у Конвенції ООН про права дитини. Це включає в себе право на свободу від жорсткого поведіння та експлуатації.
- Жорстоке поведіння з дітьми неприйнятне за жодних обставин.
- У нас є зобов'язання щодо захисту дітей з якими і для яких ми працюємо.

#### Що ми будемо робити

Ми виконаємо наші зобов'язання щодо захисту дітей від жорсткого поведіння шляхом:

**Усвідомлення:** ми гарантуємо, що всі співробітники та волонтери, які працюють у Центрі, знають про проблему жорсткого поведіння з дітьми та ризику для дітей.

**Попередження:** через обізнаність і хорошу практику ми забезпечимо, щоб

співробітники та волонтери, які працюють у Центрі, звели до мінімуму ризику для дітей.

**Звітність:** ми гарантуємо, що персонал Центру знає, які кроки слід робити у разі виникнення загрози безпеці дітей.

**Відповідь:** ми гарантуємо, що буде вжито всіх необхідних заходів для підтримки і захисту дітей, у разі можливості виникнення ситуації зловживань.

Для того, щоб вищевказані стандарти виконувались, співробітники та волонтери Центру також гарантують:

- звертати увагу та розглядати будь-які підняті питання;
- вживати всіх необхідних заходів для забезпечення захисту дітей, в яких існує ризик виникнення проблем;
- підтримувати співробітників, дітей та їх батьків, у разі виникнення в них життєвих проблем, або ризику їх виникнення;
- діяти належним чином і ефективно щодо залучення до співпраці інших зацікавлених сторін;
- в процесі захисту дитини дотримуватись принципу "найкращих інтересів дитини";
- слухати і серйозно сприймати думки і побажання дітей;
- працювати в партнерстві з батьками/особами, які їх замінюють та/або іншими фахівцями з метою забезпечення захисту дітей.

#### Як ми забезпечимо виконання наших зобов'язань:

- Всі штатні співробітники Центру, та волонтери підпишуться і будуть виконувати Кодекс поведінки.
- Співробітники і волонтери будуть дотримуватись політики захисту дітей.
- Процедури набору кадрів передбачатимуть перевірку на придатність до роботи з дітьми.

<sup>13</sup> Ця політика створена на основі Політики захисту дітей Альянсу порятунку дітей





- Процедура прийому на роботу передбачатиме співбесіду з питань захисту прав дітей.

Центр забезпечуватиме можливість підготовки/підвищення кваліфікації співробітників та волонтерів для ефективного виконання службових обов'язків.

### **Кодекс поведінки**

Всі штатні співробітники Центру та волонтери повинні підписати і дотримуватися наступного Кодексу поведінки.

#### ***Штатні співробітники та волонтери ніколи не повинні:***

- бити, фізично карати чи знущатись над дитиною;
- розвивати близькі (зокрема статеві) стосунки з дітьми;
- розвивати стосунки з дітьми, які могли б якимось чином бути визнані експлуаторськими або образливими;
- діяти у спосіб, який може призвести до ризику жорстокої поведінки по відношенню до дитини;
- використовувати мову, вносити пропозиції або давати поради, які є недоречними, зневажливими або образливими для дитини;
- поводити себе у спосіб, який можна визначити як недоречний або сексуально провокаційний;
- брати дитину/дітей, з якими вони працюють, до себе додому ;
- спати в одній кімнаті або ліжку з дитиною, з якою вони працюють;
- робити за дітей речі особистого характеру, які вони можуть зробити самостійно;
- потурати або брати участь в поведінці дітей, що є незаконною, небезпечною або неналежною;
- діяти з наміром присоромити, образити, принизити або зневажити дітей, або іншим чином здійснювати будь-які форми психологічного насильства.
- дискримінувати, проявляти диференційоване ставлення, або виділяти прихильність по відношенню до окремих дітей.

Цей список не є вичерпним або винятковим.

Принцип полягає в тому, що співробітники Центру повинні уникати неналежних дій або поведінки, що принижує честь і гідність дитини.

#### ***Для всіх співробітників та інших зацікавлених сторін в контакті з дітьми важливо:***

- бути в курсі ситуацій, що можуть становити небезпеку та вміти її передбачати;
- спланувати і організувати роботу і робоче місце таким чином, щоб звести до мінімуму ризику;
- бути присутнім біля дітей, наскільки це можливо;
- гарантувати реалізацію культури відкритості для того, щоб були обговорені та вирішені будь-які питання, чи проблеми, які виникають при спілкуванні з дітьми;
- гарантувати відповідальне та коректне ставлення між штатними співробітниками та волонтерами, недопущення образливої та неприйнятної поведінки;
- бути відкритими з дітьми та заохочувати їх до обговорення проблем;
- розширювати можливості дітей - обговорювати з ними їх права та можливості (що є прийнятним і неприйнятним, і що вони можуть зробити, якщо є проблема);

#### ***У загальному випадку недоцільно:***

- проводити надто багато часу наодинці з дитиною.
- приводити дитину додому та залишатись з нею наодинці.

Я розумію і зобов'язуюсь виконувати все вище зазначене.

Ім'я та підпис:

Місце і дата:







Основні проблеми дитини на даний час? (проблеми в родині, в школі, з друзями, здоров'я і т.д.)

**Психологічний стан дитини** (чи здається дитина сумною, депресивною, неспокійною, напруженою, агресивною і т.д.)

Потенціал дитини щодо зміни ситуації після перебування в Центрі

(чи зможе вона отримати користь від перебування Центрі? Чи зможе легко брати участь в груповій діяльності? Чи зможе прийняти правила і вказівки? І т.д.)



Які джерела інформації були використані для заповнення цієї форми, крім інформації, наданої дитиною?

\*Джерела: вчителі, директор школи, поліція, батьки і т.д. (якщо можливо, зазначити контактну інформацію).

\*Слід враховувати, що дитина та її батьки повинні дати дозвіл на використання цих джерел.

Будь-яка специфічна актуальна медична інформація (наприклад: дитина має певне захворювання/інвалідність, приймає певні ліки тощо. \*Зазначити контактні дані фахівця / сімейного лікаря).

Екстрені контактні дані (до кого звертатися в разі виникнення надзвичайної ситуації)

### **Соціограма**

(Намалюйте соціограму тут: дитина в центрі, а потім найбільш важливі фігури в житті дитини, її оточення, використовуйте цифри, щоб вказати рівень їх важливості для дитини)

**Будь-які інші питання, які варто відзначити:**



### ДОДАТОК 3: КРИТЕРІЇ ВІДБОРУ

**Контрольний список критеріїв відбору.** Інформацію для підрахунку критеріїв можна отримати з: інтерв'ю з дитиною, батьками, вчителями та іншими зацікавленими особами, які знають сім'ю. Вона також може бути заснована на облікових документах, які подаються такими установами, як центри соціальних служб. Проте, завжди перевіряйте джерела: ніколи не дозволяйте робити висновки за цим переліком, посилаючись тільки на одне джерело інформації!

#### I. СІМЕЙНА СИТУАЦІЯ

Перший набір питань цього контрольного списку стосується ситуації батьків і родини дитини.

Дитина має батьків/одного з них та/або принаймні два інших важливих члени сім'ї (брати, сестри, дядьки, тітки тощо, які живуть з ними в тому ж будинку.) з проблемами, пов'язаними з:

(ставте 1 на відповідь «так», та 0 на відповідь «ні»)

1. Зловживання алкоголем / наркотиками, що обумовлює їх негативну модель поведінки.	
2. Протиправна поведінка (наприклад: один з батьків перебуває у в'язниці або засуджений за злочини). Необхідно звернути увагу, чи є це нормою поведінки даної особи, адже один випадок протиправної поведінки в минулому, (взалежності від характеру злочину) не може бути достатнім, для позитивної відповіді на цей пункт.	
3. Насильницька поведінка (по відношенню до партнера, дітей або інших осіб в суспільстві). Це має бути регулярним проявом проблеми.	
4. Сексуальне насильство. Існує історія сексуального насильства в сім'ї дитини (не обов'язково означає, що саме дитина була об'єктом сексуального насильства).	
5. Психічні розлади (наприклад, одному з батьків було встановлено діагноз: шизофренія, депресія, посттравматичний стресовий розлад, або які-небудь інші психічні проблеми; дається оцінка, коли проблема почала даватися ознаки – в якому віці була дитина коли один з батьків / родич вперше проявив ознаки хвороби – та чи зберігаються ці прояви; іншими словами: якою мірою проблема є джерелом щоденного стресу для сім'ї/дитини).	
6. Розумова відсталість (оцінка міри впливу психічної проблеми особи на повсякденне життя дитини: це веде до хаосу домогосподарства, дитина перевантажена, тому що повинна в основному піклуватися про дану особу? <b>*Цей пункт повинен бути заповнений тільки якщо є підстави вважати, що така ситуація має негативний вплив на життя дитини.</b>	
7. Важкі, хронічні захворювання (хтось із членів сім'ї страждає від хронічної хвороби, наявність якої явно позначається на всіх, хто проживає поруч).	



8. Батьки мають історію того, що їхні діти направлені в установи догляду (реабілітаційні центри, дитячі будинки) через тимчасову неспроможність піклуватися про дітей або через те, що члени родини створювали ситуацію загрози безпеки дітей. <b>*Необхідно оцінити, якою мірою ця проблема все ще існує, та чи існує ризик повторення цієї ситуації (якщо ризик невеликий, 0 балів).</b>	
9. Сім'я дитини живе у бідності (безробітні батьки, погані житлові умови, недостатньо їжі, проблеми з одягом, відсутність гігієни і т.д.)	
10. Батько(-и) дитини – вимушено переміщені особи, біженці або належать до етнічних меншин, які відчувають регулярну дискримінацію з боку більшості населення.	
11. Підліткове материнство, проживання без підтримки сім'ї, з одним з батьків або в ситуації без батьків (дитина живе з бабусею і дідусем або в сім'ї інших родичів (в таких ситуаціях слід оцінювати, якою мірою це створює проблеми в повсякденному житті дитини, оскільки багато матерів-підлітків, самотніх батьків, бабусі і дідусі здатні забезпечити хороше, стабільне сімейне життя для своїх дітей).	
12. Будь-які інші проблемні сімейні обставини, що не згадувалися вище. Дайте стислий опис ситуації. Йдеться про проблему, джерело якої локалізовано безпосередньо у сім'ї або пов'язано з дитиною.	
13. Загальний бал:	

Для того, щоб прийняти дитину до центру, загальний бал за вказаними вище питаннями повинен складати **не менше 2 балів**.

Якщо оцінка нижче 2, дитині **не потрібно** залучатись до центру. Якщо оцінка вище 6 балів, слід бути дуже обережними, адже проблеми, з якими стикається дитина, можуть бути занадто важкими для вирішення їх лише зусиллями в Центру. У такому випадку тісна співпраця з іншими надавачами послуг і школою стає ще більш важливою.





## II. ХАРАКТЕРИСТИКИ ДИТИНИ

Наступні питання належать до характеристик самої дитини. Оцініть (оцінка 1 на відповідь «так», та 0 на відповідь «ні»), чи дитина має:

1. Важкі поведінкові проблеми (агресивна, не може контролювати гнів, проявляє насильницькі дії по відношенню до інших дітей та/або дорослих, поведінка не відповідає вимогам вчителя/ порадам дорослих, ображає тварин, використовує образливі вирази і т.д.)	
2. Кримінальні тенденції (краде, схильна до злочину і т.п.; дитина була визнана винною у скоєнні злочину, або, принаймні, про злочинну поведінку було повідомлено вчителем, вихователем тощо)	
3. Чіткі повторювані моделі вживання алкоголю або наркотиків .	
4. Психічні проблеми (як діагноз у психіатра або психолога)	
5. Інші розлади розвитку (наприклад, необучуваність <sup>15</sup> , аутизм, тощо; за наявності діагнозу, встановленому відповідним кваліфікованим фахівцем)	
6. Психічні захворювання (наприклад: шизофренія, депресія, психоз і т.д. Знову ж: необхідно встановлення діагнозу кваліфікованим фахівцем). <b>*Слід пам'ятати, що під «депресією» мається на увазі повномасштабна, клінічна депресія, яка дуже рідко зустрічається у дітей. Дитина замкнена, боязка, або яка іншим чином проявляє ознаки того, що вона нещаслива, не повинна бути виключена з центру!</b>	
Загальний бал:	

У випадку, якщо дитина набрала **один або більше** балів з цих шести питань, вона **не повинна** бути прийнята до Центру, незалежно від рахунку балів у розділі I цього контрольного списку. Безумовно, що в таких випадках співробітники Центру повинні зробити все можливе, щоб організувати перенаправлення дитини до відповідного надавача послуг.

<sup>15</sup> Будь ласка, будьте обережні та відрізняйте «необучуваність» від «проблем у навчанні». Дитина, можливо, в результаті стресу, може показати зниження шкільної продуктивності або інтересу до шкільних занять. Це не «необучуваність»! «Необучуваність» — стійкий у часі розлад, що проявляється у вигляді слабкості дитини в певному аспекті навчання (наприклад, дислексія). Будь ласка, також відзначте, що «необучуваність» не те ж саме, що "розумова відсталість". Останнє означає, що дитина має низький загальний рівень IQ, тобто їй не вистачає потужності на багато пізнавальних завдань. Діти з «необучуваністю» не розумово відсталі! Якщо дитина показує шкільну продуктивність нижчу, ніж можна було б очікувати, або знижується шкільна успішність через стрес, — це не є протипоказанням для прийому до центру. Зовсім навпаки: це саме деякі з тих проблем, з якими дитина могла бути зарахована до Центру.



### III. АДМІНІСТРАЦІЯ

Джерела інформації, що використовуються для заповнення даного контрольного списку (де це можливо, вказати дати надходження інформації, джерела інформації та місце їх знаходження (Наприклад, звіт про інтерв'ю з дитиною. Зазначити: коли цей звіт був підготовлений, ким, де він зберігається:, у цифровому та / або друкованому вигляді тощо):

---

---

---

---

---

Контрольний список підписано (контрольний список мають підписувати два співробітники центру, один з яких — директор):

.....  
.....

(П.І.Б., посада, дата)

.....  
.....

(П.І.Б., посада, дата)

!

*Контрольний список необхідно зберігати в надійному місці й дотримуватися повної конфіденційності. Інформація, що міститься в даному документі, може бути використана тільки для внутрішніх цілей Центру. Інформація може бути надана третім особам у випадку, якщо клієнт (дитина та/або її батьки/особи, які їх замінюють) дали на це дозвіл.*



#### ДОДАТОК 4: ФОРМА ЗГОДИ ДИТИНИ

<b>Назва та адреса Центру</b>	<b>Дата</b>
<b>Ім'я</b> (друкованими літерами)	
<b>ПІБ та посада інтерв'юера</b>	
<p><b>Дитина:</b></p> <p>Підписуючи цю форму я згоден/згодна:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• брати активну участь у діяльності Центру;</li><li>• дотримуватися правил Центру;</li><li>• з повагою ставитися до інших дітей, волонтерів і співробітників у Центрі;</li><li>• сприяти підтримці чистоти в Центрі.</li><li>• Я розумію, що, якщо моя поведінка вважатиметься (співробітниками) занадто неприйнятною, мене можуть тимчасово помістити в кімнату «Тайм-аут» (кімнату, яку я бачив(-ла) раніше). Це ніколи не повинно тривати довше, ніж 10 хвилин, і не може відбутися більше двох разів на день. Центр регулярно інформуватиме моїх батьків щодо цих інцидентів, якщо вони траплятимуться.</li></ul> <p><b>Представник Центру:</b></p> <p>Підписуючи цю форму Центр (співробітники і волонтери) погоджуються:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Завжди ставитись до дитини з повагою та гідністю, відповідно до Міжнародної конвенції про права дитини, та відповідно до політики захисту дітей Центру (який був підписаний кожним співробітником і волонтером; копію цього документу буде надано дитині та її батькам.</li><li>✓ Підтримувати дитину в міру можливостей Центру, у межах можливостей і розумних очікувань.</li></ul>	
Підпис дитини:	
Підпис представника Центру:	



## ДОДАТОК 5: ФОРМА ЗГОДИ БАТЬКІВ

Назва та адреса Центру	Дата
<b>Ім'я батька (-ів)/ особи, яка їх замінює:</b> <b>Ім'я дитини:</b> (друкованими літерами)	
<b>Ім'я та посада інтерв'юера:</b> Батьки/особа, яка їх замінює: <ul style="list-style-type: none"><li>• Я згоден(-на), що моя дитина/діти можуть взяти участь в діяльності Центру. Я буду активно заохочувати свою дитину/дітей приходити до Центру на регулярній основі. Співробітники Центру завжди можуть зв'язатися зі мною, якщо необхідна підтримка, порада або інформація стосовно моєї дитини/дітей.</li><li>• Я погоджуюсь, що, у разі якщо поведінка моєї дитини/дітей вважається (співробітниками) занадто неприйнятною, вона/вони можуть бути тимчасово відправлені у так звану кімнату "Тайм-аут" (яку я бачив(-ла) раніше). Я знаю, що перебування у цій кімнаті не має тривати довше 10 хвилин і не може бути більше двох разів на день. Співробітники Центру інформуватимуть мене щодо таких випадків.</li><li>• Я згоден, що фотографії з моєю дитиною/дітьми можуть бути використані в публікаціях про Центр.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>Друк: Так / Ні</b>                      <b>Інтернет: Так / Ні</b></p> <b>Представник Центру:</b> Підписуючи цю форму Центр (співробітники і волонтери) погоджуються: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Завжди ставитися до дитини з повагою та гідністю, відповідно до Міжнародної конвенції про права дитини, та відповідно до політики захисту дітей Центру (який був підписаний кожним співробітником і волонтером; копію цього документу буде надано дитині та її батькам.</li><li>✓ Підтримувати дитину в міру можливостей Центру, у межах можливостей і розумних очікувань.</li></ul>	
Підпис батьків / особи, яка їх замінює:  Підпис представника Центру:	



## ДОДАТОК 6: ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН ДІЙ

Ім'я дитини:

Кейс-менеджер:

Центр:

Дата початку:

Довгострокова ціль (лі) (які повинні бути досягнуті протягом року від початку плану дій)<sup>16</sup>:

1	17
2	
3	

### Допоміжні цілі (допомагають в досягненні основних цілей)

Допоміжна ціль	Як (методи досягнення цілі)	Коли	Хто відповідальний	Результат
1				
2				
3				

<sup>16</sup> Сформулювати наступним чином: До (дата), (ім'я дитини) є (описати чітку помітну поведінкову рису, наприклад: «Здатна ініціювати і підтримувати дружні стосунки», або «здатна просити про допомогу», або «щаслива, і з хорошим почуттям власної гідності» і т.д. Незалежно від того, що здається для дитини слухним питанням. Максимум три цілі.

<sup>17</sup> Тут заповнити дату і якщо мета була досягнута (Д), частково досягнуто (ЧД), або не досягнуто (НД). У разі, якщо ЧД або НД, вони повинні бути переведені на нові довгострокові цілі наступного індивідуального плану дій.