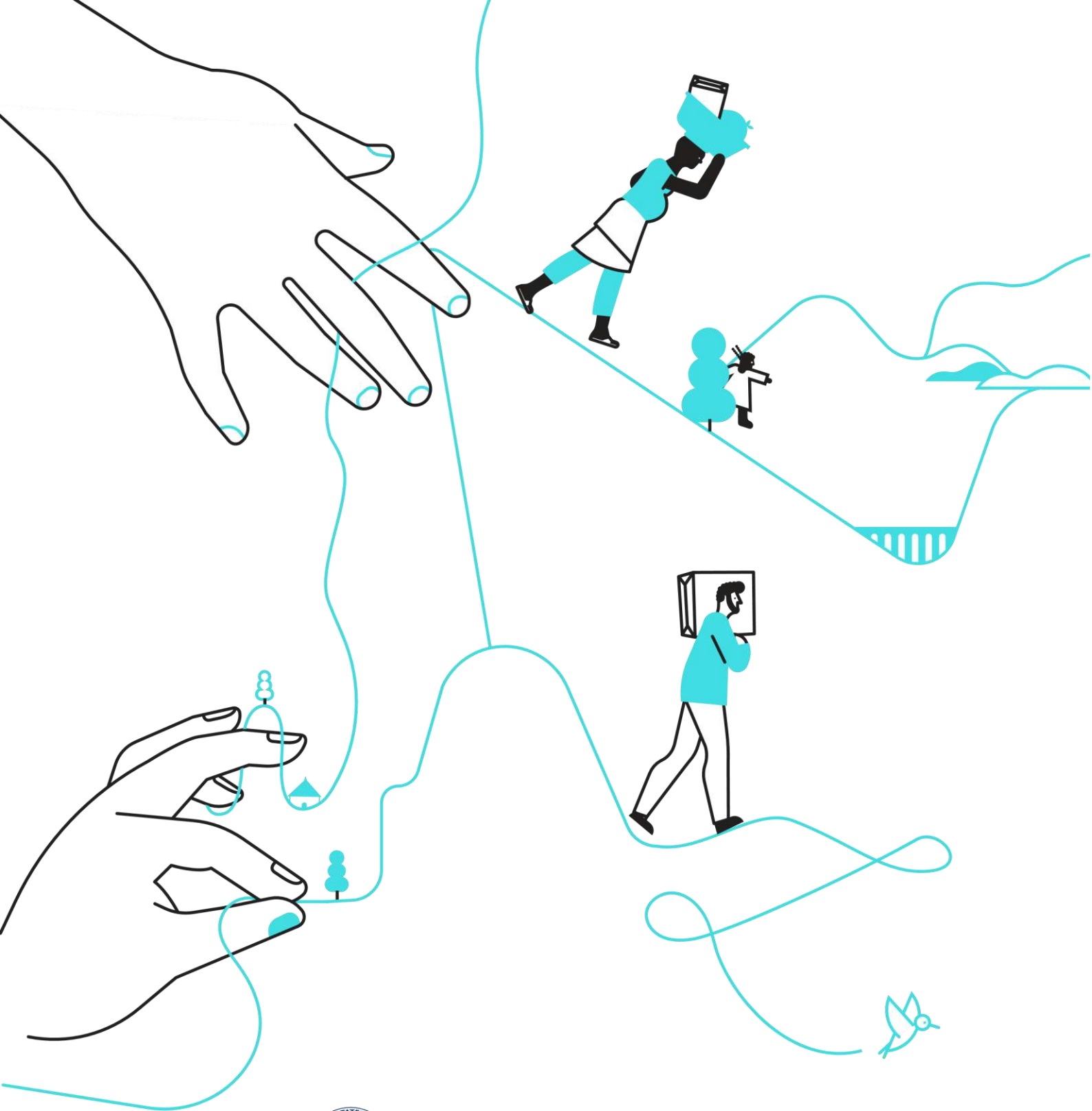


Ваш Посібник до Кейс-Менеджменту в сфері захисту

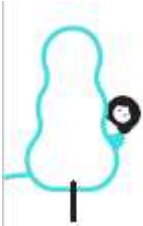




USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Цей документ підготовлено завдяки щедрій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст цього документа є відповідальністю NRC та IRC і не обов'язково відображає погляди USAID або Уряду Сполучених Штатів Америки. Це українське видання адаптовано IRC Ukraine для практичного використання в Україні на основі оригінального посібника, розробленого NRC та IRC.

ПОДЯКИ



Посібник «**Your Guide to Protection Case Management**» було переглянуто в межах проєкту «**The Global Protection Case Management Initiative**», який реалізовувався Норвезькою радою у справах біженців (NRC) у партнерстві з International Rescue Committee (IRC) за фінансової підтримки Бюро гуманітарної допомоги Агентства США з міжнародного розвитку (USAID Bureau for Humanitarian Assistance, USAID BHA).

Це оновлення ґрунтується на результатах пілотного впровадження посібника, розробленого у 2020 році IRC та UNHCR під назвою «**Your Guide to Protection Case Management: Field Testing Version**».

Пілотування проводилося в програмах NRC в Іраку, М'янмі, Україні та Ємені в період із березня 2023 року до липня 2024 року.

Ключову технічну експертизу та рекомендації щодо оновлення посібника надала Консультативна група з питань ведення випадків у сфері захисту (Protection Case Management Advisory Group).

Оновлена версія посібника призначена для використання під час гуманітарних надзвичайних ситуацій, у яких активовано кластерний механізм координації, зокрема Кластер захисту. Водночас вона може бути корисною й в інших умовах координації, подібних до кластерного підходу, пов'язаних із внутрішнім переміщенням населення внаслідок конфліктів або стихійних лих.

Для операцій із реагування на потреби біженців та змішаних ситуацій, зокрема тих, що здійснюються в межах **Refugee Coordination Model (RCM)**, слід користуватися окремою версією посібника для роботи з біженцями.

Цей посібник доповнює, але **не замінює** чинні міжвідомчі рекомендації щодо ведення випадків дітей та осіб, які пережили гендерно зумовлене насильство (GBV), в умовах надзвичайних ситуацій.

Провідні автори Kirsty Jenatsch (NRC), Emily Krehm (IRC) and Ricardo Pla Cordero (UNHCR)

Особлива подяка всім, хто зробив внесок у перегляд та оновлення посібника «Ваш посібник із ведення випадку в сфері захисту», зокрема:

Польовим командам, які надали неоціненний зворотний зв'язок щодо цього посібника та підходу до ведення випадків, зокрема: Safaa Ali (NRC Iraq), Saher Al Najar (NRC Yemen), Caroline Erong (NRC Yemen), Alfonso Massa (Independent Consultant for NRC Ukraine), Brandon McNally (NRC Iraq), Kristina Nechayeva (NRC Ukraine), Nasser Rawashdeh (NRC Myanmar), Maanasa Reddy (NRC Ukraine), Naw Thu Khin (NRC Myanmar), Ephraim Ali Yidawi (NRC Nigeria)

Членам Консультативної групи за співпрацю, стратегічне бачення та експертний внесок, зокрема: Dora Abdelghani (IRC), Sazan Baban (Child Protection Case Management Task Force), Aline Bazerly (IRC), Lauren Bienkowski (Child Protection Area of Responsibility), Ludovic Bourbe (Humanity And Inclusion), Jennifer Chase (GBV AoR), Matthew Decristofano (UNHCR), Collette Hogg (UNHCR), Sabreen Ibrahim Al Dweib Ibrahim (Humanity and Inclusion), Youmna Ghaleb (HI), Camilla Jones (The Alliance), Clare Lofthouse (GBV AoR), Christelle Loupforest (Mine Action AoR), Tresor Luvalé (NRC), Maria Makayonok (DRC), Julien Marneffe (GPC), Lisa Mueller-Dormann (DRC), Marta Passerini (UNICEF), Hugh Salmon (Global Social Service Workforce Alliance), Emily Sui (GBV AoR), Amira Taha (CARE), Carmen Valle Trabadelo (IASC MHPSS RG), Brennan Webert (DRC)

Учасникам, які зробили внесок у вдосконалення цього ресурсу: Dia AbouMosleh (IRC), Kara Aplan (Coram International), Catherine Boland (IRC), Bernadette Castel (UNHCR), Samuel Cheung (UNHCR), Indu Chelliah (IRC), Naima Iqbal Chohan (IRC), Elodie Copin (Independent Consultant), Brandon Grey (WHO), Gretchen Emick (IRC), Colleen Fitzgerald (USAID-BHA), Patricia Grey (IRC), Priya Joshi (GBV AOR MHPSS TT), Jennifer Lee (IRC), Julien Marneffe (UNHCR), Tania Marcello (NRC), Kathryn McCallister (UNHCR), Ann Marie McKenzie (USAID-BHA), Kelly McBride (Independent Consultant), Lisa Monaghan (NRC), Jude Okeria (TPO), Angeliki Panagoulia (IRC), Lauraine Pfeffer (GBV AOR MHPSS TT), Vicky Samara (IRC), Leonie Tax (IRC), Josep Herreros Sala (UNHCR), Clifford Speck (UNHCR), Liliana Sorrentino (UNHCR), Clare Whitney (IMC)

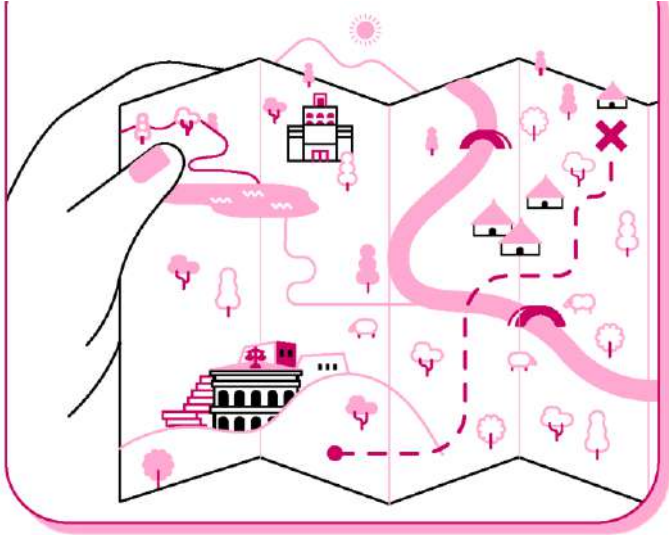
Дизайн: Rewire design



Зміст



- 2 Що таке кейс-менеджмент у сфері захисту?
- 6 Чому кейс-менеджмент у сфері захисту є важливим?
- 8 Як координувати кейс-менеджмент у сфері захисту?
- 12 Що таке Теорія змін для кейс-менеджменту в сфері захисту?
- 15 Які ключові принципи та стандарти Кейс-менеджменту в сфері захисту?
- 19 Ключові стандарти
- 25 Короткий виклад ключових положень
- 28 Примітки
- 32 Чи готова моя організація безпечно надавати послуги з кейс-менеджменту в сфері захисту людям, які перебувають у групі найбільшого ризику?
- 36 Як оцінити потребу в кейс-менеджменті в сфері захисту в гуманітарній ситуації?
- 36 Розуміння існуючих систем і ресурсів
- 38 Реагування в складних гуманітарних ситуаціях
- 39 Аналіз захисту для кейс-менеджменту в сфері захисту



55 Як розробити критерії відбору для кейс-менеджменту в сфері захисту?

56 Пояснення Форми 0

57 Доопрацювання критеріїв

59 Короткий виклад ключових моментів

62 Примітки



3

Розробка та підтримка якісної послуги кейс-менеджменту в сфері захисту: Посібник для технічного персоналу

66 Якими є мінімальні стандарти кейс-менеджменту в сфері захисту?

71 Які основні проєктні рішення я повинен прийняти разом зі своєю командою, щоб створити послугу кейс-менеджменту в сфері захисту?

71 Оцінка та мінімізація ризиків для користувачів послуг, співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та організацій

72 Спосіб надання послуг

80 Форма надання послуг – кейс-менеджмент у центрі

84 Грошова допомога у кейс-менеджменті в сфері захисту

88 Кадрове забезпечення для кейс-менеджменту в сфері захисту

96 Протокол кейс-менеджменту в сфері захисту

98 Управління інформацією

100 Які стандарти та рекомендації МОПН для кейс-менеджменту у сфері захисту?

104 Планування МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту

106 Перелік індикаторів МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту, що можуть бути адаптовані

116 Потік даних у кейс-менеджменті у сфері захисту



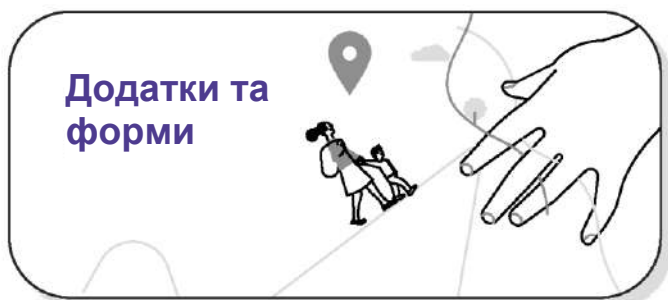
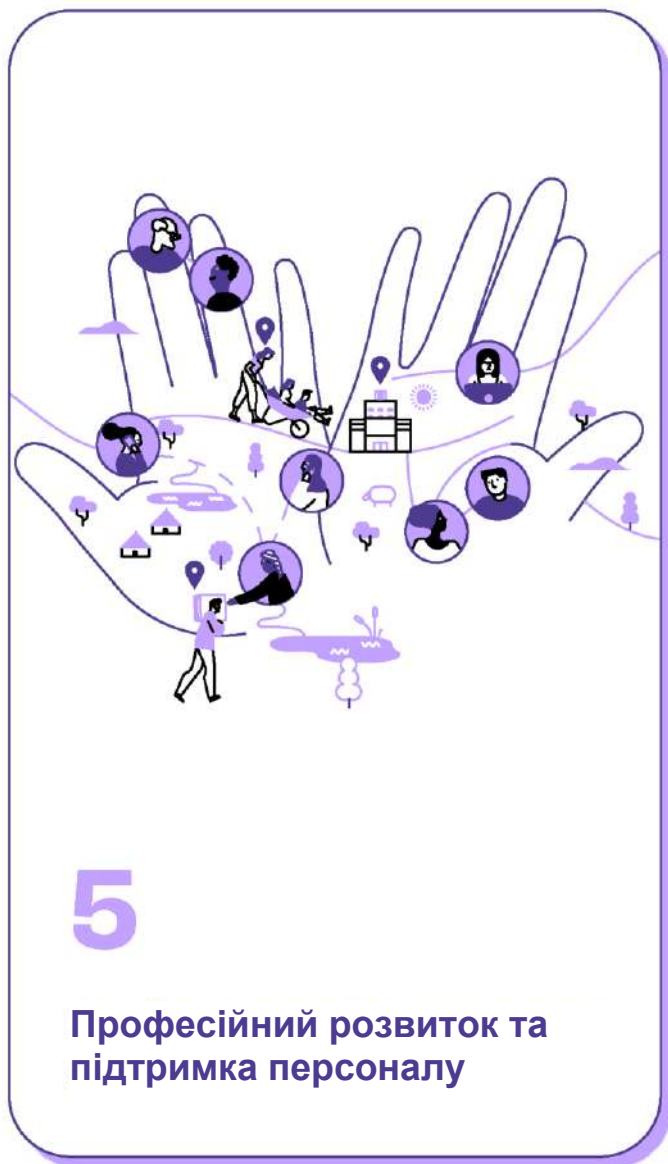
- 120 Інструменти збору даних
МОПН та керівництво
- 124 Міркування щодо обміну даними
- 126 Управління даними та аналіз
- 129 Використання даних кейс-менеджменту в сфері захисту для стратегічного програмування
- 134 **Короткий виклад ключових моментів**
- 138 **Примітки**



4

Надання послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту:
Посібник для керівників і співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи

- 142 **Як встановити довірливі та підтримуючі відносини з користувачем послуг?**
- 144 Як мені підготуватися до сесії Кейс-менеджменту в сфері захисту?
- 146 **Яким є покроковий процес Кейс-менеджменту в сфері захисту?**
- 150 Основні цілі, завдання та рекомендації для кожного етапу Кейс-менеджменту в сфері захисту
- 150 • Крок 1: Введення та відбір
- 169 • Крок 2: Оцінка ризиків у сфері захисту
- 177 • Крок 3: Планування дій по справі
- Крок 4: Впровадження плану дій по справі
- 187
- 192 • Крок 5: Подальші дії та моніторинг
- 194 • Крок 6: Закриття або передача справи
- 197 **Короткий виклад ключових моментів**
- 201 **Примітки**



206 Як забезпечити підтримку персоналу протягом усього циклу впровадження?

210 Встановлення професійних меж

212 Створення спільного підтримуючого професійного простору

212 Розподіл справ

214 Допомога персоналу після критичного інциденту

215 Як підходити до професійного розвитку команди та планів супервізії?

216 Навчання

217 Роль і стратегії індивідуальної та групової супервізії у забезпеченні якості програм та догляду за персоналом

221 Ключові стратегії супервізії

223 Підходи до супервізії для підтримки якості програми та добробуту персоналу

231 Примітки

232 Додатки та форми



1

Вступ до кейс-менеджменту в сфері захисту

Ласкаво просимо до вступного модуля, який пропонує базове розуміння Кейс-менеджменту в сфері захисту, його стандартів і того, як орієнтуватися в цьому посібнику, щоб знайти підтримку в дотриманні цих стандартів.

Цей розділ допоможе вам відповісти на наведені нижче запитання:





- **Що таке кейс-менеджмент у сфері захисту?**

Забезпечення фундаментального розуміння та визначення кейс-менеджменту в сфері захисту.

- **Чому кейс-менеджмент у сфері захисту є важливим?**

Пояснення значення та впливу кейс-менеджменту в сфері захисту в гуманітарних ситуаціях.

- **Як координувати кейс-менеджмент у сфері захисту?**

Детальне пояснення того, як кейс-менеджмент у сфері захисту вписується в існуючі системи та як забезпечити чіткість і взаємодоповнюваність.

- **Що таке Теорія змін для кейс-менеджменту в сфері захисту?**

Огляд теорії змін і чому вона важлива.

- **Які ключові принципи та стандарти кейс-менеджменту в сфері захисту?**

Поширення основних принципів і стандартів, які визначають практику в цій сфері, а також надання основних стандартів і ресурсів для практиків для забезпечення найкращих практик.



Що таке кейс-менеджмент у сфері захисту?

У цьому посібнику ми використовуємо термін «користувачі послуг», щоб відповідати сучасній практиці соціальної роботи, рекомендованій Міжнародною федерацією соціальних працівників та групами соціальних працівників у всьому світі (за винятком США, де досі використовується термін «клієнт»). Для більшої ясності ми також використовуємо терміни «користувач послуг», «людина» або «люди», коли говоримо про тих, з ким ми працюємо в межах цієї послуги. Команди, які впроваджують цей посібник, повинні визначити та узгодити найбільш прийнятні місцеві терміни, які вони будуть використовувати в своїй роботі¹.

Кейс-менеджмент у сфері захисту – це модель надання послуг, що базується на принципах соціальної роботи та підходах до кейс-менеджменту для надання індивідуальної підтримки. У цій моделі співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, тісно співпрацює з користувачем послуг для забезпечення доступу, координації та адвокації послуг, необхідних людям зі складними або множинними потребами у захисті, пов'язаними з насильством, примусом або навмисною депривацією. Цей підхід передбачає підтримку один на один, коли співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, будує стосунки з користувачем послуг, що підтримують його. Кейс-менеджмент має здійснюватися з урахуванням потреб користувача послуг у сфері психічного здоров'я, сприяти безпеці та психологічному благополуччю, спиратися на здібності та сильні сторони людини,

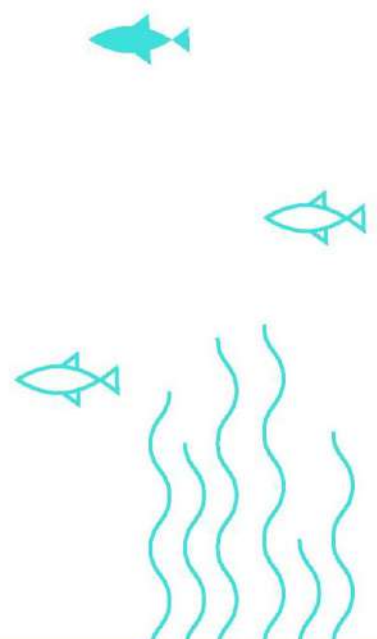
а також сприяти підтримці з боку сім'ї та громади². Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, надають користувачам послуг основні послуги з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСР), включаючи, але не обмежуючись ними, цілеспрямовані неспеціалізовані послуги з підтримки. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, працює за підтримки спеціального керівника та системи, яка забезпечує якість послуг, захист даних та аналіз тенденцій.

В межах Кейс-менеджменту в сфері захисту, люди, які отримують послуги, перебувають у групі ризику або відновлюються від:

- **Насильства:** Умисне застосування фізичної сили або влади, з погрозою або фактичним застосуванням, проти себе, іншої людини або проти групи чи спільноти, що призводить або має високу ймовірність призвести до травми, смерті, психологічної шкоди, відхилення у розвитку або депривації³.
- **Примусу:** Коротко кажучи, примушування когось зробити щось проти його волі⁴. Примус у гуманітарних ситуаціях можна розуміти як примус у вигляді вимагання, тобто вимогу, поєднану з погрозою заподіяння шкоди або заподіянням шкоди, що здійснюється з метою отримання певних поступок від постраждалої держави. Це діяння, спрямоване на волю або здатність постраждалої держави приймати рішення⁵
- **Навмисної депривації:** Навмисні дії, спрямовані на те, щоб перешкодити людям отримати доступ до ресурсів, товарів чи послуг, яких вони потребують і на які вони мають право⁶

Надавачам послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту пропонується розробити конкретні, локальні та відповідні до контексту критерії відбору після аналізу ризиків у сфері захисту, в ідеалі – з використанням міжвідомчої Аналітичної моделі у сфері захисту⁷. Під час або після гуманітарної ситуації багато людей можуть скористатися послугами Кейс-менеджменту в сфері захисту. Однак важливо визначати пріоритетність справ на основі серйозності ризиків. Встановлення чітких критеріїв відбору має вирішальне значення, і ці критерії повинні бути конкретними, описовими і ґрунтуватися на аналізі потреб у захисті. Після встановлення, належні критерії відбору будуть:

- Надавати описове визначення місцевих ризиків, щоб допомогти співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, визначити відповідність критеріям



- Надавати подальший опис типів справ, які відповідають критеріям високого, середнього або низького рівня ризику
- Пропонувати графік швидкості надання послуг на основі рівня ризику
- Розроблені в координації з ключовими зацікавленими сторонами, щоб гарантувати, що вони доповнюють існуючу підтримку та послуги, доступні для постраждалих людей
- Надавати рекомендації щодо реагування для людей, які не відповідають критеріям відбору.

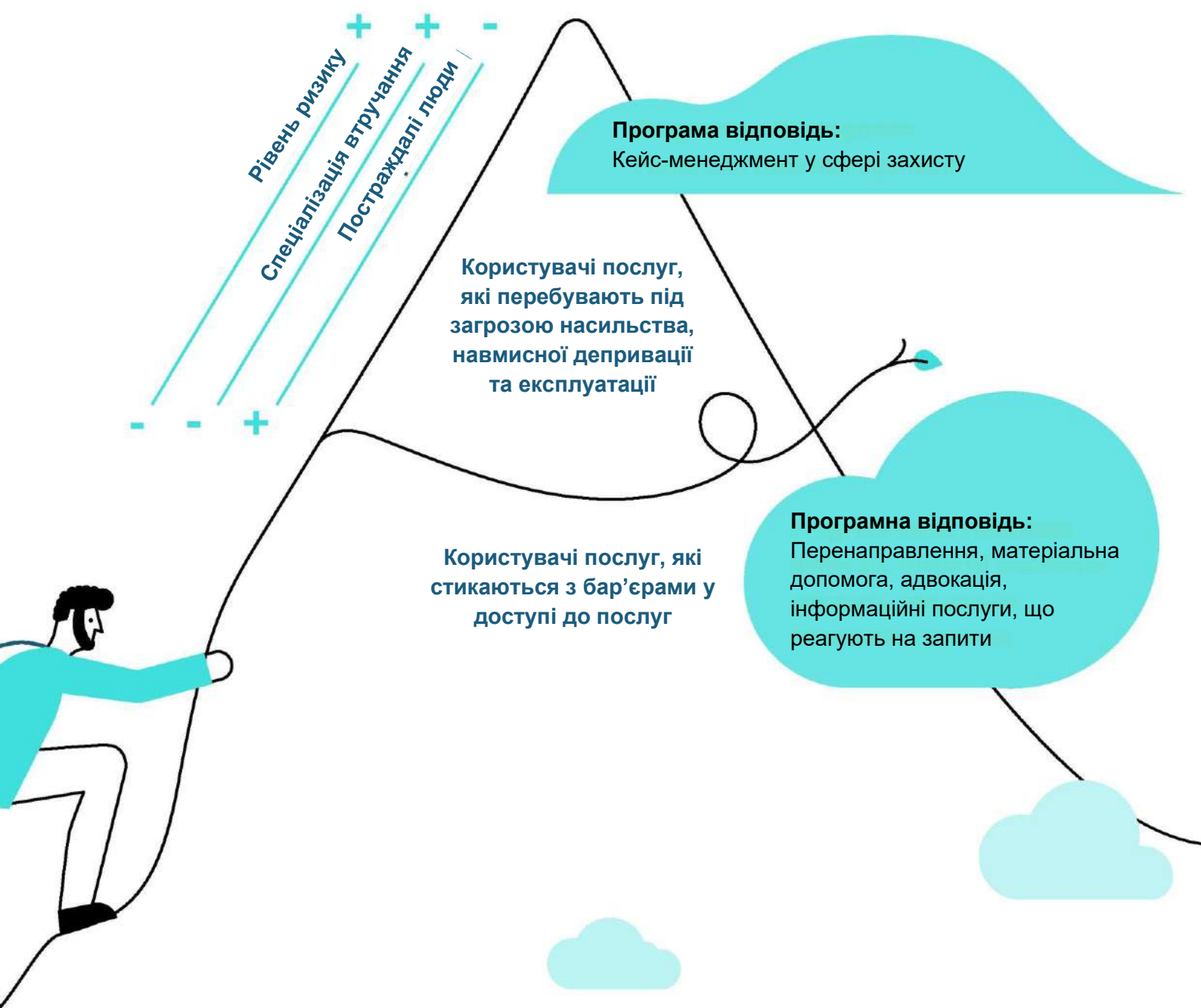
Аналітична модель у сфері захисту⁸ пропонує методологію та структуру для визначення та класифікації ризиків у сфері захисту, які можуть бути вирішені за допомогою Кейс-менеджменту в сфері захисту. У наведеній нижче таблиці, адаптованій з Аналітичної моделі у сфері захисту, надається загальне визначення профілів користувачів послуг. Їх потрібно буде адаптувати на місцевому рівні. Детальні вказівки щодо аналізу захисту та встановлення критеріїв доступні в Модулі 2

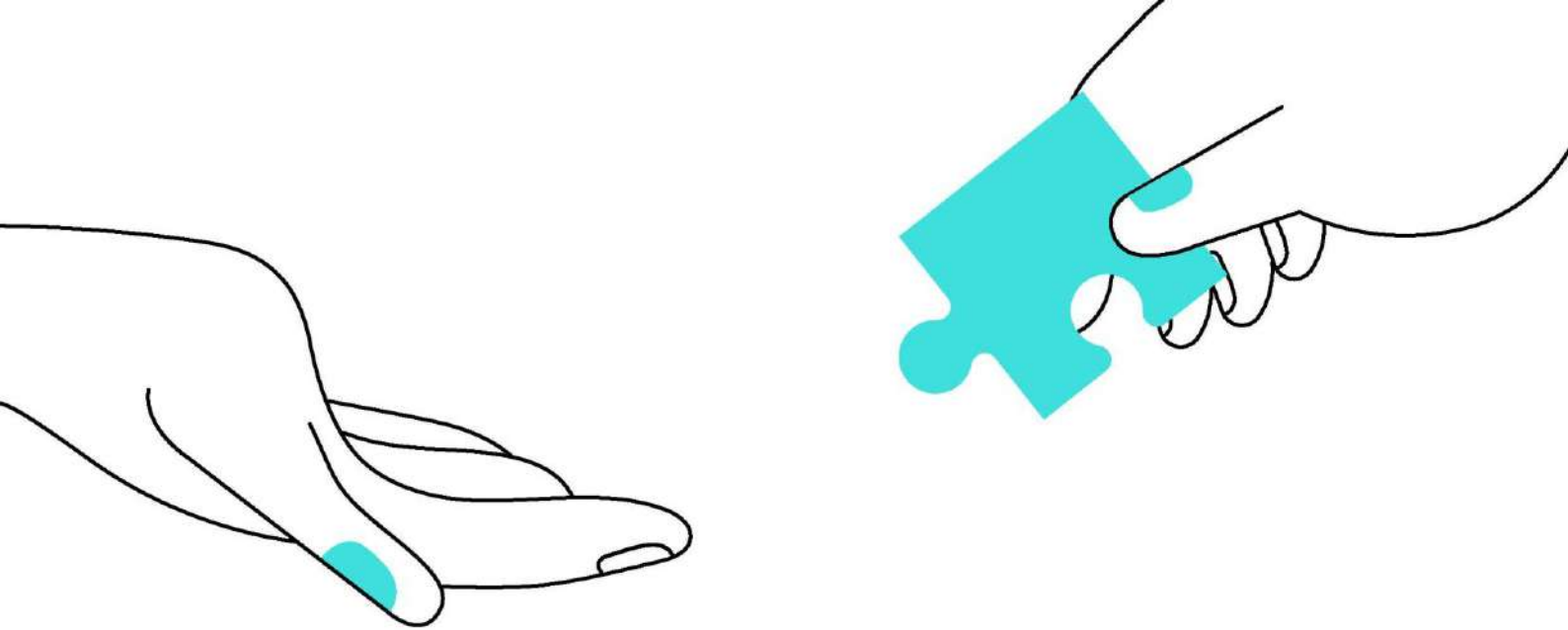
Аналітична модель у сфері захисту (PAF)⁹ забезпечує проведення надійного аналізу захисту в конкретному контексті в узгоджений спосіб. Вона надає інформацію для прийняття рішень щодо міжсекторальних і міждисциплінарних стратегій, які зменшують і запобігають ризикам у сфері захисту, що можуть порушувати міжнародне право в галузі прав людини та гуманітарне право, і підходить для використання в різних гуманітарних контекстах. Вона була розроблена за повної підтримки Інформаційно-аналітичної робочої групи Глобального кластера захисту. Вона була схвалена Глобальним кластером захисту.

Додаток 1: Критерії ризиків у сфері захисту для кейс-менеджменту в сфері захисту містять перелік ризиків, які підпадають під поняття насильства, примусу та навмисної депривації, що є релевантними для втручання у межах кейс-менеджменту в сфері захисту. Критерії були адаптовані з PAF, щоб запропонувати опис типів справ, які відповідають критеріям кейс-менеджменту в сфері захисту. Для узгодження з усіма сферами відповідальності буде потрібна координація.

Як показано на Рисунку 1, у громаді є люди, які потребують підтримки для доступу до послуг, але не відповідають місцевим критеріям відбору в межах Кейс-менеджменту в сфері захисту. Таким людям може допомогти отримати доступ до послуг будь-який безпосередній працівник, який пройшов базову підготовку з перенаправлення, включаючи людей, які не перебувають під захистом, і це не буде справою у межах кейс-менеджменту в сфері захисту.

Рисунок 1: Критерії прийому до програми управління справами щодо надання захисту



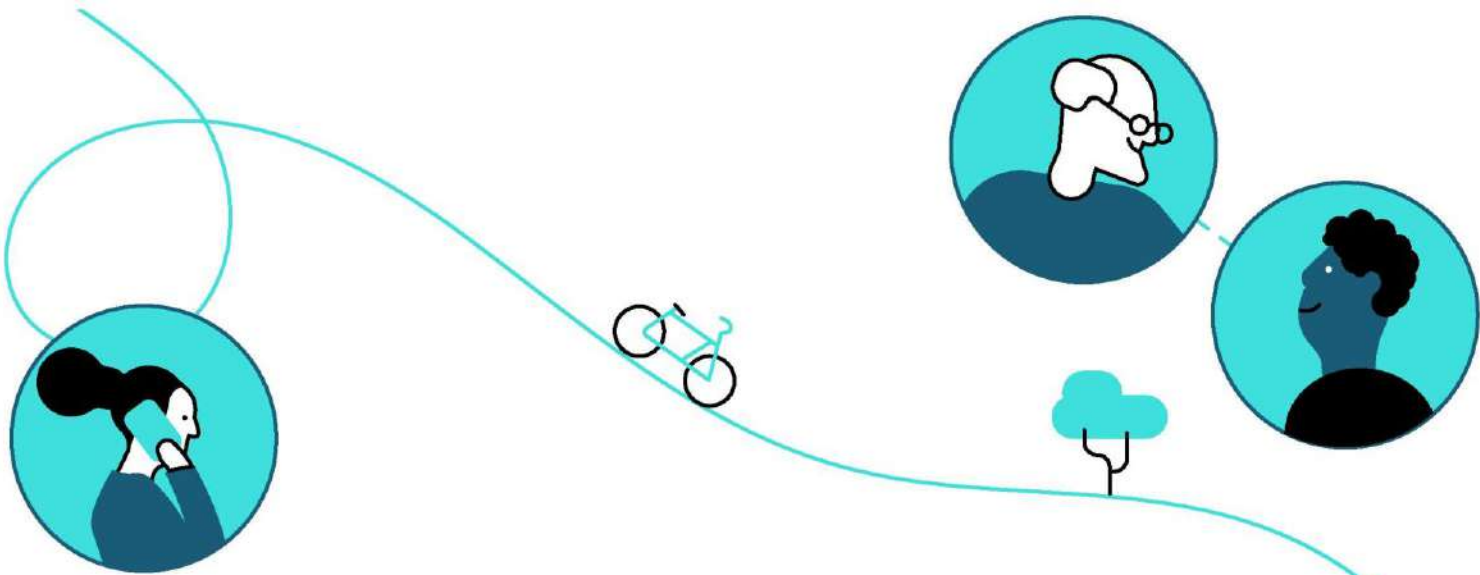


Чому кейс-менеджмент у сфері захисту є важливим?

Під час гуманітарних криз ресурси та підтримка з боку держави, громади та сім'ї можуть швидко вичерпатися, а ризики насильства, примусу та навмисної депривації стрімко зростають. Люди з груп ризику можуть бути пригнічені, дезорієнтовані або відрізані від своїх звичних стратегій подолання труднощів, що ускладнює для них управління власною безпекою та благополуччям, коли вони перебувають у небезпеці або у дистресі. Постраждалі люди зазнають цілого ряду стресових чинників, які можуть мати як негайні, так і довгострокові наслідки. Багато людей відчувають загальні реакції, такі як труднощі зі сном, втома, занепокоєння, гнів, фізичні болі та страждання. Для більшості людей ці проблеми є керованими і з часом покращуються, але для інших вони погіршують повсякденне функціонування. Навіть за наявності національних і гуманітарних служб, ці послуги можуть бути небезпечними або важкодоступними, тому деякі люди не можуть скористатися допомогою без професійної підтримки.

У таких ситуаціях важливу роль відіграє співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, який забезпечує емпатію та підтримку, коли зв'язки з родиною та громадою ослаблені. Вони допомагають людям оцінити їхні обставини та розробити індивідуальні плани справи і плани безпеки, особливо коли люди пригнічені або не знають про наявні ресурси захисту. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, також відстоюють інтереси людей, допомагаючи їм отримати доступ до послуг, які в іншому випадку могли б бути недоступними або в яких їм було б відмовлено. Ефективні програми кейс-менеджменту надають критично важливі послуги та підтримку для зменшення страждань і поліпшення психічного здоров'я та психосоціального благополуччя людей. Це може призвести до покращення здатності людей задовольняти свої основні потреби, щоб вижити, відновитися і побудувати нове життя.

У гуманітарному контексті послуги з кейс-менеджменту мають вирішальне значення для забезпечення того, щоб люди, які перебувають у зоні найбільшого ризику, отримували користь від гуманітарних зусиль. Ефективний кейс-менеджмент, підтримуваний надійними інформаційними системами, генерує цінні дані та тенденції. Ця інформація може спрямовувати гуманітарну діяльність, покращуючи доступність, заповнюючи прогалини в послугах, забезпечуючи людей необхідною інформацією та зміцнюючи національні системи для кращої підтримки людей з груп ризику під час відновлення після кризи.



Як координувати кейс-менеджмент у сфері захисту?

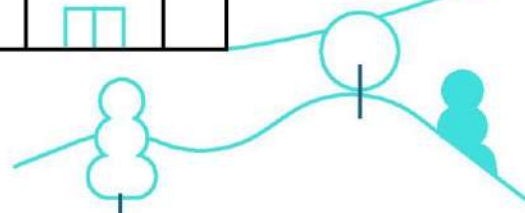
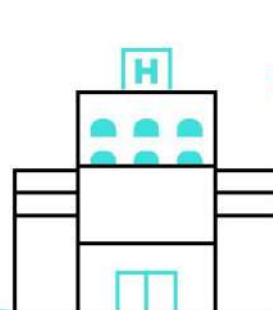


Суб'єкти кейс-менеджменту в сфері захисту, як і всі гуманітарні суб'єкти, повинні зміцнювати, а не замінювати національні та місцеві системи¹⁰. Під час аналізу потреб у захисті та розробки критеріїв відбору на отримання послуг важливо координувати свої дії з ключовими зацікавленими сторонами, щоб виявити людей, які стикаються з насильством, примусом або депривацією і не отримують необхідних послуг. Маючи чітке розуміння сильних і слабких сторін національної системи, оцініть, чи доцільно запроваджувати послуги кейс-менеджменту в сфері захисту для зменшення ризиків у сфері захисту та покращення психічного здоров'я і психосоціального благополуччя користувачів послуг. Системи кейс-менеджменту в сфері захисту повинні координуватися, розроблятися спільно з працівниками цих соціальних служб і затверджуватися ними, щоб забезпечити відповідність національним системам захисту, а також місцеву відповідальність і керівництво, включно з технічною та матеріальною допомогою для зміцнення національних кадрових ресурсів. Постачальники послуг із Кейс-менеджменту в сфері захисту повинні координувати свої дії з місцевими службами протидії гендерно зумовленому насильству (ГЗН), ПЗПСП, протимінної діяльності та захисту дітей, а також з відповідними урядовими структурами, щоб забезпечити взаємодоповнюваність заходів реагування під час складних надзвичайних ситуацій

Люди, які постраждали від вибухонебезпечних предметів (ВНП):

Постраждалі та люди, які вижили, часто потребують комплексної, багатогранної короткострокової та довгострокової допомоги, включаючи медичну допомогу, реабілітацію, психологічну та соціальну підтримку, а також полегшення доступу до освіти та засобів до існування. Якщо поранення від ВНП призвело до каліцтва або інших проблем у сфері захисту, перелічених у глобальних або місцевих критеріях відбору до Кейс-менеджменту в сфері захисту, може надати комплексну підтримку, якої потребують ці люди¹¹

Суб'єкти кейс-менеджменту в сфері захисту, як і весь безпосередній гуманітарний персонал, повинні дотримуватися правових норм у сфері захисту дітей та протидії гендерно зумовленому насильству, глобальних стандартів і місцевих операційних процедур. Важливо, щоб хлопчики і дівчатка, які зазнають або можуть зазнати насильства, експлуатації, жорстокого поводження і нехтування, а також жінки і дівчатка, які стикаються з гендерно зумовленим насильством (ГЗН), отримували послуги з кейс-менеджменту від персоналу, який спеціалізується на захисті дітей і веденні справ, пов'язаних з ГЗН. Суб'єкти Кейс-менеджменту в сфері захисту повинні бути готові сприяти безпечному перенаправленню до інших суб'єктів за потреби згідно з місцевими протоколами.

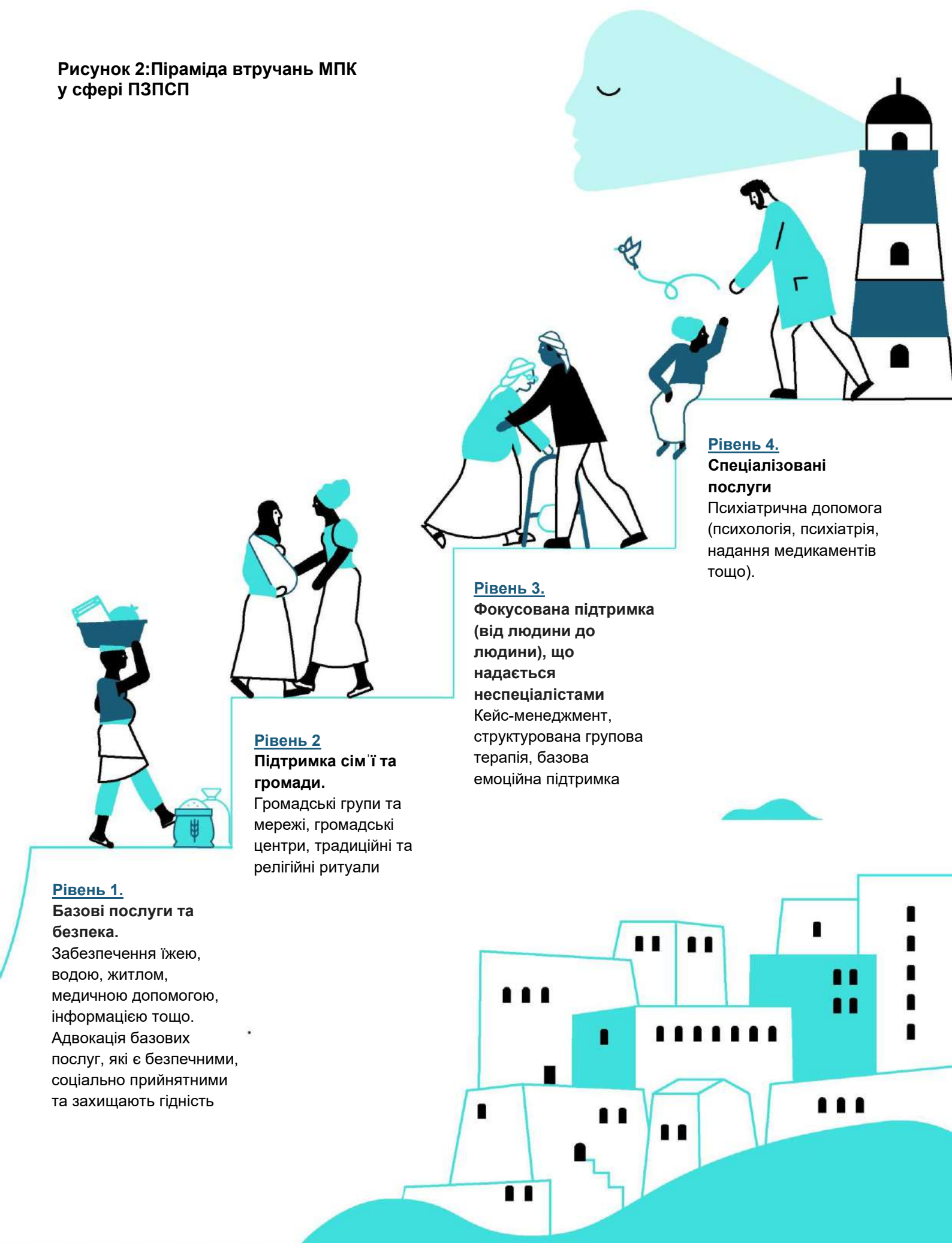


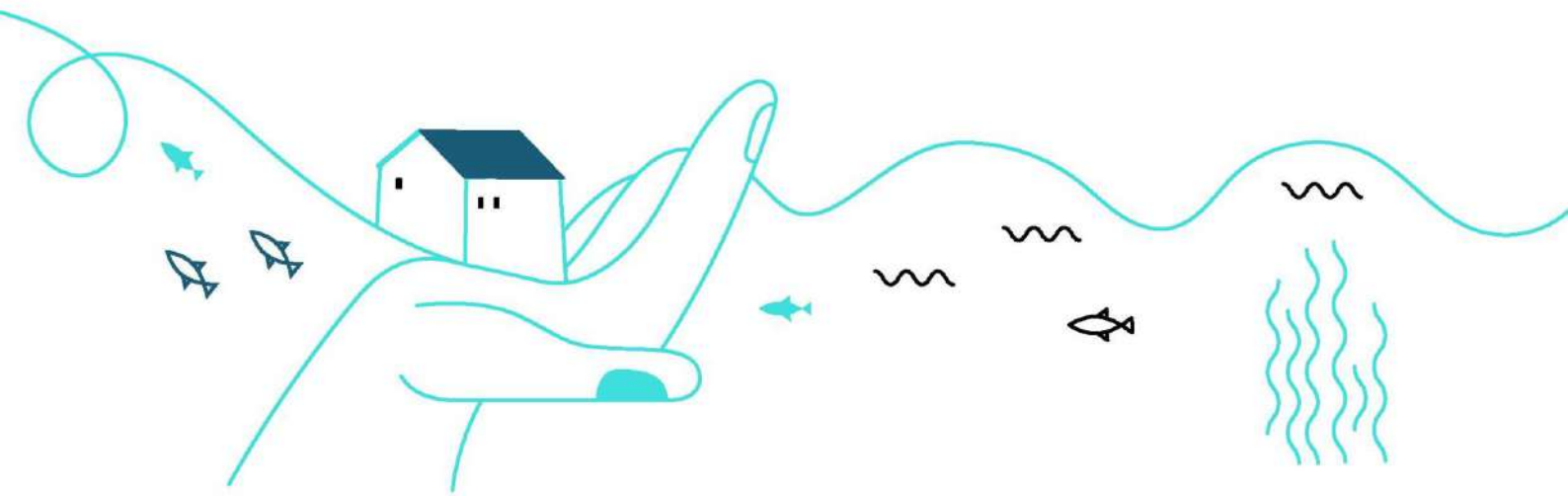
Протоколи Кейс-менеджменту в сфері захисту повинні включати місцеві інструкції та механізми перенаправлення, розроблені спільно з відповідними суб'єктами сфери відповідальності у сфері захисту дітей/ГЗН та надавачами послуг. Для отримання додаткової інформації про координацію та співпрацю з органами, що займаються питаннями захисту дітей, протидії ГЗН та іншими, див. додаткові вказівки щодо забезпечення чіткого розподілу ролей між працівниками служб захисту та ПЗПСП¹². Як показано на піраміді втручання Міжвідомчого постійного комітету (МПК) у сфері ПЗПСП (Рисунок 2), команди кейс-менеджменту в сфері захисту забезпечують основні рівні послуг ПЗПСП у межах підходу кейс-менеджменту. Команди кейс-менеджменту в сфері захисту відповідають за надання цілеспрямованої неспеціалізованої підтримки користувачам послуг, а також за забезпечення їхнього доступу до інших рівнів підтримки, необхідних для задоволення їхніх потреб, шляхом безпосереднього надання послуг і перенаправлення.¹³

Послуги з ПЗПСП повинні координуватися всередині та між секторами. Основоположні рекомендації та ресурси для команд з Кейс-менеджменту в сфері захисту щодо координації діяльності з ПЗПСП можна знайти в [Мінімальному пакеті послуг з ПЗПСП](#)



Рисунок 2: Піраміда втручань МПК у сфері ПЗПСП



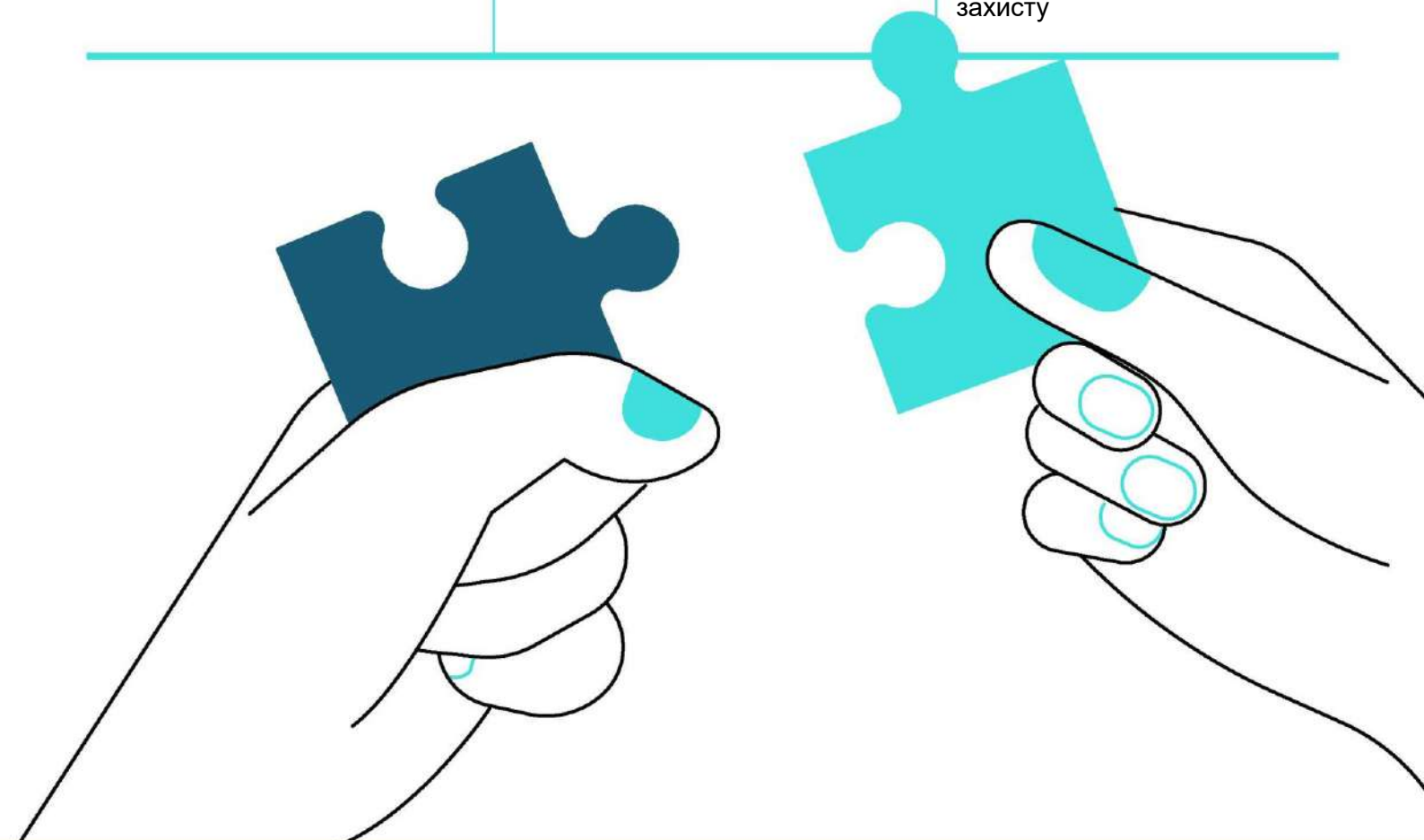


Що таке Теорія змін для кейс-менеджменту в сфері захисту?

Теорія змін (ТЗ) для Кейс-менеджменту в сфері захисту представляє модель того, як він сприяє досягненню загальної мети захисту: надання можливості людям, які перебувають у групі ризику в умовах затяжних і гострих гуманітарних криз, реалізувати свої права і жити в безпеці та з гідністю. Важливо зазначити, що Кейс-менеджмент у сфері захисту – це лише частина більш широких заходів реагування у сфері захисту; для повного досягнення цієї мети необхідні й інші втручання. Теорія змін для Кейс-менеджменту в сфері захисту зосереджується на визначенні конкретних шляхів змін, які ведуть від втручання з кейс-менеджменту до результатів для окремих користувачів послуг і, зрештою, сприяють досягненню ширшої мети захисту (впливу). Теорія змін для Кейс-менеджменту в сфері захисту викладена в Таблиці 1, і її слід читати знизу вгору, щоб відобразити напрямок змін. Діаграма ілюструє шлях змін, за допомогою якого Кейс-менеджмент у сфері захисту вирішує 1) постановку проблеми, приводячи до 2) проміжних результатів процесу та якості, 3) результатів захисту для окремих користувачів послуг і, зрештою, до (iv) впливу на рівні населення. Більш детальний опис теорії змін наведено в [Додатку 2: Теорія змін для Кейс-менеджменту в сфері захисту](#).

Таблиця 1: Теорія змін для Кейс-менеджменту в сфері захисту¹⁴

Шлях впливу	Результат захисту (Рівень II)	Результати захисту (Рівень I)
Ризики в сфері захисту зменшуються, а люди з груп ризику відновлюються після пережитої шкоди, включаючи дискримінацію, насильство, обмежений доступ до послуг та загрози їхній недоторканності, безпеці та життю.	1. Користувачі послуг досягають кращого психосоціального благополуччя завдяки підтримці Кейс-менеджменту в сфері захисту.	1.1 Користувачі послуг менше страждають від ризиків у сфері захисту завдяки підтримці Кейс-менеджменту в сфері захисту. 1.2. Користувачі послуг з потребами у сфері психічного здоров'я демонструють зменшення симптомів важкого дистресу завдяки підтримці Кейс-менеджменту в сфері захисту



Процес та шлях якості	Результати процесу та якості (проміжні)	Проблема
Користувачі послуг мають доступ до якісних та людиноцентричних послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту, коли вони цього потребують	1.1 Сприйняття послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту 1.2 Послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту достатньо укомплектовані персоналом та забезпечені ресурсами. 1.3 Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, володіють навичками, знаннями та ставленням, необхідними для підтримки користувачів послуг у межах послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту. 1.4 Послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту надаються у людиноорієнтований спосіб, підзвітний людям, інклюзивний та відповідно до їхніх потреб та уподобань. 1.5 Послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту надаються відповідно до стандартів якості та протоколів (як зазначено в посібнику з Кейс-менеджменту в сфері захисту). 1.6 Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, встановлюють міцні стосунки з користувачами послуг, що ґрунтуються на емпатії, залученні, підтримці та довірі. 1.7 Користувачів послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту успішно перенаправляють до відповідних служб (зокрема, спеціалізованих служб охорони психічного здоров'я, юридичної підтримки, а також служб охорони здоров'я та освіти).	Під час затяжних і гострих криз державні та/або громадські структури з пом'якшення наслідків і реагування на чинники ризику, пов'язані з навколишнім середовищем, часто руйнуються, що призводить до скорочення ресурсів і наявних структур підтримки, залишаючи людей під загрозою небезпеки або інших порушень прав.

Які ключові принципи та стандарти кейс-менеджменту в сфері захисту?

Ключові принципи

У Кейс-менеджменті в сфері захисту ключові принципи та підходи мають вирішальне значення як для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, так і для виконавчих команд, доповнюючи існуючі принципи інтеграції питань захисту¹⁵, а також для тих, хто відповідає за розробку або підтримку системи кейс-менеджменту. У моменти розробки втручання, вирішення проблем або в разі виникнення етичних дилем ви та ваші команди можете звернутися до цих ключових принципів, щоб забезпечити повагу до користувачів послуг і узгодженість дій з тим, що лежить в основі моделі послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту.



Інтеграція принципів захисту— це процес включення в гуманітарну допомогу основ якісного програмування, включаючи змістовний та інклюзивний доступ, безпеку та повагу до людської гідності. Наведені нижче елементи необхідно враховувати в усіх видах гуманітарної діяльності. Ці визначення були адаптовані з глобальних принципів до втручання кейс-менеджменту в сфері захисту.

Підзвітність

Створюйте відповідні механізми, за допомогою яких користувачі послуг зможуть оцінювати відповідність послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту, а також якнайшвидше реагувати на проблеми та скарги

Надання пріоритету безпеці та гідності, уникнення заподіяння шкоди

Запобігайте та мінімізуйте будь-які ненавмисні негативні наслідки вашого втручання, які можуть підвищити вразливість людей до фізичних та психосоціальних ризиків. Завжди надавайте пріоритет безпеці користувачів послуг, розробляйте надійні плани безпеки та плани справи на основі структурованих оцінок.

Змістовий доступ

Визнавайте та консультуйтеся з користувачами послуг щодо їхнього комфорту та здатності безперешкодно брати участь у Кейс-менеджменті в сфері захисту. Переконайтеся, що критерії відбору та визначення пріоритетності послуг ґрунтуються на врахуванні потреб людей, які перебувають у групі найбільшого ризику та не отримують достатньої кількості послуг у вашому контексті.

Участь і Розширення можливостей

Підтримуйте розвиток потенціалу самозахисту та допомагайте людям підвищити рівень їхньої безпеки та благополуччя.

Таблиця 2: Визначення ключових принципів управління справами у сфері захисту

Принцип

Визначення кейс-менеджменту в сфері захисту

Приклади застосування цього принципу

Право людини на приватність і самовизначення

Приватність привертає увагу до особистої автономії та кордонів користувачів послуг протягом їхньої взаємодії з послугою. Користувачі послуг мають право контролювати доступ до своєї особистої інформації, тіла та особистого простору

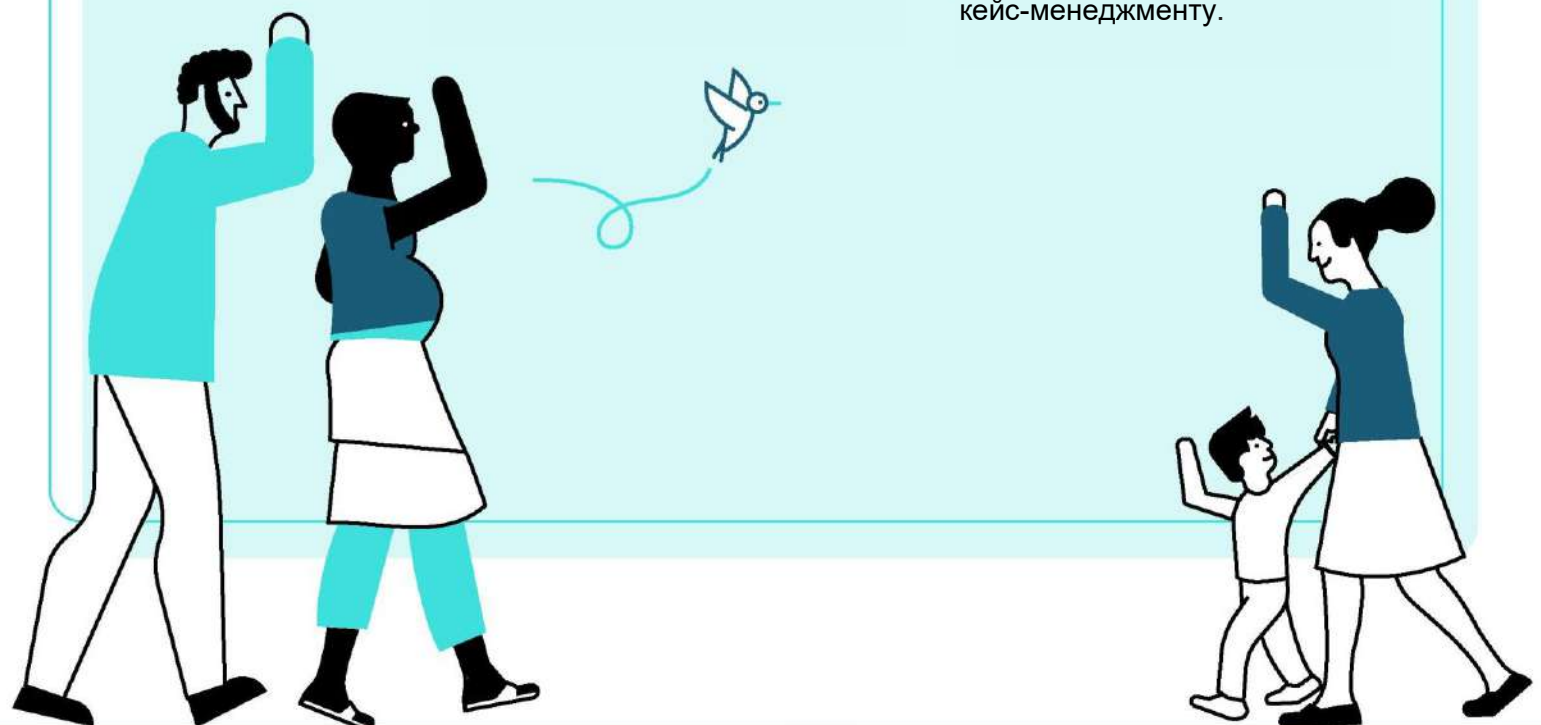
Виконавці послуг зобов'язані забезпечити конфіденційність інформації, до якої вони мають доступ

Самовизначення поважає право людини визначати власний шлях, ставити власні цілі та приймати рішення щодо питань, які впливають на її життя, благополуччя та майбутнє

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, запитують інформовану згоду та дозвіл на взаємодію з користувачами послуг протягом усього процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту.

Надання користувачам послуг можливості вибору та надання їм права обирати послуги або втручання, які, на їхню думку, є найбільш прийнятними для їхньої ситуації.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні визнавати, обговорювати та усувати бар'єри, що перешкоджають комфортній участі в сесіях кейс-менеджменту.



Принцип

Визначення кейс-менеджменту сфері захисту

Приклади застосування цього принципу

Травмо-інформовані принципи

Травмо-інформовані принципи допомагають створити середовище, в якому люди відчувають підтримку та розуміння, а також знижують ризик повторної травматизації, сприяють зціленню та відновленню, визнаючи при цьому, що не всі люди, які зазнали несприятливого життєвого досвіду, матимуть травматичні реакції.

Це інтегрує розуміння травми в усі аспекти практики, щоб створити середовище, яке підтримує і розширює можливості для користувачів послуг.

У травмо-інформованих послугах люди, які пережили травму, розглядаються як унікальні особистості, які пережили вкрай ненормальну ситуацію і впоралися з нею якнайкраще.

Створення безпечного та доброзичливого фізичного середовища для користувачів послуг, підтримання незагрозливої поведінки.

Надання пріоритету безпеці користувачів послуг шляхом проведення ретельної оцінки ризиків та розробки планів безпеки разом з користувачами послуг для вирішення нагальних проблем безпеки

Послідовність і надійність у взаємодії та виконання обіцянок і зобов'язань, даних користувачам послуг.

Цінування та підтримка пережитого досвіду травми в командах кейс-менеджменту.

Робота з травмою в контексті культурних особливостей та досвіду користувача послуг.



Загальні принципи та ключові міркування, важливі для реалізації заходів з ПЗПСП суб'єктами ПЗПСП, зокрема командами Кейс-менеджменту в сфері захисту, включені до Мінімального пакету послуг з ПЗПСП; команди Кейс-менеджменту та керівники повинні пройти навчання щодо принципів, міркувань, тем та навичок ПЗПСП.

Впровадження цих принципів у вашу практику допоможе вам розробити програму, яка буде орієнтована на користувача послуг (також відома як особистісно-орієнтована) і базуватиметься на його сильних сторонах. Такий підхід сприяє встановленню шанобливих, довірливих стосунків між кейс-менеджером відповідальним за аналіз індивідуальної справи, і користувачем послуг, що сприятиме довгостроковому розширенню його можливостей і благополуччю.

Ключові стандарти

Для відповідності підходу до Кейс-менеджменту в сфері захисту, викладеному в цьому посібнику та його модулях, ваша послуга повинна відповідати наведеним нижче базовим, операційним та ресурсним стандартам

Таблиця 3. Короткий огляд ключових стандартів ведення випадку у сфері захисту

Базові стандарти	Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту
Кейс-менеджмент у сфері захисту включений в організаційну стратегію	Модуль 2 : Чи готова моя організація безпечно надавати послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту людям, які перебувають у групі найбільшого ризику?
Кейс-менеджмент у сфері захисту розробляється на основі аналізу захисту та контексту	Модуль 2 : Як оцінити потребу в Кейс-менеджменті в сфері захисту в гуманітарній ситуації?
Розробляються та впроваджуються стратегії локалізації/партнерства/виходу	Модуль 2 : Розуміння існуючих систем і ресурсів

Базові стандарти

Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту

Послуга Кейс-менеджменту в сфері захисту має кадрове забезпечення/бюджет, що відповідає вимогам

[Модуль 3:](#) Кадрове забезпечення для Кейс-менеджменту в сфері захисту, бюджетування для Кейс-менеджменту в сфері захисту

Послуга регулюється задокументованим процесом і протоколами, включаючи детальні критерії, орієнтовані на ризики, ролі та обов'язки внутрішніх і зовнішніх суб'єктів, а також протокол управління інформацією та захисту даних

[Модуль 3:](#) Якими є мінімальні стандарти Кейс-менеджменту в сфері захисту?

Стандарти та процеси МОПН впроваджені в усіх аспектах підходу до Кейс-менеджменту в сфері захисту

[Модуль 3:](#) Наставови з моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) для Кейс-менеджменту в сфері захисту

Стандарти практики

Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту

Громади розуміють критерії відбору

[Модуль 2:](#) Аналіз захисту для Кейс-менеджменту в сфері захисту

[Модуль 3:](#) Ваше кадрове забезпечення – працівники в громаді

Справи, зареєстровані під час відбору, відповідають критеріям

[Модуль 2:](#) Пояснення Форми 0

[Модуль 5:](#) Перевірка матеріалів справи

Стандарти практики

Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту

співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, зобов'язані отримати дозвіл¹⁶/згоду (під час відбору та у разі потреби)

[Модуль 4](#): Інформована згода

соціальні працівники в разі необхідності зобов'язані вжити заходів для створення розумних пристосувань

[Модуль 4](#): Інформована згода

Співробітники застосовують необхідні індивідуальні адаптації там, де це доречно

[Модуль 3](#): Бюджетування для Кейс-менеджменту в сфері захисту

Аналіз матеріалів справи демонструє послідовність надання допомоги незалежно від рівня ризику/навантаження

[Модуль 2](#): Пояснення Форми 0

[Модуль 5](#): Перевірка матеріалів справи

Система перенаправлень функціонує, а будь-які затримки в наданні послуг проактивно вирішуються відповідно до рівня ризику

[Модуль 4](#): Планування справи

[Модуль 5](#): Перевірка матеріалів справи

[Модуль 5](#): Спостереження

Плани справ розробляються таким чином, щоб включити відповідні послуги та вирішити виявлені ризики у сфері захисту

[Модуль 5](#): Перевірка матеріалів справи

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, скликають проведення задокументованих конференцій стосовно справ у разі потреби

[Модуль 4](#): Конференція стосовно справи

Стандарти практики

Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту

Плани безпеки розробляються та впроваджуються за потреби

[Модуль 4:](#) Планування безпеки

У документі про послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту викладені отримані уроки та успішні стратегії ведення справ

[Модуль 3:](#) Наставови з моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) для Кейс-менеджменту в сфері захисту

Впровадження плану справи відбувається відповідно до узгоджених термінів

[Модуль 3:](#) Якими є мінімальні стандарти Кейс-менеджменту в сфері захисту?

[Модуль 5:](#) Перевірка матеріалів справи

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, переглядають плани справи разом із користувачем послуг, якщо потрібно

[Модуль 4:](#) Планування справи

[Модуль 5:](#) Спостереження

Керівники визначають та усувають бар'єри на шляху впровадження плану справи

[Модуль 5:](#) Супервізія

Регулярні перевірки матеріалів справи керівниками

[Модуль 5:](#) Супервізія

Стандарти практики

Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту

Справи, закриті відповідно до критеріїв стандартної операційної процедури

[Модуль 3:](#) Якими є мінімальні стандарти Кейс-менеджменту в сфері захисту?

[Модуль 5:](#) Перевірка матеріалів справи

Опитування задоволеності користувачів послуг проводиться за згодою, коли це можливо; скарги користувачів послуг та тенденції зворотного зв'язку регулярно обговорюються та вирішуються.

[Модуль 3:](#) Зауваження щодо зосередження підходів МОПН, орієнтованих на споживача послуг

[Модуль 4:](#) Дослідження задоволеності користувачів послуг

Кадрове забезпечення та підтримка персоналу

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи: дотримано вимогу щодо співвідношення кількості користувачів послуг (1:25)

[Модуль 3:](#) Кадрове забезпечення для Кейс-менеджменту в сфері захисту

[Модуль 5:](#) Супервізія

Керівник команди: дотримано вимогу щодо співвідношення кількості співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи (1:6)

[Модуль 3:](#) Кадрове забезпечення для Кейс-менеджменту в сфері захисту

[Модуль 5:](#) Супервізія

Персонал має чіткі посадові інструкції

[Модуль 3:](#) Кадрове забезпечення для Кейс-менеджменту в сфері захисту

Кадрове забезпечення та підтримка персоналу

Персонал пройшов необхідні тренінги для виконання своїх ролей

[Модуль 3:](#) Кадрове забезпечення для Кейс-менеджменту в сфері захисту

[Модуль 5:](#) Супервізія

Розроблено плани розбудови спроможності команди або окремих працівників

[Модуль 5:](#) Супервізія

Здійснено нагляд та вжито заходів/рекомендацій

[Модуль 5:](#) Супервізія

Персонал та волонтери отримують послуги з догляду за персоналом та підтримки благополуччя, а також мають доступ до послуг з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки

[Модуль 5:](#) Супервізія

Команди використовувати [Додаток 1.1: Інструменти стандартів якості](#) як контрольний список та інструмент планування для розробки або коригування програм відповідно до цих стандартів.



Короткий виклад

КЛЮЧОВИХ ПОЛОЖЕНЬ



Кейс-менеджмент у сфері захисту – це послуга, за допомогою якої співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, надає індивідуальну підтримку дорослій людині, яка перебуває під загрозою насильства, примусу та навмисної депривації або відновлюється після них, з метою підвищення рівня її безпеки та благополуччя



Створюючи послугу Кейс-менеджменту в сфері захисту, суб'єкти повинні координувати свою діяльність з іншими, щоб забезпечити зміцнення національних систем і запропонувати послуги, які доповнюють вже існуючі послуги



Дітей або людей, які пережили ГЗН, завжди слід направляти до співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які володіють спеціальними знаннями протоколу, щоб не завдати шкоди та забезпечити якісне ведення справи.



У гуманітарних ситуаціях люди з груп ризику можуть бути пригнічені, дезорієнтовані або відрізані від своїх звичних стратегій подолання труднощів, що ускладнює для них управління власною безпекою та благополуччям, коли вони перебувають у небезпеці або у дистресі.



Кейс-менеджмент у сфері захисту – це ефективна стратегія, що забезпечує надання людям, які перебувають у групі ризику, необхідних послуг з підтримки, зокрема послуг у сфері ПЗПСП.



Кейс-менеджмент у сфері захисту – це гуманітарне втручання, яке підтримує якісні програми і ставить на перше місце безпеку, благополуччя та автономію користувачів послуг.



Підхід Кейс-менеджменту в сфері захисту має мінімальні стандарти, яких слід дотримуватися; у цьому посібнику ви знайдете підтримку та рекомендації, які допоможуть вашим програмам відповідати стандартам надання послуг.

Далі в програмі

Модуль 2: Оцінка потреб та обсягу Кейс-менеджменту в сфері захисту у вашому контексті: Практичний посібник для координаторів, технічних команд та менеджерів

Модуль 2 допоможе вам і вашій організації зрозуміти та визначити ключові початкові аспекти при вирішенні, чи є кейс-менеджмент у сфері захисту доцільним втручанням у вашому гуманітарному контексті. Наприкінці цього модуля ви зможете відповісти на такі запитання:

- **Чи готова моя організація безпечно надавати послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту людям, які перебувають у групі найбільшого ризику?**
Оцінка здатності вашої організації відповідати стандартам безпеки та якості
- **Як оцінити потребу в Кейс-менеджменті в сфері захисту в гуманітарній ситуації?**
Розуміння того, як визначити, коли і де потрібен Кейс-менеджмент у сфері захисту, за допомогою аналізу захисту та координації з іншими суб'єктами.
- **Як розробити критерії відбору для Кейс-менеджменту в сфері захисту?**
Вивчення етапів створення чітких та ефективних критеріїв відбору для забезпечення пріоритетності відповідних справ для підтримки.



Додатки

Додаток 1.1: [Критерії ризику у сфері захисту для кейс менеджменту в сфері захисту](#)

Додаток 1.2: [Теорія змін для кейс-менеджменту в сфері захисту](#)



Примітки

1 Для обговорення поширених термінів див.: Г'ю Маклафлін, Що в назві: «Клієнт», «Пацієнт», «Замовник», «Споживач», «Експерт за власним досвідом», «Користувач послуг» – що далі?, Британський журнал соціальної роботи, том 39, випуск 6, вересень 2009 року, сторінки 1101–1117, Доступно за посиланням: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm155>

2 Мінімальний пакет послуг з ПЗПСП, <https://www.mhpssmsp.org/en/activity/activity-introduction-15#page-1>

3 Глобальний кластер захисту (2021 р.) Аналітична модель у сфері захисту, https://globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2023-01/paf_an-introduction.pdf

4 Там само

5 Міланович М. Перегляд примусу як елементу забороненого втручання в міжнародному праві. Американський журнал міжнародного права. 2023;117(4):601-650.

doi:10.1017/ajil.2023.40

<https://www.cambridge.org/core/journals/american-journal-of-international-law/article/revisiting-coercion-as-an-element-of-prohibited-intervention-in-international-law/CF9ED44C35C14E00D3B3AC6685861338>

6 Глобальний кластер з питань захисту (2021 р.) Аналітична модель у сфері захисту, https://globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2023-01/paf_an-introduction.pdf PAF був започаткований Проектом з аналізу захисту на основі результатів IRC-DRC, що фінансується USAID BHA, щоб сприяти колективним зусиллям із покращення та оптимізації аналізу захисту

7 Там само

8 Там само

9 Там само

10 МПК (2017 р.) https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2017-02/grand_bargain_final_22_may_final-2_0.pdf

11 Для отримання додаткової інформації про те, як надавати комплексну підтримку людям, які постраждали від ВНП, див. [«Допомога постраждалим від протимінної діяльності» \(mineactionstandards.org\)](https://mineactionstandards.org).

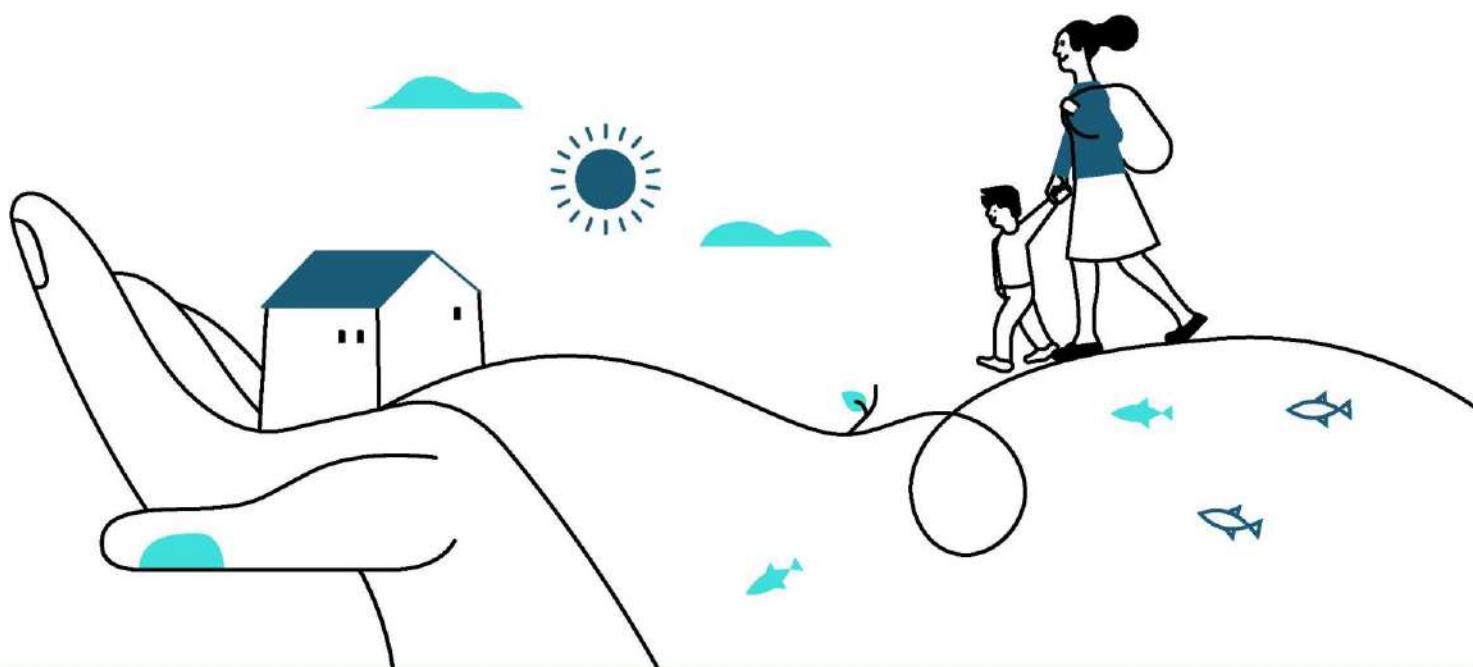
12 Мінімальний пакет послуг з ПЗПСП <https://www.mhpssmsp.org/en/activity/key-consideration-ensure-clarity-roles-between-protection-and-mhpss-workers#page-1>

13 Це адаптація піраміди втручань МПК у сфері ПЗПСП, яка продовжує отримувати користь від застосування на місцях та подальшого обговорення серед експертів.

14 Вплив – це довгострокові зміни, які є результатом програми або втручання, часто кумулятивні, з ефектом, який проявляється поступово, з плином часу. Результати – це зміни в стані, які є результатом втручання і які ми зазвичай спостерігаємо в середньо- та довгостроковій перспективі. Проміжні результати – це більш безпосередні зміни, які є результатом втручання в короткостроковій перспективі. Вони пов'язані з реалізацією ключових програмних заходів і відображають початкові зміни в процесах, системах, спроможності та/або способах роботи, які сприяють досягненню загальних результатів. Детальніше див. Додаток 1.2.

15 Глобальний кластер захисту (2017 р.), Інтеграція питань захисту https://globalprotectioncluster.org/index.php/themes/protection_mainstreaming#:~:text=Protection%20mainstreaming%20is%20the%20process,account%20in%20all%20humanitarian%20activities.

16 Дозвіл означає погодження або схвалення людини, особливо в ситуаціях, коли повна юридична згода може бути неможливою. Цей термін зазвичай використовується для позначення здатності дитини давати стверджувальне погодження, яке не відповідає юридичним критеріям згоди. У цьому випадку йдеться про повнолітніх людей, які мають обмежену здатність давати законну згоду. Наприклад, через когнітивні порушення.





2

Модуль 2: Оцінка потреби та обсягу кейс-менеджменту в сфері захисту у вашому контексті: Практичний посібник для координаторів, технічних команд та менеджерів



Ласкаво просимо до Модулю 2. Цей модуль допоможе вам і вашій організації оцінити, чи є кейс-менеджмент у сфері захисту доречним втручанням у гуманітарній ситуації, в якій ви працюєте. Наприкінці цього модуля ви зможете відповісти на такі запитання:

- Чи готова моя організація безпечно надавати послуги з кейс-менеджменту в сфері захисту людям, які перебувають у групі найбільшого ризику?

Оцінка здатності вашої організації відповідати стандартам безпеки та якості.

- Як оцінити потребу в кейс-менеджменті в сфері захисту в гуманітарній ситуації?

Розуміння того, як визначити, коли і де потрібен кейс-менеджмент у сфері захисту, за допомогою аналізу захисту та координації з іншими суб'єктами.

- Як розробити критерії відбору для кейс-менеджменту в сфері захисту?

Вивчення етапів створення чітких та ефективних критеріїв відбору для забезпечення пріоритетності відповідних справ для підтримки.



Чи готова моя організація безпечно надавати послуги з кейс- менеджменту в сфері захисту людям, які перебувають у групі найбільшого ризику?

Вам необхідно оцінити внутрішній потенціал вашої організації для надання якісних послуг¹ з кейс-менеджменту в сфері захисту відповідно до стандартів, описаних у цьому посібнику. Це вимагає реалістичного аналізу ваших кадрових і фінансових ресурсів та ресурсів безпеки, а також рівня доступу до людей, яким ви прагнете надавати послуги. Мета полягає в тому, щоб гарантувати, що ви зможете безпечно надавати доступні послуги, які відповідають мінімальним стандартам. Почніть з основних стандартів і використовуйте цей інструмент для планування того, як їх можна досягти. У зведеній таблиці нижче наведено загальний огляд:

Таблиця 1. Короткий огляд базових стандартів ведення випадку у сфері захисту

Базові стандарти	Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту	Резюме
Кейс-менеджмент у сфері захисту включений в організаційну стратегію	Модуль 2 : Чи готова моя організація безпечно надавати послуги з кейс-менеджменту в сфері захисту людям, які перебувають у групі найбільшого ризику?	Ваша організація має зобов'язання запровадити та підтримувати кейс-менеджмент у сфері захисту протягом тривалого часу, що має бути відображено в стратегії або інших організаційних документах. Вище керівництво розуміє суть кейс-менеджменту в сфері захисту і здатне відстоювати мінімальні стандарти як всередині організації, так і перед донорами
Кейс-менеджмент у сфері захисту розробляється на основі аналізу захисту та контексту	Модуль 2 : Як оцінити потребу в кейс-менеджменті в сфері захисту в гуманітарній ситуації?	Ваша організація повинна залучити ресурси для проведення аналізу потреб у захисті, розробки плану кейс-менеджменту в сфері захисту та координації з іншими суб'єктами
Розробляються та впроваджуються стратегії локалізації/партнерства/виходу	Модуль 2 : Розуміння існуючих систем і ресурсів	У межах аналізу захисту ваша організація складе карту місцевих систем і розгляне, як втручання може посилити існуючі системи. Локалізація, партнерство та стратегії виходу будуть визначені як частина початкового дизайну/стратегії програми.

Послуга кейс-менеджменту в сфері захисту має кадрове забезпечення/бюджет, що відповідає вимогам

[Модуль 3](#): Кадрове забезпечення для кейс-менеджменту в сфері захисту та бюджетування для кейс-менеджменту в сфері захисту

Мають бути виконані мінімальні кадрові вимоги, включно зі спеціалізованими співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи (не сумісниками ролей у сфері захисту), керівництвом, а також технічною підтримкою. Мають бути виконані мінімальні бюджетні вимоги, включаючи фінансову спроможність підтримувати кейс-менеджмент у сфері захисту протягом 12 місяців. Він повинен включати відповідну кадрову структуру, навчання, постійний професійний розвиток та догляд за персоналом [див. [Модуль 5](#)]. Коли ви визначите свою цільову групу, ви можете зрозуміти, що вона має специфічні потреби, які мають вплив на бюджет, тому може знадобитися певна бюджетна гнучкість. Ваш бюджет залежатиме від необхідного способу надання послуг та операційного контексту.

Послуга регулюється задокументованим процесом і протоколами, включаючи детальні критерії, орієнтовані на ризики, ролі та обов'язки внутрішніх і зовнішніх суб'єктів, а також протокол управління інформацією та захисту даних

[Модуль 3](#): Протоколи кейс-менеджменту в сфері захисту

Кадрове забезпечення/бюджет включає технічні ресурси та пропускну здатність для розробки локалізованих протоколів, координації та забезпечення якості кейс-менеджменту в сфері захисту.

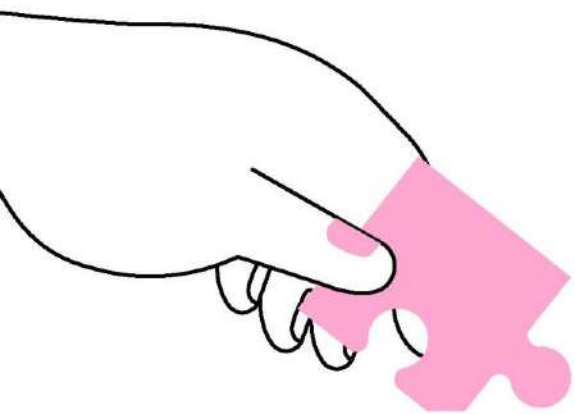
Стандарти та процеси з моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) впроваджені в усіх аспектах підходу до кейс-менеджменту в сфері захисту

[Модуль 3](#): Наставови MEAL для кейс-менеджменту в сфері захисту

Комплексний посібник MEAL з кейс-менеджменту в сфері захисту, що включає запропоновані індикатори, інструменти вимірювання та приклад інформаційної панелі

Підтримка маргіналізованих людей та людей з груп ризику, особливо коли їм загрожує небезпека з боку домінуючої групи, вимагає ретельного планування для забезпечення безпеки користувачів послуг, співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та організації. Ви можете використовувати [Додаток 2.1: Шаблон Матриці ризиків проєкту](#) для розгляду потенційних ризиків і вивчення занепокоєнь, висловлених вашою командою, керівництвом або іншими зацікавленими сторонами щодо безпеки та захисту. Важливо залучити до цих обговорень передбачувану групу користувачів послуг, щоб отримати уявлення про те, чи можна безпечно надавати послуги кейс-менеджменту, і які зміни можуть підвищити безпеку (наприклад, альтернативні місця або графік). Крім того, проконсультуйтеся з співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, щоб оцінити, наскільки їм комфортно надавати послуги, а також провести необхідні тренінги та заходи з розбудови потенціалу. Таку оцінку ризиків слід регулярно переглядати та адаптувати на основі відгуків користувачів послуг протягом етапу впровадження





Як оцінити потребу в кейс-менеджменті в сфері захисту в гуманітарній ситуації?

Розуміння існуючих систем і ресурсів

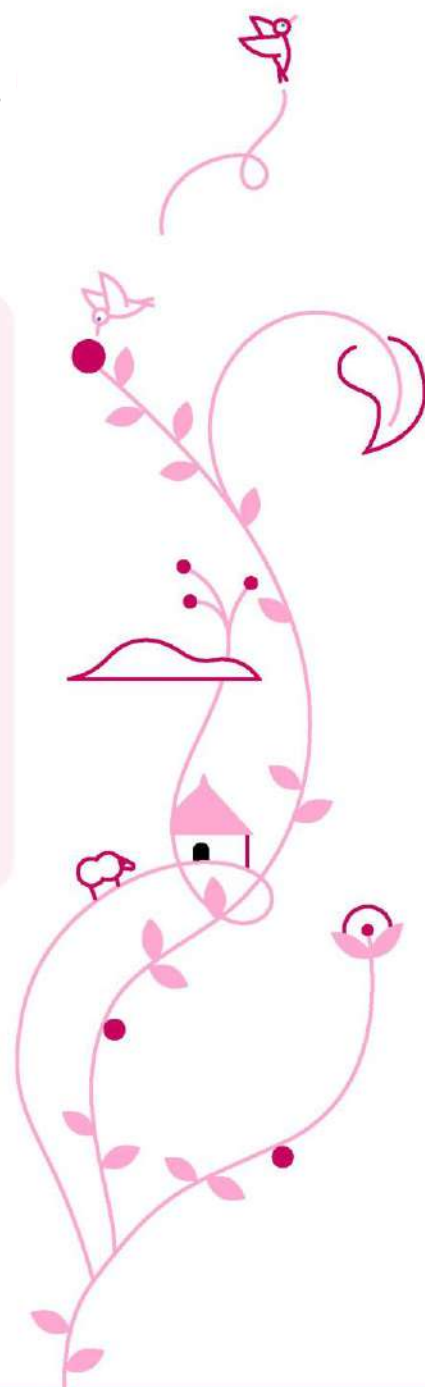
Швидше за все, ви звернулися до цього посібника, оскільки відчуваєте потребу в послугах, орієнтованих на соціальну роботу, які можуть підтримати безпеку і благополуччя певної групи людей, що постраждало від конфлікту. Там, де це можливо, організації повинні прагнути працювати у співпраці з місцевими органами влади, існуючими системами соціальної роботи та відповідними органами для надання прямого кейс-менеджменту або подібних послуг. Розглядати можливість створення нових служб кейс-менеджменту слід лише там, де існують прогалини в наданні послуг

Розвиваючи робочі відносини з носіями обов'язків, важливо не розглядати їх як єдине ціле. Натомість організації, зацікавлені у зменшенні ризиків для захисту за допомогою послуг кейс-менеджменту, повинні розуміти, які органи та установи мають позитивний, а які негативний вплив на їхню роботу. Крім того, важливо розуміти, як ці органи взаємодіють між собою, а також

аналізувати результати їхньої діяльності щодо конкретних ризиків для прав людини. Наприклад, збройні сили країни можуть мати погану репутацію з дотримання прав людини, в той час як Міністерство соціальних справ або соціального забезпечення може ефективно надавати соціальні послуги переміщеним і маргіналізованим групам людей. Координація з іншими установами (наприклад, УВКБ ООН, ЮНІСЕФ, Фонд ООН у галузі народонаселення) має вирішальне значення для уникнення дублювання зусиль під час надання підтримки основним носіям обов'язків. Пам'ятайте, що інші установи також матимуть робочі стосунки з урядовими міністерствами. Координуйте зусилля із залучення національних систем, які часто надзвичайно зайняті в гуманітарній ситуації, для забезпечення впорядкованої та ефективної співпраці

Розуміння ролі, сильних сторін і проблем національних систем передбачає збір як вторинних, так і первинних даних. [Посібник Save the Children «Зміцнення систем захисту дітей»](#) містить конкретні етапи оцінки та розуміння системи захисту дітей, які можна адаптувати для використання в більш широкому контексті кейс-менеджменту в сфері захисту, що допоможе вашій організації у плануванні заходів реагування.

[Мінімальний пакет послуг з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки \(МПП ПЗПСП\)](#) включає ключові ресурси та керівні матеріали для підтримки цієї діяльності, зокрема Інструмент аналізу прогалин МПП ПЗПСП. Цей інструмент призначений для технічних робочих груп з ПЗПСП (ТРГ ПЗПСП) для оцінки та відображення поточного стану впровадження МПП ПЗПСП, а також для виявлення прогалин та визначення пріоритетних заходів. Результати аналізу прогалин можуть бути використані групами захисту для розуміння існуючих систем і ресурсів, необхідних для задоволення потреб користувачів послуг у сфері ПЗПСП, а також для планування та визначення пріоритетів у розробці програм. За підтримкою звертайтеся до служби підтримки МПП, а також до місцевих та національних ТРГ ПЗПСП.

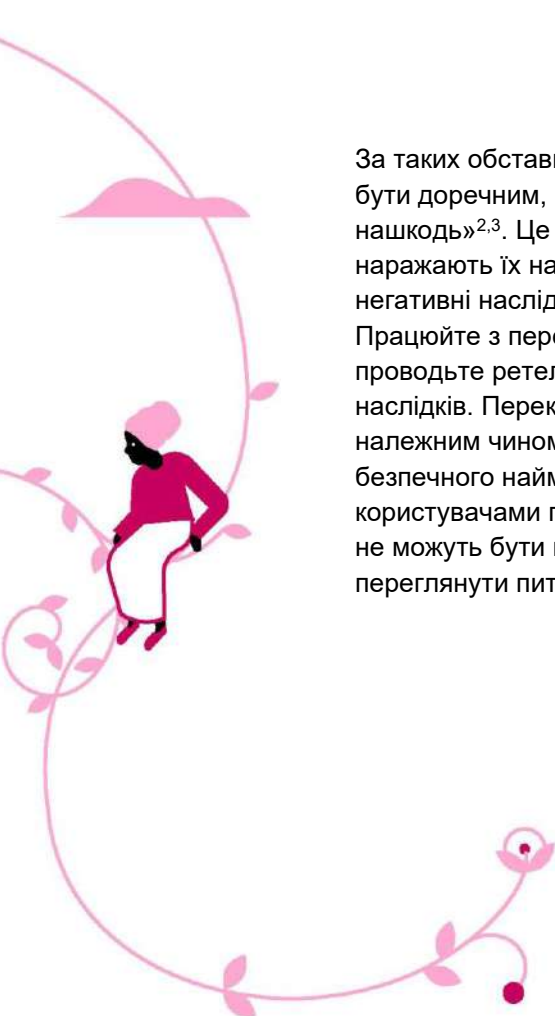


Реагування в складних гуманітарних ситуаціях

У ситуаціях, коли ваш аналіз захисту виявив, що уряд або окремі установи є стороною конфлікту, втратили територіальний контроль або ви працюєте під контролем де-факто влади, може виникнути напруженість між розбудовою національного потенціалу та захистом переміщених людей. У таких ситуаціях ви можете розглянути можливість створення окремої системи кейс-менеджменту поза межами офіційної державної служби, дотримуючись при цьому гуманітарних принципів. Такий підхід виправданий, оскільки кейс-менеджмент в сфері захисту спрямований на усунення ризиків для прав людини та підтримку людей у відстоюванні своїх прав, що може кинути виклик соціальному дисбалансу на користь тих, хто перебуває у владі.

Хоча відновлення прав має вирішальне значення для маргіналізованих людей, іноді воно може викликати негативну реакцію з боку тих, чия влада підірвано. Наприклад, підтримка людини з безправної групи може викликати негативну реакцію в громаді, що може порушити крихку соціальну динаміку

За таких обставин надання послуг із кейс-менеджменту в сфері захисту може бути доречним, але ви маєте дотримуватися чутливого до конфлікту підходу «не нашкодь»^{2,3}. Це передбачає розробку послуг, які захищають людей, а не наражають їх на додаткові ризики, такі як насильство, примус, депривація або негативні наслідки для психічного здоров'я та психосоціального благополуччя. Працюйте з персоналом і партнерами, які розуміють контекст і його чутливість, і проводьте ретельний аналіз ризиків для виявлення потенційних негативних наслідків. Переконайтеся, що всі програми контролюються та підтримуються належним чином кваліфікованим персоналом. Дотримуйтесь процедур безпечного найму та захисту для залучення працівників, які взаємодіють з користувачами послуг, що перебувають у зоні підвищеного ризику. Якщо ризики не можуть бути належним чином зменшені, може виникнути необхідність переглянути питання про створення служби кейс-менеджменту.



Аналіз захисту для кейс-менеджменту в сфері захисту

Важливо визначати критерії відбору на основі конкретних ризиків у сфері захисту, що існують у вашому контексті, а не покладатися на індивідуальні або соціально-демографічні характеристики як автоматичні індикатори вразливості, такі як інвалідність, потреби у сфері ПЗПСП, літній вік або наявність родин, очолюваних жінками. Визначення категорій у такий спосіб, без розуміння реальних ризиків, з якими стикаються люди, може призвести до того, що деякі групи залишаться поза увагою, тоді як інші помилково вважатимуться вразливими. Такий підхід підриває процес кейс-менеджменту в сфері захисту як інструменту розширення можливостей людини.

Приклад: Людина з інвалідністю не повинна автоматично вважатися користувачем послуг кейс-менеджменту, оскільки вона може мати мережу соціального захисту в економічному чи соціальному становищі або підтримуючі соціальні зв'язки. Ці чинники можна правильно зрозуміти лише тоді, коли співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, оцінює індивідуальний, сімейний, громадський та соціальний потенціал.

Підхід, заснований на оцінці ризиків, з використанням Аналітичної моделі у сфері захисту

[Аналітична модель у сфері захисту \(PAF\)](#) призначена для проведення надійного аналізу захисту в умовах кризи, допомагаючи гуманітарним організаціям розробляти стратегії зменшення ризиків через глибоке розуміння контексту захисту. PAF ґрунтується на чотирьох основних компонентах і зосереджується на аналізі ризиків у сфері захисту, включаючи першопричини загроз, їхній вплив на постраждалих людей і наявний потенціал у кожному конкретному контексті. Вона використовується для постійного аналізу в мінливих гуманітарних ситуаціях.

PAF підтримує науково обґрунтовані програми, спрямовані на створення більш безпечного та сприятливого середовища для захисту, надаючи інформацію для адаптації програм, адвокаційних зусиль та інших втручань. Це дозволяє людям відновитися після конфлікту та насильства і гарантує, що вони зможуть реалізувати свої права та обов'язки.



Ґрунтуючись на системі рівнянь ризиків, PAF аналізує три взаємопов'язані чинники - загрози, вразливості та потенціал. Вона вимагає від користувачів проведення точного аналізу ризиків шляхом оцінки вразливості окремих людей або громад у зв'язку з конкретними загрозами та наявним потенціалом

Розроблена IRC та DRC у координації з Робочою групою з аналізу інформації, Аналітична структура захисту була схвалена Глобальним кластером захисту. Вона широко використовується для ініціатив з аналізу захисту, слугуючи міжвідомчим керівництвом для всебічного, впорядкованого аналізу захисту

Серед ризиків у сфері захисту не існує ієрархії. Усі вони повинні розглядатися як рівнозначні, щоб забезпечити людям найповніший захист. Кілька ризиків у сфері захисту можуть виникати одночасно і перетинатися, при цьому різні ризики часто мають схожий вплив на людей і громади, які постраждали від кризи та переміщення.

Нижче наведено перелік прикладів насильства, примусу та навмисної депривації з використанням визначень, адаптованих з PAF, які можна розглядати в межах критеріїв кейс-менеджменту в сфері захисту. Хоча цей перелік не є вичерпним, без наявності одного з цих ризиків мінімальний стандарт кейс-менеджменту в сфері захисту не виконується:

**Таблиця 2. Критерії ризику захисту
для ведення випадків у сфері
захисту**

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
(Примусове) розлучення сім'ї		✓		Дорослі люди, які потребують піклувальника, перебувають у групі ризику після розлучення з родиною або іншими людьми, які зазвичай доглядають за ними.	Не включає дітей без супроводу, та тих, які розлучені зі своїми сім'ями.
Викрадення або насильницьке зникнення	✓	✓		Люди перебувають під загрозою затримання, були затримані або стали жертвами насильницького зникнення. Відповідальні особи відмовляються визнати факт затримання або приховують долю та місцезнаходження відповідної людини, що ставить її поза захистом закону.	

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Свавільний або незаконний арешт та/або затримання			✓	Люди були позбавлені свободи внаслідок незаконного арешту або затримання. Арешт вважається незаконним, якщо, наприклад, людині не було негайно повідомлено про причину арешту зрозумілою для неї мовою або якщо вона не була негайно доставлена до судді для підтвердження законності арешту чи затримання.	

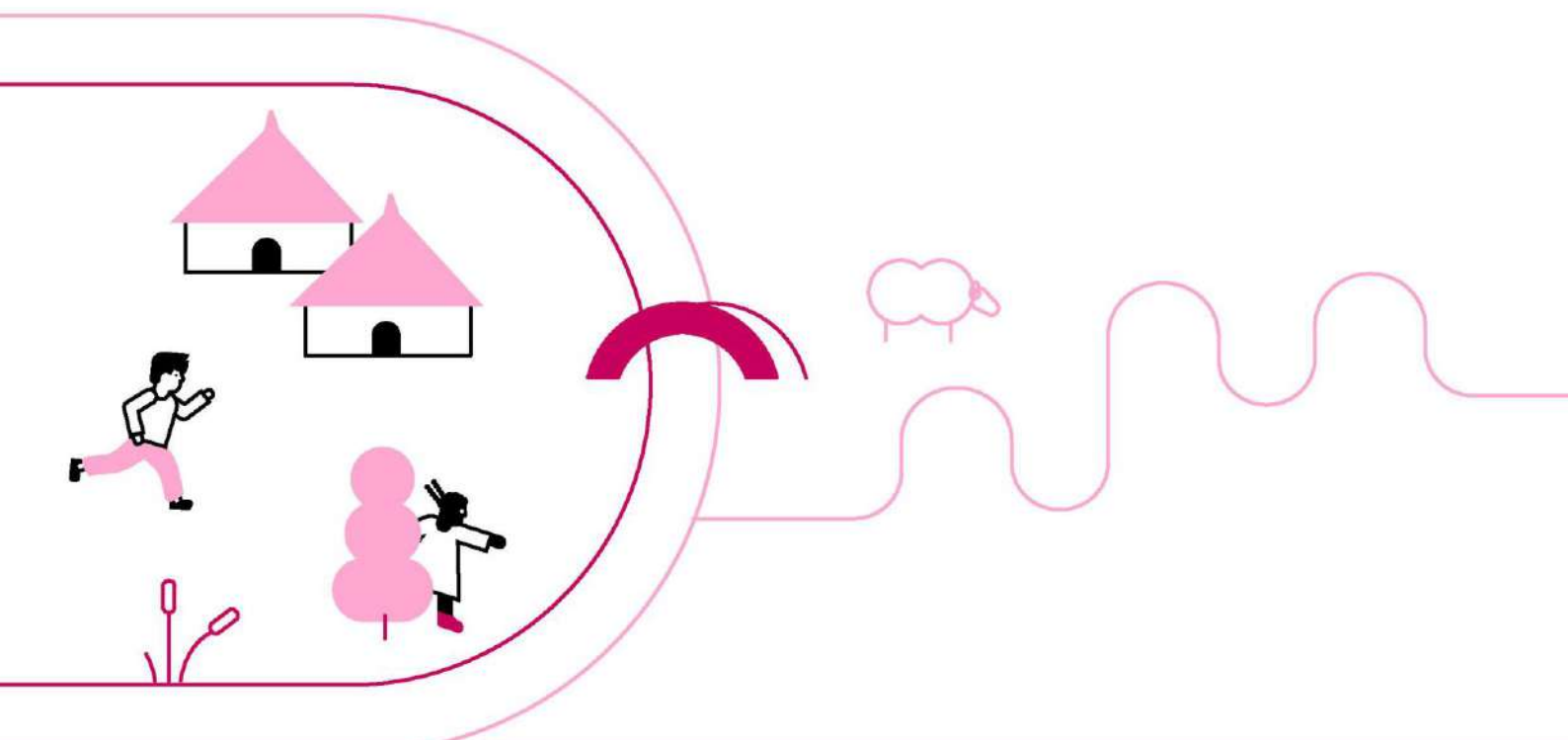
Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Смерть або поранення внаслідок навмисних або ненавмисних нападів озброєних груп	✓			Людини піддаються ризику загибелі або поранення чи травмування під час нападу, як випадкового, так і навмисного.	
Вимагання	✓			Людини, що зазнають фактичного або погрожуваного застосування сили, насильства або залякування з метою отримання грошей або майна від фізичної чи юридичної особи	Наприклад, на контрольно-пропускних пунктах або шляхом стягнення неофіційних «податків» в обмін на безпеку



Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Примусова праця або рабство		✓		Дорослі люди примушуються до праці шляхом застосування насильства чи залякування або за допомогою більш прихованих засобів, таких як накопичені борги, вилучення документів, що посвідчують особу, або погрози доносу в імміграційні органи. Це включає боргову кабалу та рабство. Рабство – це статус або стан людини чи людей, над якими здійснюються деякі або всі повноваження власника. Воно включає купівлю, продаж, позику або обмін людини чи людей, а також інше подібне позбавлення волі.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення узгодженості з заходами реагування на гендерно зумовлене насильство

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Примусове залучення до збройних сил/груп		✓		Будь-який спосіб, у який дорослу людину змушують, примушують, піддають погрозам або залякують, щоб вона приєдналася до збройних сил або угруповання.	Необхідна координація на місцевому рівні, щоб забезпечити узгодженість заходів реагування на збройний конфлікт з інтересами дітей.
Понівечення або каліцтва	✓			Люди, яким погрожували завдати або які зазнали фізичних ушкоджень, що погіршують зовнішній вигляд або функції будь-якого живого тіла. Понівечення або каліцтва можуть становити каткування або бути наслідком наявності вибухонебезпечних предметів	У випадку понівечення або каліцтва внаслідок вибухонебезпечних предметів необхідно координувати свої дії з протимінною діяльністю, щоб забезпечити узгодженість із заходами протимінної діяльності. Також може бути доречною координація з медичними установами

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Фізичний напад або насильство (не пов'язане з сексуальним та гендерно зумовленим насильством)	✓			Дорослі люди, які можуть зазнати або зазнали фізичного насильства, що не має гендерного чи сексуального характеру. Приклади включають: удари, ляпаси, удушення, порізи, штовхання, припікання або будь-які інші дії, що спричиняють біль, дискомфорт або травми.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення взаємодоповнюваності заходів із захисту дітей та реагування на гендерно зумовлене насильство.



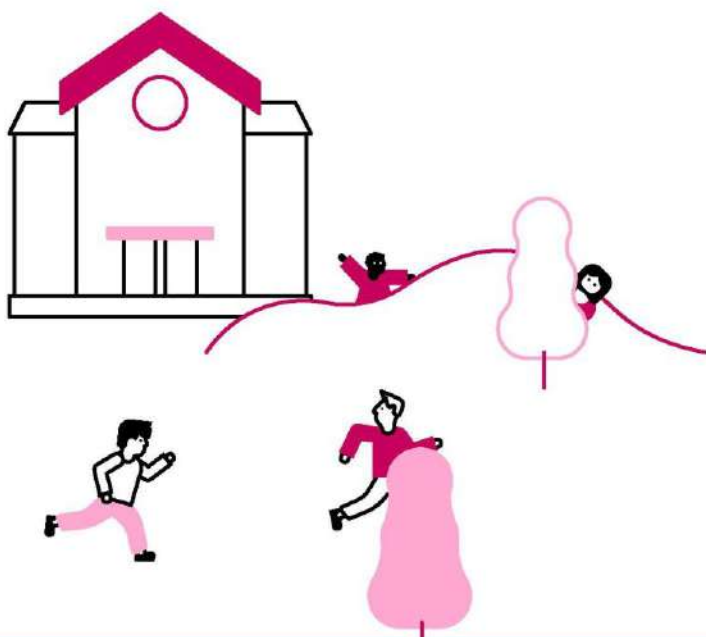
Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Психологічне/емоційне насильство	✓			Дорослі люди, які страждають від психічного або емоційного болю, травми чи дистресу. Приклади: погрози насильства, залякування, приниження, примусова ізоляція, переслідування, домагання, небажана увага, зауваження, жести або письмові слова погрозливого характеру, знищення улюблених речей тощо.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення узгодженості з заходами реагування на гендерно зумовлене насильство.



Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Катування або нелюдське, жорстоке чи таке, що принижує гідність, поводження	✓			Дорослі люди, які перебувають під загрозою або зазнали сильного фізичного та/або психічного болю чи страждань від злочинця/кривдника з певною метою.	Хоча фізичне насильство або жорстоке поводження може становити катування, воно не завжди є катуванням. Катування вимагає наявності конкретної мети, що стоїть за дією – наприклад, отримання інформації. Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення взаємодоповнюваності з заходами реагування на гендерно зумовлене насильство.

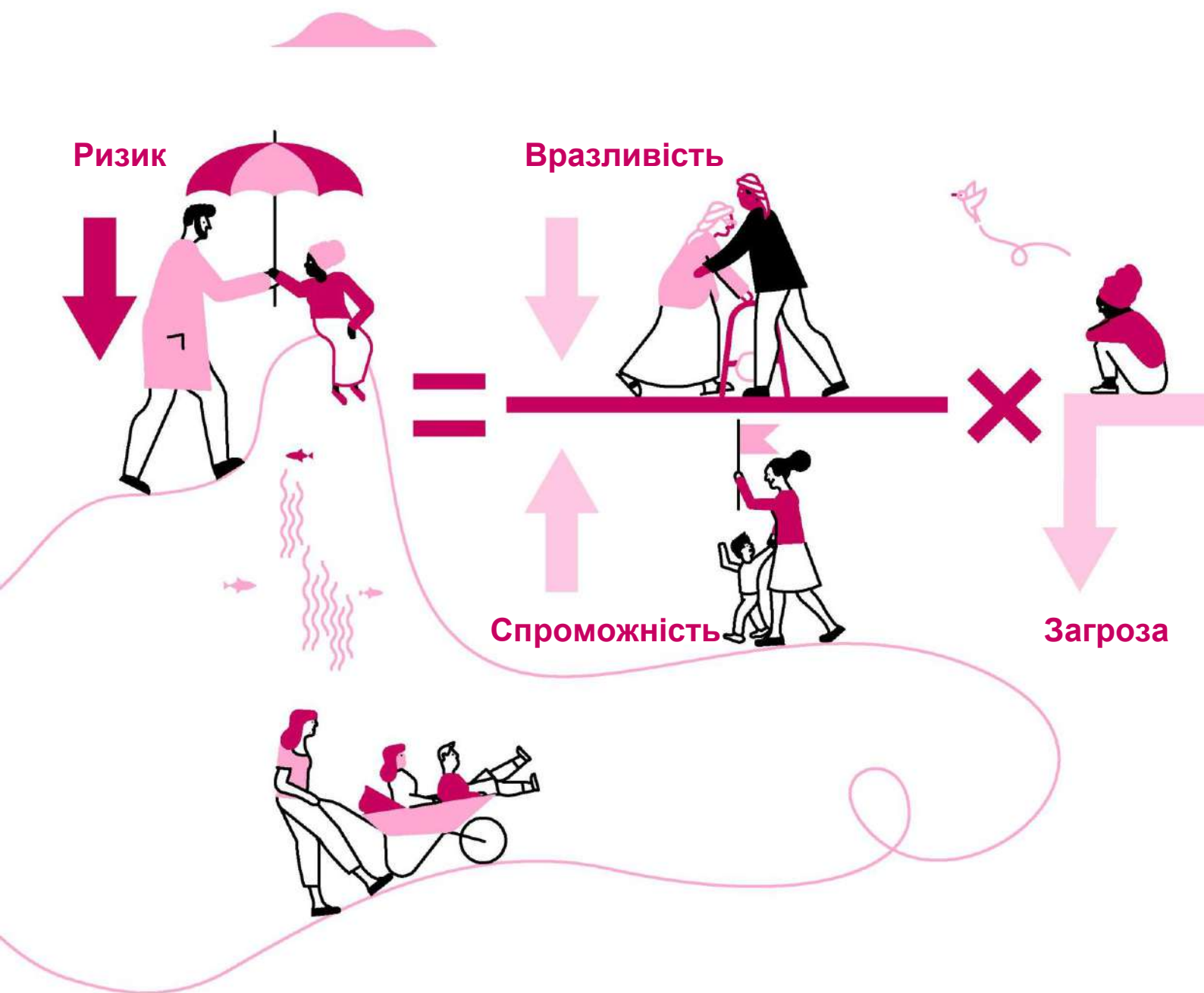


Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту ⁴	Насильство	Примус	Навмисна депривація	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Торгівля людьми		✓		Дорослі люди, які були завербовані, перевезені, передані або позбавлені свободи шляхом погроз, примусу, викрадення, шахрайства, обману, зловживання владою або уразливістю становища, а також шляхом виплат тим, хто їх контролює, з метою експлуатації.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення узгодженості з заходами щодо захисту дітей та реагування на гендерно зумовлене насильство.



Рівняння захисту

Рисунок 1: Рівняння ризику в сфері захисту
(адаптовано з InterAction)



Ризик

Зменшити поширеність та тяжкість наслідків

Вразливість

Зменшити вразливість, пов'язану із загрозою

Спроможність

Посилити спроможності, пов'язані із загрозою

Загроза

Зменшити рівень загрози

На те, як люди відчувають ризики, впливає низка чинників, зокрема їхні унікальні характеристики, ідентичність та досвід. Ці характеристики можуть включати вік, стать, інвалідність, психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя, різноманітну сексуальну орієнтацію, гендерну ідентичність, гендерне самовираження та статеві ознаки, мову, етнічне походження, релігійне походження, соціальну чи політичну приналежність. Крім того, такі чинники, як правовий статус, можуть впливати на те, як люди стикаються з ризиками і як вони справляються з ними.

Вразливість не є фіксованим станом; вона змінюється залежно від взаємодії індивідуальних характеристик і потенціалу у конкретному контексті. Тому під час оцінки ризиків важливо застосовувати інтерсекційний⁵ підхід, оскільки він допомагає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, зрозуміти, як різні форми пригнічення та дискримінації перетинаються, формуючи досвід людей, пов'язаний з ризиком.

Люди можуть успадковувати певні ідентичності чи характеристики, але вони також можуть набувати потенціал, який дозволяє їм пом'якшувати або управляти загрозами в конкретних контекстах. Прикладами такого потенціалу є навчання знань і навичок, доступ до ефективних механізмів звітування, доступ до гуманітарної допомоги, документів, що посвідчують особу, та грошової допомоги. Додатковий потенціал для підтримки ваших роздумів з цього приводу пропонується в PAF, з яким можна ознайомитися в [Додатку 2.1: Потенціал для аналізу захисту](#).

Вторинні дані для аналізу захисту

Збір та аналіз вторинних даних є важливим першим кроком в аналізі захисту. За наявності належних ресурсів та інформації вторинні дані можуть зменшити навантаження на ваші команди та ключові зацікавлені сторони, можливо, замінивши необхідність збору первинних даних. Однак слід критично оцінити дані, щоб визначити, чи є вони достатніми.

Існує безліч глобальних і місцевих ресурсів, зокрема інструменти, оцінки, наукові матеріали, які можуть допомогти вам краще зрозуміти ризики, загрози, вразливість і потенціал груп, що постраждали від конфлікту або надзвичайної ситуації. Ці ресурси також можуть дати уявлення про наявні заходи реагування і про те, чи відповідають вони потребам найбільш вразливих груп людей. Обсяг збору вторинних даних може залежати від таких

чинників, як наявність даних, нагальність ситуації, рівень ризику та потенціал вашої команди збирати нову інформацію.

РАФ може допомогти вам оцінити інформаційний ландшафт, виявити прогалини в даних і визначити додаткову інформацію, необхідну для проведення більш глибокого та комплексного аналізу захисту.

Приклади вторинних джерел даних:

- 1.** Державна статистика, демографічні дані та офіційні заяви
- 2.** Адвокаційні та моніторингові звіти місцевих організацій, включаючи ініціативи, очолювані жінками, або ініціативи з особливими інтересами
- 3.** Місцеві ЗМІ та наукові публікації
- 4.** Звіти про міжнародні конвенції з прав людини, ратифіковані державою, а також пов'язані з ними звіти
- 5.** Політичні та адвокаційні записки, зокрема від форумів МНУО та НУО на рівні країни
- 6.** Гуманітарні стратегії для країн, стратегії для секторів захисту, огляди гуманітарних потреб (ОГП) та плани гуманітарного реагування (ПГР)
- 7.** Секторні оцінки, такі як швидка оцінка потреб у захисті (RPA), карти послуг, продукти моніторингу та аналізу захисту, звіти суб'єктів, що займаються питаннями захисту дітей, гендерно зумовленого насильства (ГЗН), ПЗПСП та інтеграції людей з інвалідністю.

Робоча група за напрямом захисту дітей розробила шаблон кабінетного аналізу, який можна адаптувати до вашого контексту. Цей шаблон містить вказівки щодо того, як структурувати та представляти дані, зібрані під час збору вторинних даних.

Мінімальний пакет послуг з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (МПП ПЗПСП) включає ключові ресурси та керівні матеріали для підтримки цієї діяльності, зокрема міжсекторальний Інструментарій оцінки потреб та ресурсів у сфері ПЗПСП. За підтримкою звертайтеся до служби підтримки МПП. Команди кейс-менеджменту в сфері захисту повинні консультуватися з місцевими та національними міжсекторальними технічними робочими групами з ПЗПСП для отримання доступу до оновлених місцевих оцінок ПЗПСП, карт послуг, звітів та інструментів.

Первинні дані про захист

Як свідчить досвід організацій, що впроваджують кейс-менеджмент у сфері захисту, програми, які мали доступ до якісних, перевірених даних про захист із вторинних джерел, часто могли одразу перейти до аналізу захисту. Однак деякі з них виявили, що важливих деталей не вистачає, і їм довелося повернутися до збору додаткових даних, тоді як інші з самого початку визнали, що вторинних даних недостатньо, і підготувалися до самостійного збору необхідної інформації.

Ось деякі інструменти та ресурси, які ви можете використовувати для збору та аналізу даних про захист і контекст:

- Аналітична модель у сфері захисту – [Додаток 1:Інструменти аналізу RAF⁶](#) та [Дорожня карта аналізу захисту](#)
- [Додаток 4:Ідентифікація ризиків у сфері захисту](#)
- [Поради щодо аналізу ризиків інклюзії для людей з інвалідністю](#)
- [Інструментарій оцінки потреб та ресурсів у сфері ПЗПСП](#)

Результати аналізу захисту можна представити в таблиці аналізу захисту, наведеній нижче. Первинні дані про захист, зібрані вашим проєктом, слід надати сектору захисту, а також місцевим і національним робочим групам з питань ПЗПСП, щоб зробити внесок у спільний моніторинг питань захисту. Важливо продовжувати отримувати інформацію від широкого кола зацікавлених сторін, а також залучати вашу групу з питань захисту та інші



групи. Якщо є постачальники послуг або органи влади, з якими можна безпечно обговорити ризики, пов'язані із захистом, розгляньте можливість їхнього залучення:

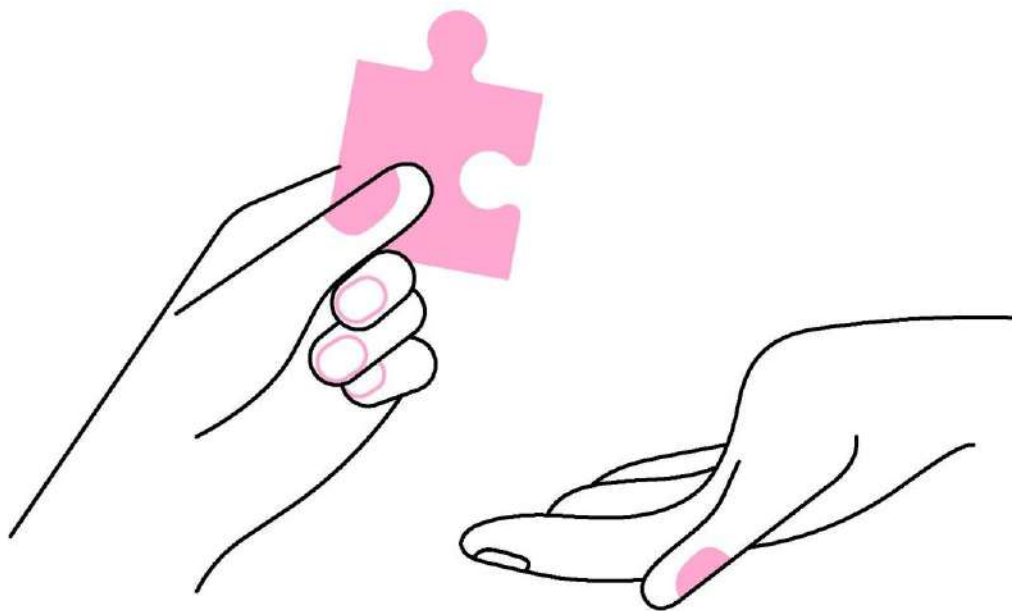
- Відповідні органи влади, включно з неофіційними та де-факто суб'єктами, які приймають рішення.
- Якщо йдеться про початок нової надзвичайної ситуації та кластерна система вже створена, надавачі послуг у сфері захисту мають координувати свої дії тематичними напрямками для проведення спільних оцінок, де це можливо. До процесу також необхідно залучати інших відповідних постачальників послуг, зокрема тих, які ймовірно співпрацюватимуть у межах кейс-менеджменту в сфері захисту: у сфері захисту дітей, гендерно зумовленого насильства, правової допомоги, охорони здоров'я (включно з ПЗПСП), а також постачальників послуг із ПЗПСП. Особливу увагу слід приділяти координації із тематичними напрямками захиту дітей, протидії ГЗН та протимінної діяльності та іншими відповідними структурами. За потреби слід звертатися до місцевих протоколів надання послуг і враховувати наявні прогалини в їх наданні.
- Необхідно також забезпечити інтеграцію та залучення підтримувальних ресурсів, зокрема у сферах інклюзії, гендеру, безпеки, управління інформацією, моніторингу та оцінки, а також на рівні старшого керівництва.

Аналіз захисту

Коли ви будете готові провести аналіз захисту, використовуйте запитання з [Додатку 2.2: Ключові питання для аналізу захисту](#), щоб допомогти вашій команді в обговоренні та оформленні ваших висновків під час проведення аналізу захисту. Вони допоможуть вам ефективно організувати та проаналізувати інформацію. Ви можете використовувати [Додаток 2.3: Ідентифікація ризиків](#) у сфері захисту, щоб упорядкувати ваші відповіді.

Визначте конкретну загрозу, з'ясуйте, хто є найбільш вразливим до неї, та оцініть потенціал окремих людей для того, щоб впоратися із загрозою або усунути її. Якщо вам здається, що цей процес є надто складним через велику кількість визначених ризиків, не хвилюйтеся, аналіз зазвичай стає швидшим, коли ви пройдете перші два-три ризики. Прагніть включити всі ризики, які присутні у вашій операційній локації, навіть якщо є проблеми з безпекою або технічні проблеми, ви можете повернутися до них на наступному етапі. Важливо пам'ятати, що кейс-менеджмент в сфері захисту, як і всі гуманітарні втручання, має на меті охопити людей, які перебувають у найбільшій небезпеці, а не тільки тих, до кого найлегше дістатися.

Отримавши цю інформацію, ви і ваша команда зрозумієте, які ризики переважають, які конкретні загрози існують, хто зазнає найбільшого ризику, а також наявні потенціали для управління цими ризиками на різних рівнях (суспільство, громада, родина, окрема людина).⁷ Наступним етапом є визначення пріоритетних ризиків для ваших служб кейс-менеджменту.



Як розробити критерії відбору для кейс-менеджменту в сфері захисту?

Організація семінару для обговорення ваших результатів у сфері захисту з вашою командою, а також з колегами з інших постачальників послуг – наприклад, національних служб соціального забезпечення та захисту, представниками відповідних секторів та місцевих і національних міжсекторальних робочих груп (наприклад, РГ з питань ПЗПСП) – може підвищити якість вашого аналізу. Затвердження цих висновків місцевими представниками ще більше збагатить вашу оцінку і дозволить місцевим організаціям, лідерам та іншим людям визначити пріоритетність ризиків і викликів, з якими стикається постраждале від кризи людей.

Цей процес має відбуватися в безпечному, неупередженому середовищі, що дозволить співробітникам відкрито аналізувати результати, якими поділилася громада, а також висновки, зроблені під час аналізу первинних і вторинних даних. У деяких випадках, через чутливість профілів захисту, публічне обговорення може бути недоречним. Якщо ваша команда потребує додаткового навчання з питань захисту для ефективної участі, включіть це у своє планування.

[Додаток 2.4: Програма семінару](#) має на меті підтвердити ваш аналіз захисту і почати розробляти критерії відбору та реагування. Після проведення аналізу потреб у захисті та семінарів ви повинні бути в змозі визначити, хто має право на включення до системи кейс-менеджменту в сфері захисту у вашій місцевості/контексті. Це має включати опис заяв за ступенем ризику з розподілом їх на категорії високого, середнього та низького пріоритету. Ця інформація допоможе співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, визначити пріоритетність реагування в межах їхнього навантаження, а керівникам – переконатися, що окремі співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не працюють з надмірною кількістю справ з високим ступенем ризику.

Пояснення Форми 0

[Форма 0: Критерії відбору та реагування](#) – це інструмент, який ваша команда може використовувати для визначення критеріїв відбору, критеріїв виключення та визначення часових меж реагування на кожному етапі кейс-менеджменту, пов'язуючи їх з рівнем пріоритетності або «рівнем ризику». Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники використовують Форму 0 щодня, щоб допомогти їм визначити відповідність людей критеріям під час відбору, а також як посібник для визначення рівня пріоритетності протягом усього процесу кейс-менеджменту. Це лише орієнтир, і люди можуть мати ризики у сфері захисту, які не відображені у Формі 0. Якщо співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не впевнені щодо відповідності отримувача послуг критеріям або рівня його пріоритетності, їм слід обговорити це із керівником. Якщо керівники не впевнені, їм слід звернутися за підтримкою до старшого персоналу (визначити відповідальну контактну особу на місцевому рівні). Ви можете розробити цю форму заздалегідь і використати семінар як вправу для перевірки, або ж розробити її разом зі своєю командою під час семінару. Під час пілотного проекту команди повідомляли, що співробітники, які брали участь у розробці критеріїв відбору, краще розуміли їх після впровадження.

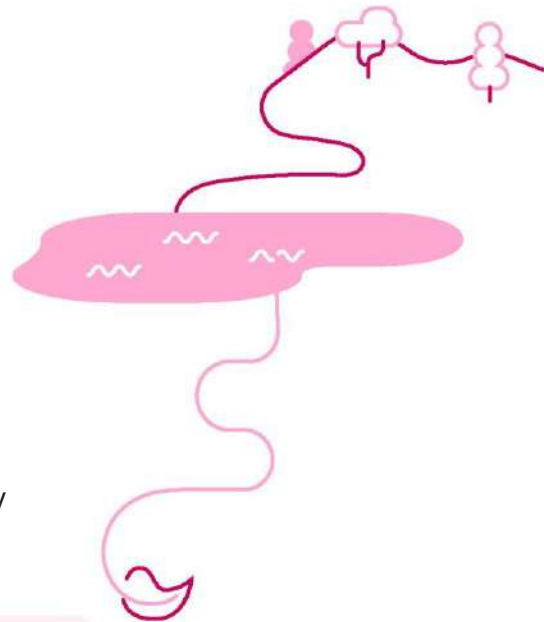
Під час аналізу захисту та складання Форми 0 нерідко виникають сумніви щодо того, чи є люди з певним ризиком або профілем, до яких організація не може отримати доступ, чи небезпечно надавати їм підтримку, або чи складність їхніх справ перевищує потенціал вашої команди. Ви можете запевнити команди, що їхня безпека понад усе, і ви можете не враховувати ризики або певні профілі з міркувань безпеки, так само, як і подальше планування безпеки та розробку протоколів. Однак не виключайте певні профілі з ваших критеріїв без ретельної перевірки, яка може бути проведена поза межами початкових семінарів або сесій з планування.

Доопрацювання критеріїв

Тепер, коли у вас є проєкт Форми 0, розроблений вашою командою та/або міжвідомчою групою, важливо продовжувати активно отримувати зворотний зв'язок від учасників семінару та ключових зацікавлених сторін, які не були присутні на ньому, щоб дати їм змогу поміркувати над проєктом.

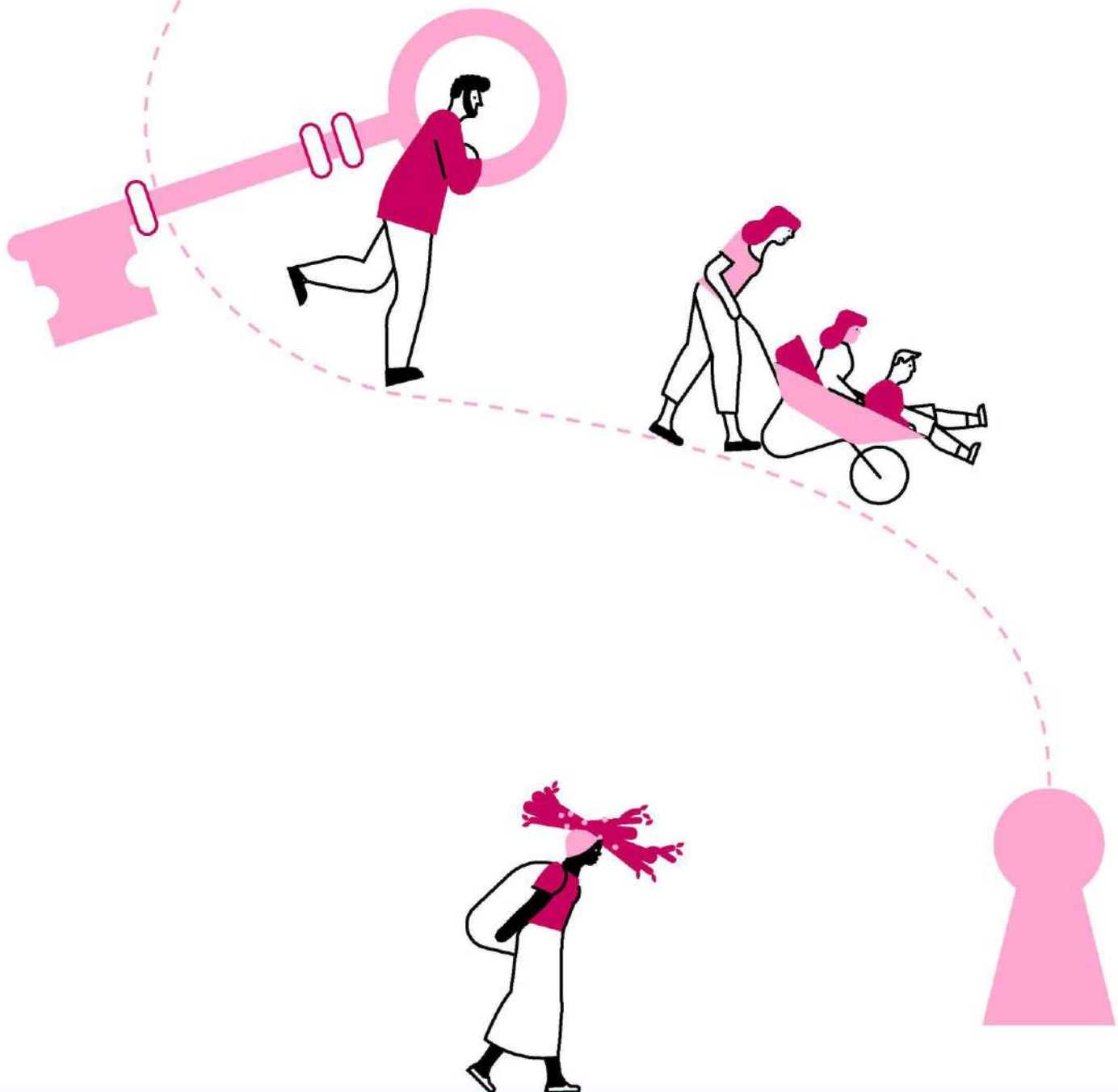
За можливості, залучайте всі групи на кожному етапі до складання Форми 0. Якщо якісь організації чи органи влади не були залучені до процесу, залучіть їх до впровадження та надайте їм можливість надати зворотний зв'язок щодо вашого проєкту критеріїв.

Якщо існують проблеми з доступом, безпекою або технічними питаннями, пов'язаними з кейс-менеджментом у сфері захисту людям з певними ризиками або іншими профільними чинниками, попрацюйте зі своїми командами, щоб сформулювати ці проблеми, обговоріть будь-які пом'якшувальні заходи або розробіть пристосування, які можуть бути зроблені. Ви можете скористатися цим документом, щоб обміркувати це. Якщо надання якісних послуг певним групам є неможливим, небезпечним або виходить за межі потенціалу команди, вилучіть ці групи з ваших критеріїв і поверніться до них пізніше. Якщо бар'єром є потенціал команди, переконайтеся, що ці питання враховані в планах професійного розвитку ([див. Модуль 5](#)).



Під час гуманітарних і затяжних криз контекст не є статичним. Дуже важливо регулярно оновлювати аналіз захисту та переглядати пріоритети у справах. Це слід робити протягом перших шести місяців після початкового впровадження, а в стабільних умовах – щонайменше щорічно. Найважливіше – повторно оцінювати своє реагування в разі серйозних змін, таких як нова політика, спалахи насильства або економічні зрушення.

Після того, як ви прийняли внутрішні рішення та провели зовнішні консультації щодо визначення критеріїв відбору для вашої послуги кейс-менеджменту в сфері захисту, ви можете розробити програму та стандарти реагування, які відповідатимуть потребам ризиків, виявлених у вашому контексті. Про це йтиметься в [Модулі 3](#).



Короткий виклад ключових моментів



Початковий розгляд питання про те, чи підходить кейс-менеджмент у сфері захисту для вашої програми, включає:

- Вивчення технічного потенціалу та ресурсів вашої організації для впровадження та підтримки програм кейс-менеджменту в сфері захисту відповідно до стандартів, викладених у цьому посібнику, включно з принципом «не нашкодь».
- Проведення аналізу захисту для команди кейс-менеджменту в сфері захисту у співпраці з ключовими зацікавленими сторонами (де це безпечно і доречно).
- Використання аналізу захисту для визначення та формулювання критеріїв відбору, визначення характеристик випадків високого, середнього та низького ризиків. Це допоможе співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, і керівникам керувати часом реагування та навантаженням.



Цей процес вимагає часу і зусиль, впливаючи на структуру надання послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту, тому не забудьте включити його у свій проєктний цикл.

Далі в програмі

Модуль 3: Розробка та підтримка якісної служби кейс-менеджменту в сфері захисту: Посібник для технічного персоналу

Модуль 3 допоможе вам розглянути аспекти створення та підтримки якісної послуги кейс-менеджменту в сфері захисту, допомагаючи вам відповісти на наведені нижче запитання:

- **Якими є мінімальні стандарти кейс-менеджменту в сфері захисту?**
Розуміння мінімальних стандартів, необхідних для надання послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту, а також того, де можна знайти подальші вказівки щодо дотримання цих стандартів у цьому посібнику.
- **Які основні проєктні рішення я повинен прийняти разом зі своєю командою, щоб створити послугу кейс-менеджменту в сфері захисту?**
Визначення способу надання послуг, розуміння бюджету та підходу до грошової допомоги у кейс-менеджменті в сфері захисту, підбір персоналу та розробка стандартних операційних протоколів.
- **Які існують стандарти та керівні принципи моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) для кейс-менеджменту в сфері захисту?**
Ознайомтеся зі стандартами моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН), спостерігайте, як ви можете: *Відстежувати прогрес, оцінювати вплив, залишатися підзвітними користувачам послуг, ключовим зацікавленим сторонам і донорам, а також коригувати та вдосконалювати підхід до кейс-менеджменту в сфері захисту.*

Форми

Форма 0: [Критерії відбору та реагування](#)

Інструменти

Інструмент 2.1: [Шаблон Матриці ризиків проєкту](#)



Додаток 1

Додаток 2.1: [Потенціал для аналізу захисту](#)

Додаток 2.2: [Ключові питання для аналізу захисту](#)

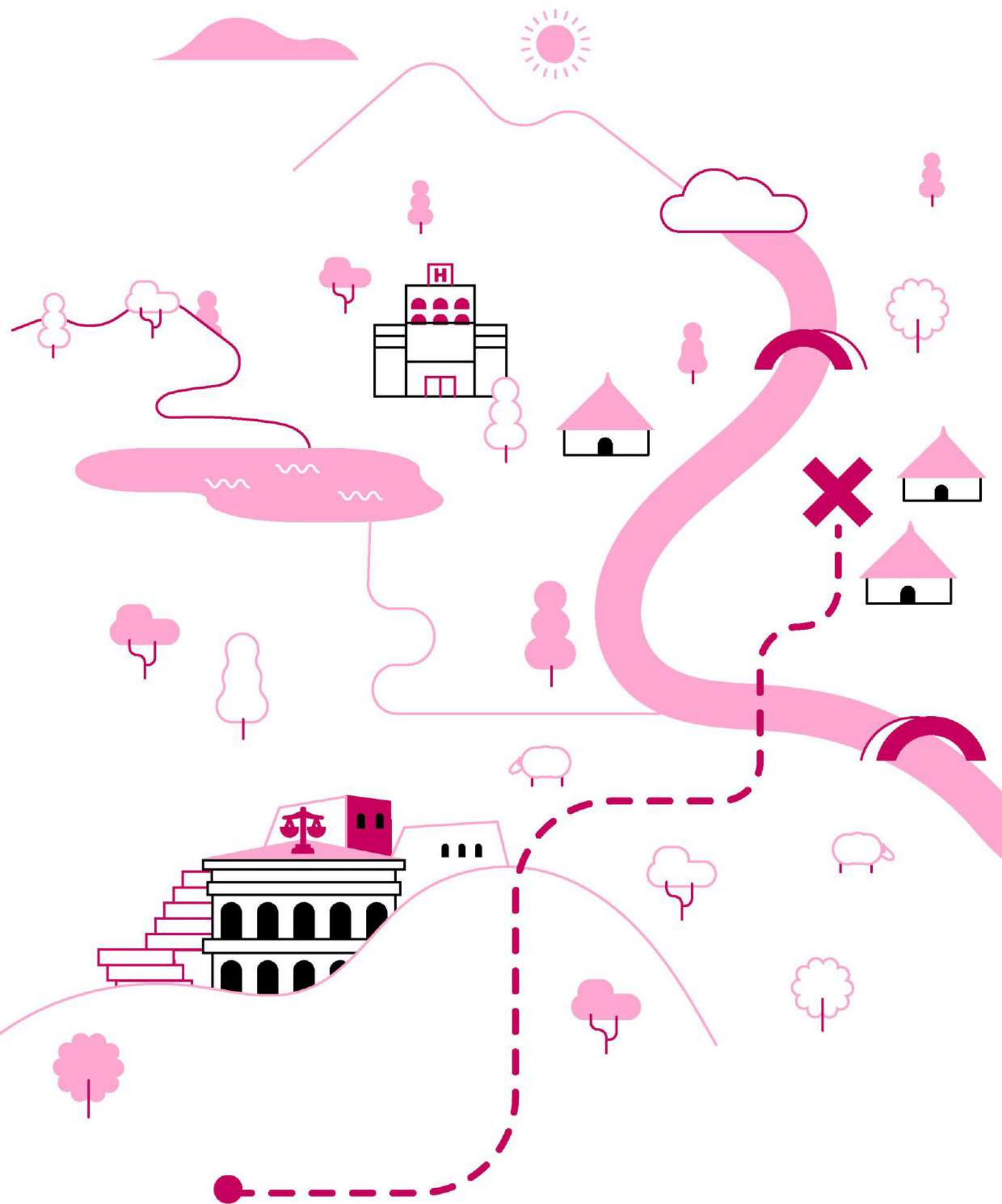
Додаток 2.3: [Ідентифікація ризиків у сфері захисту](#)

Додаток 2.4: [Порядок денний семінару](#)



Примітки

- 1 Global CP WG, Міжвідомчі настанови з Кейс-менеджменту та захисту дітей, 2014 р., 33.
- 2 Для отримання додаткової інформації про конфліктно-чутливі підходи див. посібник WeWorld (2022) «Вступ до конфліктно-чутливого підходу» https://reliefweb.int/report/world/conflict-sensitivity-operational-toolkit?gad_source=1&qclid=CjwKCAjwufq2BhAmEiwAnZqw8qkFV1wWkkFtuFlvjWOLap9j-1qGuahxCzVDMsaYx-oiS2BjqktGahoCtZ0QAvD_BwE
- 3 Для отримання додаткової інформації про підхід «не нашкодь», будь ласка, ознайомтеся із загальними принципами та міркуваннями Мінімального пакету послуг з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (МПП ПЗПСП). <https://www.mhpssmsp.org/en/lesson/do-no-harm#page-1>
- 4 Для того, щоб послуга вважалася послугою Кейс-менеджменту в сфері захисту, критерії повинні бути центральними для однієї або декількох з наведених нижче концепцій
- 5 Інтерсекційність – це аналітична система, яка демонструє, як форми пригнічення (такі як расизм, сексизм, ейблізм) накладаються одна на одну, визначаючи унікальні соціальні групи (PAF).
- 6 У переліку, наведеному в Модулі 1 і 2, відсутні поняття/ризик, пов'язані з колективним насильством на рівні громади (оскільки ця послуга кейс-менеджменту призначена для окремих людей), захистом дітей, гендерно зумовленим насильством, а також порушеннями прав на житло, землю та власність.
- 7 Соціально-екологічна модель – це теоретична основа, яку соціальні працівники можуть використовувати для розуміння того, як навколишнє середовище та окремі люди взаємодіють, формуючи те, ким ми є. Модель припускає, що люди та їхнє оточення є взаємними, тобто люди впливають на своє оточення і навпаки.





3

Модуль 3: Розробка та підтримка якісної послуги кейс-менеджменту в сфері захисту: Посібник для технічного персоналу



Ласкаво просимо до Модулю 3. Цей модуль допоможе вам та вашій команді розробити та підтримувати високу якість ваших послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту. На цьому етапі ви провели аналіз, координацію та консультації з питань захисту, щоб визначити ключові аспекти ваших послуг, зокрема, хто матиме право на їх отримання та як ваші послуги взаємодіятимуть з існуючими послугами та системами.

Цей модуль допоможе вам розглянути аспекти створення та підтримки якісної послуги кейс-менеджменту в сфері захисту, допомагаючи вам відповісти на наведені нижче запитання:

- Якими є мінімальні стандарти кейс-менеджменту в сфері захисту?

Розуміння мінімальних стандартів, необхідних для надання послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту, а також того, де можна знайти подальші вказівки щодо дотримання цих стандартів у цьому посібнику.

- Які основні проєктні рішення я повинен прийняти разом зі своєю командою, щоб створити послугу кейс-менеджменту в сфері захисту?

Визначення способу надання послуг, розуміння бюджету та підходу до грошової допомоги у кейс-менеджменті в сфері захисту, підбір персоналу та розробка стандартних операційних протоколів.

- Які існують стандарти та керівні принципи моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) для кейс-менеджменту в сфері захисту?

Ознайомтеся зі стандартами моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН), спостерігайте, як ви можете: *Відстежувати прогрес, оцінювати вплив, залишатися підзвітними користувачам послуг, ключовим зацікавленим сторонам і донорам, а також коригувати та вдосконалювати підхід до кейс-менеджменту в сфері захисту.*



Якими є мінімальні стандарти кейс-менеджменту в сфері захисту?

Щоб відповідати критеріям та підходам до кейс-менеджменту в сфері захисту, описаним у цьому посібнику, ваші послуги мають відповідати наведеним нижче базовим, оперативним та ресурсним стандартам.

Таблиця 1. Короткий огляд мінімальних стандартів ведення випадків у сфері захисту

Основні стандарти	Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту
Кейс-менеджмент у сфері захисту включений в організаційну стратегію	Всі
Кейс-менеджмент у сфері захисту розробляється на основі аналізу захисту та контексту	Модуль 2
Розробляються та впроваджуються стратегії локалізації/партнерства/виходу	Модулі 2 та 3
Послуги кейс-менеджменту в сфері захисту мають кадрове забезпечення та бюджет, що відповідає вимогам	Модуль 3

Стандарти практики

Де можна знайти
настанови на
підтримку цього
стандарту

Послуга регулюється задокументованим процесом і протоколами, включаючи детальні критерії, орієнтовані на ризики, ролі та обов'язки внутрішніх і зовнішніх суб'єктів, а також протоколи управління інформацією та захисту даних

[Модуль 3](#)

Стандарти та процеси МОПН впроваджені в усіх аспектах підходу до кейс-менеджменту в сфері захисту

[Модуль 3](#)

Стандарти практики

Де можна знайти
настанови на
підтримку цього
стандарту

Громади та співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, розуміють критерії прийнятності та реагування

[Модулі 2 та 3](#)

Зареєстровані справи відповідно до критеріїв прийнятності

[Модулі 2 та 3](#)

Зобов'язання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, отримати дозвіл/згоду (під час відбору та у разі потреби)

[Модулі 4 та 5](#)

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, де це можливо, вживають розумних заходів для пристосування

[Модулі 4 та 5](#)

Аналіз матеріалів справи демонструє послідовність надання допомоги незалежно від рівня ризику/навантаження

[Модулі 2, 4 та 5](#)

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, розробляють/переглядають плани справи спільно з користувачами послуг

[Модулі 4 та 5](#)

Плани справи використовуються у відповідних мультидисциплінарних службах та відповідають індивідуальним потребам

[Модулі 2, 4 та 5](#)

Співробітники, за потреби, організовують обговорення випадків із документуванням

[Модулі 4 та 5](#)

Стандарти практики

Де можна знайти
настанови на
підтримку цього
стандарту

Система перенаправлень функціонує, включаючи оновлену карту послуг, а будь-які затримки в наданні послуг проактивно вирішуються відповідно до рівня ризику

Плани безпеки розробляються та впроваджуються за потреби

[Модуль 4](#)

Кейс-менеджмент в сфері захисту впроваджує документи установи та ділиться отриманими уроками та успішними стратегіями кейс-менеджменту

[Модуль 5](#)

Впровадження плану справи відбувається відповідно до узгоджених термінів

[Модулі 2 та 4](#)

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, переглядають плани справи разом із користувачем послуг, якщо потрібно

[Модулі 2 та 4](#)

Керівники визначають та усувають бар'єри на шляху впровадження плану справи

[Модуль 5](#)

Регулярні перевірки матеріалів справи керівниками

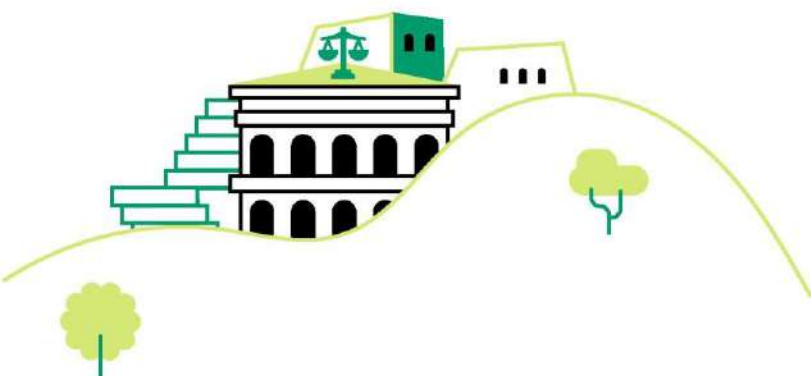
[Модуль 5](#)

Справи, закриті відповідно до критеріїв стандартної операційної процедури

[Модулі 3 та 4](#)

Опитування задоволеності користувачів послуг проводиться за згодою, коли це можливо; скарги користувачів послуг та тенденції зворотного зв'язку регулярно обговорюються та вирішуються

[Модуль 5](#)



Кадрове забезпечення та підтримка персоналу

Де можна знайти настанови на підтримку цього стандарту

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи: дотримано вимогу щодо співвідношення кількості користувачів послуг (1:25)

Модуль 3

Керівник команди: Дотримано вимогу щодо співвідношення кількості співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи (1: 6)

Модуль 3

Персонал має чіткі посадові інструкції

Модуль 3

Персонал пройшов необхідні тренінги для виконання своїх ролей

[Модуль 5](#)

Розроблено плани розвитку потенціалу команди або окремих працівників

[Модуль 5](#)

Здійснено нагляд та вжито заходів/рекомендацій

[Модуль 5](#)

Персонал та волонтери отримують послуги з догляду за персоналом та підтримки благополуччя, а також мають доступ до послуг з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки

[Модуль 5](#)

Команди використовують цей шаблон як контрольний список та інструмент планування під час розробки або перегляду програм, що відповідають цим стандартам.

Команди з кейс-менеджменту в сфері захисту повинні мати чіткі письмові протоколи, що регулюють процес кейс-менеджменту в їхній програмі, та встановлювати критерії якості для забезпечення відповідальності команд. Якщо ви визначили критерії відбору та домовилися про способи співпраці з іншими надавачами послуг (Модуль 2), ви вже виконали значну частину цієї роботи, але



переконайтеся, що вона задокументована та затверджена. Щоб остаточно сформулювати ваші стандартні операційні процедури, продовжуйте аналізувати дані, зібрані під час аналізу захисту (Модуль 2), приймаючи низку програмних рішень щодо структури програми у консультації з постраждалою громадою та вашою командою, включаючи служби підтримки та інших надавачів послуг. Розробка протоколу розглядається нижче, але ви будете розробляти його та приймати програмні рішення під час опрацювання цього розділу, зокрема:



Оцінка та зменшення ризиків для користувачів послуг, співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та організацій



Спосіб надання послуг



Бюджетування



Використання грошової допомоги у кейс-менеджменті в сфері захисту



Кадрове забезпечення, включаючи членів громади, залучених до підтримки кейс-менеджменту



Управління інформацією та захист даних

Частина розробки вашого протоколу включатиме впровадження інструментів документації. Ось запропоновані інструменти для кейс-менеджменту в сфері захисту. Цей процес передбачає їхній перегляд разом із співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, та командою з МОПН, а також внесення необхідних адаптацій до місцевих умов. Зробіть це до початку навчання ваших команд, щоб вони могли ознайомитися з інструментами документації. Більше інформації про те, як і коли використовуються ці інструменти, див. у Модулі 4.

Які основні проєктні рішення я повинен прийняти разом зі своєю командою, щоб створити послугу кейс-менеджменту в сфері захисту?

Оцінка та мінімізація ризиків для користувачів послуг, співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та організацій

Багато користувачів послуг кейс-менеджменту в сфері захисту перебувають у зоні ризику через неможливість вільно пересуватися без шкоди для себе, стикаються з загрозами в певних місцях або не можуть звернутися за послугами через обставини, в яких вони перебувають. Так само співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть наражатися на ризик через зв'язки з певною групою користувачів послуг. Як гуманітарна організація, ви, можливо, вже маєте певне уявлення про аналіз ризиків проєктів. Проте кейс-менеджмент може ставити особливі виклики, пов'язані з деякими групами користувачів послуг та формами надання послуг. Спільно з вашою командою визначте потенційні ризики під час розробки критеріїв відбору та структури програми. Врахуйте ризики для користувачів послуг та вашої організації, які можуть виникнути внаслідок діяльності з кейс-менеджменту у вашому регіоні. Співпрацюйте з командами безпеки та робочими групами з питань доступу, щоб розробити заходи безпеки, які захистять усіх, хто бере участь у програмі. Зв'яжіться з ключовими суб'єктами у сфері захисту, щоб отримати інформацію, яка допоможе вам у проведенні оцінки ризиків, включаючи будь-які проведені аудити безпеки,

огляди вторинних даних щодо сфери відповідальності за гендерне насильство та аналізи останніх даних щодо захисту. [Інструмент 2.1: Шаблон матриці ризиків проекту](#) надає необхідну підтримку.

Спосіб надання послуг

Послуги з кейс-менеджменту можна надавати в різний спосіб. Приймаючи рішення про те, *де* і *як* надавати свої послуги, важливо проконсультуватися з громадою, щоб забезпечити безпечний та конфіденційний доступ для всіх, хто їх потребує. Одним із ефективних підходів є складання карти безпеки та доступності разом із різними групами громади, запрошуючи їх визначити місця, які вони вважають безпечними та захищеними.

[Інструмент 3.1: Перелік питань щодо доступності](#) допоможе вам пройти цей процес.

В результаті аналізу ви можете дійти висновку, що гнучкий підхід, орієнтований на потреби користувача послуг, є можливим і доцільним. Для полегшення прийняття рішення нижче наведено деякі переваги та недоліки різних форм надання послуг.



Форма надання послуг – кейс-менеджмент у центрі

Ваш центр для надання кейс-менеджменту в сфері захисту може бути місцем, де відбувається низка заходів, наприклад, у межах існуючої національної служби, центру зборів громадськості, медичного центру або в іншому місці. Переконайтеся, що ви надаєте послуги з управління кейс-менеджментом в окремому та конфіденційному приміщенні або кімнаті в межах центру. Це не стосується безпечних просторів для жінок.

Таблиця 2. Переваги та недоліки надання послуг у центрах стаціонарного обслуговування

Плюси	Мінуси
	
Оскільки в центрі надаються й інші послуги, стає складно визначити, хто саме отримує підтримку в межах кейс-менеджменту. Сесії можуть відбуватися поза впливом громади, конфіденційно та анонімно.	В умовах нестабільної ситуації безпека в центрі може викликати занепокоєння. Представники влади можуть вимагати інформацію про користувачів послуг і заходити в приміщення.
Центр може бути помітним і відомим місцем у громаді.	Сталість може бути проблемою, оскільки деякі центри можуть бути ресурсоємними та дорогими в утриманні.
Стабільне місце розташування може сприяти прийняттю центру громадою і дасть час для побудови довіри, а також підвищити рівень обізнаності про втручання на рівні громади та місцеві послуги в цьому районі.	Ризик нападу, якщо кейс-менеджмент розглядається як джерело соціальної напруги або суперечить соціальним нормам.
У великому центрі можна легко підготувати зручні та окремі кімнати для користувачів послуг і персоналу.	Центри можуть розташовуватися в небезпечних місцях або далеко від домівок людей, що означає, що люди фізично не можуть дістатися до центру.
Тут можна зберігати конфіденційні файли і мати доступ до комп'ютерів та інтернету.	Там, де спостерігається підвищена міграція людей, люди можуть не проживати достатньо довго в одному місці.

Плюси	Мінуси
Дозволяє отримати доступ до широкого кола людей, які можуть вирішити звернутися за послугами.	
Ви можете надавати послуги з кейс-менеджменту в сфері захисту деяким користувачам послуг протягом тривалого періоду часу, створюючи мережу підтримки в межах центру.	
Може створити можливості для тісної координації та ефективного перенаправлення з іншими надавачами послуг, наприклад, у медичному центрі, де також є психолог, до якого вони можуть звернутися.	

Форма надання послуг – Мобільний кейс-менеджмент

Мобільне управління кейс-менеджментом передбачає створення напівпостійного приміщення, визначеного в громаді на певний період, зазвичай від трьох до шести місяців. Це може бути кімната в існуючому місцевому центрі зборів громадськості, культовій установі або школі. Це також може бути намет, орендоване приміщення або контейнер, спеціально побудований для цієї мети. Більш детальну інформацію про те, як організувати мобільний кейс-менеджмент, можна знайти в [Посібнику з мобільного та дистанційного надання послуг з протидії ГЗН IRC](#).

Таблиця 3. Переваги та недоліки мобільного надання послуг

Плюси 	Мінуси 
Простір часто є видимим і відомим місцем у громаді.	Підвищення обізнаності про місцезнаходження мобільного центру може бути складним завданням.
Якщо мобільний центр достатньо великий, він може пропонувати й інші види діяльності. У результаті стає складно дізнатися, хто отримує підтримку з кейс-менеджменту, оскільки люди за межами центру не знають, хто саме отримує підтримку з кейс-менеджменту. Це гарантує, що сесії можуть проходити поза впливом громади, конфіденційно та анонімно.	Створити приватний і конфіденційний простір для надання послуг з кейс-менеджменту може бути складніше, залежно від будівлі, намету або контейнера. Як мінімум, потрібно переконатися, що є окремий вхід і кімната для індивідуальних зустрічей.
Хоча це не завжди так комфортно, як у випадку з послугами, що надаються в центрі, ви все одно можете зробити простір зручним і приватним для користувачів послуг і персоналу.	Мобільні простори можуть бути недоступні далеко від домівок людей, що призводить до того, що декому може бути важко фізично дістатися до місця надання послуг. Завжди спочатку слід проконсультуватися з громадою.
Співпраця з громадою з самого початку в управлінні простором може бути стійкою, особливо якщо ви плануєте передати їм право власності на рекреаційну діяльність, коли ви поїдете. Хоча такий підхід може допомогти зберегти мережі підтримки громади, він вимагає постійних ресурсів і залежить від того, чи залишиться простір доступним у довгостроковій перспективі. Ретельне планування вашої стратегії виходу є дуже важливим.	Тимчасовий характер центру та потенційна відсутність інфраструктури можуть ускладнити зберігання конфіденційних файлів і захист комп'ютерів. Одне з рішень – найняти охоронця з місцевої громади.
Такий підхід може покращити доступ для людей у сільській чи віддаленій місцевості, яким важко дістатися до центрів у більш густонаселених районах.	Може бути важко встановити інтернет-з'єднання, що вимагає використання офлайн-інструментів або паперових носіїв.

Плюси	Мінуси
Менш ресурсоемні та дешевші в утриманні, ніж громадські центри, а отже, більш стійкі.	Відсутність зручностей може створювати дискомфорт для персоналу. Наприклад, без функціонуючої кухні або місця для зняття напруги.
	За короткий проміжок часу може виявитися складно отримати схвалення громади та побудувати довіру.
	Тимчасовий характер мобільного центру може порушити надання основних послуг тим, хто потребує підтримки в довгостроковій перспективі, або якщо місце розташування необхідне за призначенням, наприклад, у школі, коли починаються заняття. Для уникнення таких ситуацій плануйте стратегію виходу разом із громадою і з самого початку.



Форма надання послуг – Інформаційно-роз'яснювальна робота або кейс-менеджмент на дому

Інформаційно-роз'яснювальна робота або кейс-менеджмент на дому зазвичай передбачає надання послуг у когось вдома або в іншому приватному місці, якщо зустрічатися вдома небезпечно. У минулому користувачі послуг та співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, зустрічалися в місцях, де є певний рівень приватності, який користувач послуг вважає безпечним, наприклад, під час прогулянки в тихому місці, в куточку ресторану або після уроків у школі. У таких випадках важливо запитати користувача послуг, чи безпечно це робити, де він воліє зустрічатися з вами, в який час і день.

Таблиця 4. Переваги та недоліки виїзного або домашнього надання послуг

Плюси 	Мінуси 
Послуги доступні для тих, хто не може відвідувати центри, і надаються людям без додаткових витрат (наприклад, транспортних).	Візити додому можуть бути недоречними в певних контекстах, оскільки вони можуть привернути небажану увагу. Якщо члени громади помітять такі візити, це може свідчити про те, що хтось отримує спеціальні послуги, що може поставити під загрозу безпеку, конфіденційність та анонімність користувача послуг.
Потребує незначних ресурсів або взагалі не потребує їх (можуть знадобитися додаткові кошти на транспорт).	Користувачі послуг, які не відвідують центри, мають менший доступ до рекреаційних заходів або групових сесій психосоціальної підтримки.
Завдяки послугам кейс-менеджменту користувачі послуг можуть налагодити стосунки та/або заручитися підтримкою членів громади (наприклад, сусідів, яких можна відвідувати щотижня), що призводить до більш стійкого результату.	Складніше створити мережу підтримки користувачів послуг з боку громади.
На прохання користувача послуг такий підхід дозволяє залучати його родину до відповідної взаємодії. Така взаємодія може виявити додаткові потреби в підтримці, наприклад, коли жінка-піклувальник може скористатися додатковими послугами з перенаправлення.	Через певні проблеми з місцезнаходженням може бути важко знайти приватний і конфіденційний простір для користувача послуг.

Pros	Cons
Відвідування житла користувача послуг може виявити ознаки ризику для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, що може посилити план безпеки.	Можливо, потрібно посилити інформаційно-роз'яснювальну роботу, оскільки людям, які потребують допомоги, може бути складно знайти вас і зв'язатися з вашими службами.
	Ті, хто ізольовані вдома, більше покладаються на перенаправлення через інших надавачів послуг або членів громади. Тому важливо розбудовувати потенціал перенаправлення.
	Небезпечно здійснювати домашні візити, якщо людина, яка вчинила насильство, перебуває вдома.

Якщо ваші консультації в громаді та приватні бесіди з користувачами послуг свідчать про те, що вони віддають перевагу домашнім візитам, працюйте з ними над розробкою стратегій зменшення шкоди.

Для всіх видів послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту вам необхідно визначити, як люди, які перебувають у групі ризику, дізнаються про вашу підтримку та отримують до неї доступ. Це особливо важливо для тих, хто був визначений як найбільш уразливий у вашому аналізі захисту та критеріях відбору. Ваш наявний аналіз захисту може дати уявлення про ці шляхи доступу. Ви та ваша команда можете запитати:

- Як люди отримують інформацію в цій громаді? До кого вони звертаються по допомогу?
- Чи були виявлені ризики, пов'язані з простором, у якому ми зустрічаємося з користувачами наших послуг, їхньою здатністю отримувати доступ до інформації та вільно пересуватися? Як ми можемо планувати пом'якшення цих ризиків? Які ресурси нам знадобляться?
- Хоча команди захисту використовують технічні терміни, як ми повинні безпечно описувати наші послуги для інших? Чи потрібно розробляти різні повідомлення для різних людей?

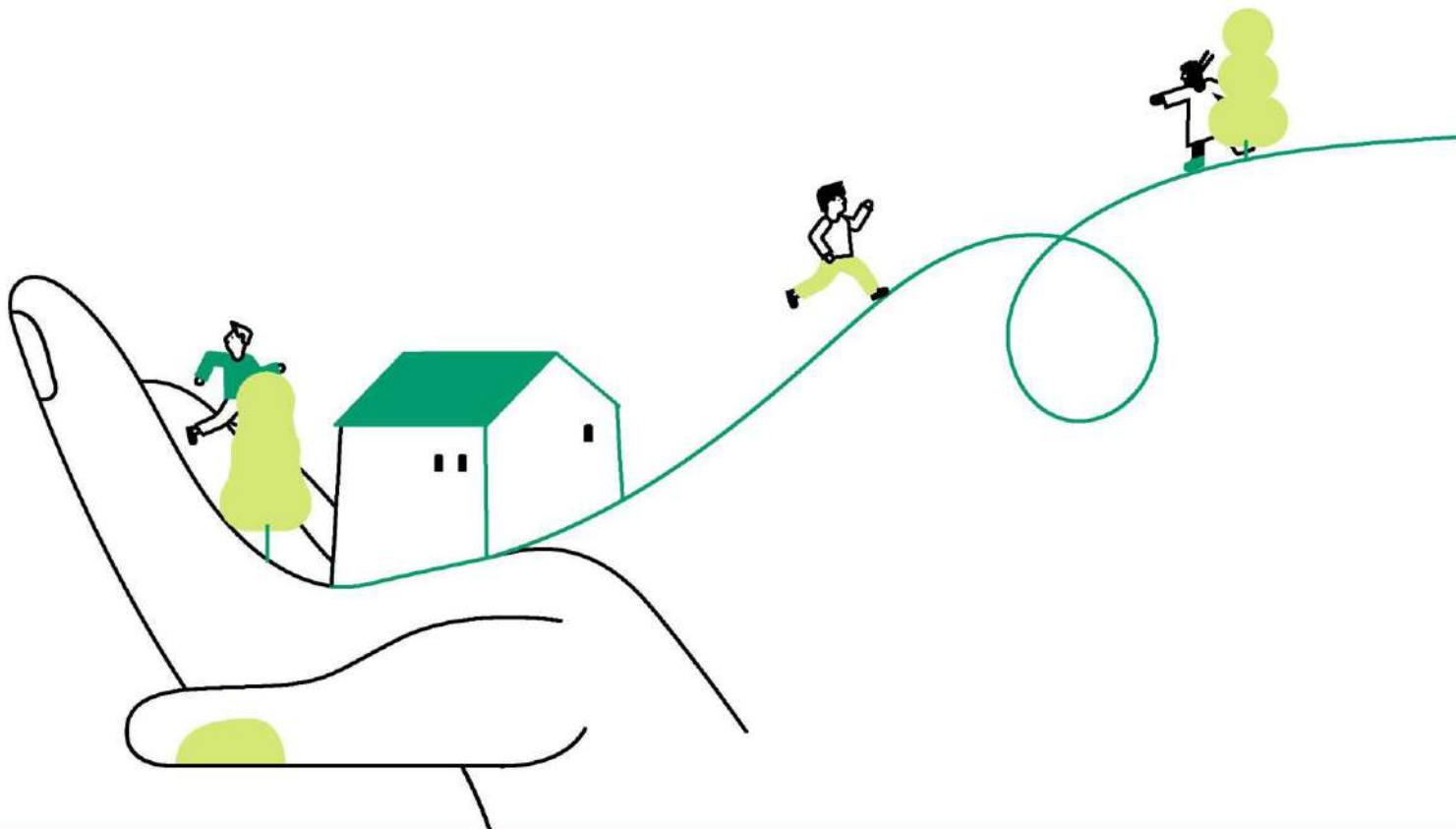
Протягом усього проектного циклу шукайте зворотний зв'язок від користувачів послуг та членів громади щодо вашого підходу до кейс-менеджменту (див. Настанови з МОПН нижче та Модуль 5). Використовуйте цей зворотний зв'язок для коригування вашої моделі надання послуг та проектних рішень за потреби.

Дистанційні та телефонні послуги з кейс-менеджменту в сфері захисту

Під час пілотної фази цього посібника командам було доручено обмежити свої послуги місцями, де можливий постійний особистий контакт з користувачем послуг, тому ці дистанційні або телефонні підходи не були протестовані в польових умовах для кейс-менеджменту в сфері захисту.

Для отримання рекомендацій щодо дистанційного надання послуг зверніться до ресурсів інших надавачів послуг з кейс-менеджменту, зокрема:

- [Посібник з дистанційного надання послуг з протидії ГЗН у зв'язку з COVID-19 з фокусом на телефонному кейс-менеджменті та гарячих лініях](#)
- [Технічна записка: Захист дітей під час пандемії коронавірусу \(версія 2\)](#)



Бюджетування для кейс-менеджменту в сфері захисту

Якісні послуги з кейс-менеджменту в сфері захисту повинні бути забезпечені достатніми ресурсами. Ваш бюджет залежатиме від способу надання послуг та операційного контексту. Нижче наведено деякі ключові міркування щодо бюджету:

Таблиця 5. Бюджетування ведення випадків у сфері захисту

Стаття витрат	Опис	Коментарі та обґрунтування
Заробітна плата персоналу	Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, співробітники кейс-менеджменту в сфері захисту (керівник), співробітник з розвитку потенціалу, співробітник з інформаційного менеджменту, контактні працівники з інформаційно-роз'яснювальної роботи з громадою, волонтери, адміністрація, співробітники з моніторингу та оцінки - див. нижче штатний розклад.	Це буде залежати від розміру вашої команди відповідно до штатного розкладу. Не додавайте кейс-менеджмент в сфері захисту як діяльність до навантаження існуючого персоналу, створіть спеціальну команду.



Стаття витрат	Опис	Коментарі та обґрунтування
Технічні ресурси	Оцінивши свій організаційний потенціал для безпечного здійснення кейс-менеджменту в сфері захисту, ви, можливо, виявили деякі технічні прогалини і вирішили передбачити в бюджеті зовнішні ресурси, необхідні для створення і підтримки якісної послуги. Це може бути зовнішній керівник, який може надати досвідчені адміністративні, технічні та професійні поради новим або недосвідченим командам, що займаються кейс-менеджментом в сфері захисту, а також поради щодо професійного розвитку.	Деякі з тих, хто впроваджує системи кейс-менеджменту в сфері захисту, скористалися додатковою підтримкою для «підйому» процесу створення систем кейс-менеджменту в сфері захисту; інші визначили потребу в цілеспрямованому, цільовому або спеціалізованому навчанні, що відповідає критеріям відбору, таким як інклюзія та підтримка з питань ПЗПСП. Якщо у вашій організації або когорті немає технічних ресурсів для забезпечення розбудови потенціалу та постійного нагляду, розгляньте можливість залучення зовнішнього нагляду принаймні до того часу, поки ваша команда не набуде власного технічного досвіду та впевненості в своїх силах. Можливо, ви зрозумієте, що у вашому навантаженні є потреби, які потребують спеціальних технічних знань, щоб розробити індивідуальні заходи та стратегії кейс-менеджменту.
Професійний розвиток	Місце проведення тренінгу, навчальні матеріали, тренери, кошти для участі у зовнішніх тренінгах, <u>див. Модуль 5</u> .	Потенціал для постійного навчання, підтримки та нагляду має важливе значення для надання якісних послуг. Це не обмежується початковим навчанням персоналу. Ваш персонал потребуватиме підвищення кваліфікації, а також навчання навичкам і стратегіям, що відповідають потребам користувачів послуг і прогалинам у потенціалі команди протягом усього періоду реалізації програми.

Стаття витрат	Опис	Коментарі та обґрунтування
Підтримка та соціальне забезпечення персоналу	Персоналу, який здійснює кейс-менеджмент в сфері захисту, повинні надаватися послуги з підтримки та соціального забезпечення. Повинні бути доступні послуги з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки для персоналу та волонтерів.	Хоча керівники відіграють важливу роль у наданні підтримки співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, обов'язкові послуги з підтримки та забезпечення добробуту персоналу мають бути доступними й надаватися під координацією відділу кадрів організації або команди із забезпечення добробуту персоналу. Усім співробітникам і волонтерам мають бути доступні послуги ПЗПСП.
Канцелярське приладдя	Шафи для зберігання з замками для управління інформацією, наприклад, матеріалами справ.	Захист даних та можливість самостійного перенаправлення.
Комфортні, доступні та приватні приміщення для задоволення індивідуальних потреб.	Забезпечте зручні та приватні місця для індивідуальних зустрічей, доступні для всіх людей, включаючи зручні стільці, подушки, килими, штори, дверні замки та достатнє освітлення.	Це залежатиме від вашого способу надання послуг і місця входу для відбору. Ви можете просто облаштувати кімнату в центрі зборів громадськості або медичному закладі, або ж створити сам центр як частину вашої стратегії. Для громадських центрів варто передбачити кімнату очікування з водою, туалетом та дитячою кімнатою.
Доступність та універсальний дизайн	Постійні зміни в інфраструктурі та інформації для забезпечення доступу для всіх. Наприклад, пандуси, поручні, широкі входи в будівлі та туалети, регулювання висоти дверних ручок, доступна інформація в декількох форматах. Див. Інструмент 3.1: Перелік питань щодо доступності для кращого розуміння бар'єрів доступності, з якими можуть зіткнутися користувачі послуг.	Переконайтеся, що жодні бар'єри не перешкоджають повноцінній участі в послугах. Якщо у вашій організації чи когорті немає технічних ресурсів, щоб продумати ці пункти, розгляньте можливість бюджетування технічної підтримки з питань інклюзії.

Стаття витрат	Опис	Коментарі та обґрунтування
Розумне пристосування	Забезпечити приміщення для перекладачів, супроводжуючих людей та необхідну адаптацію інфраструктури. Для отримання додаткової інформації див. Додаток 3.1: Доступність та розумне пристосування .	Незважаючи на універсальний дизайн, деякі люди можуть стикатися зі специфічними бар'єрами і потребувати розумної підтримки для участі в послугах.
Обладнання для персоналу	Обладнання для підтримки послуг, наприклад, комп'ютери, планшети, телефони, телефонні витрати, матеріали для користувачів послуг, які вони можуть використовувати під час сеансів, наприклад, предмети для малювання або іграшки-антистрес.	Ці потреби залежать від вашого способу надання послуг. Робочі телефони знадобляться співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, для зв'язку з користувачами послуг і для того, щоб з ними могли зв'язатися, а також додатковий телефон для екстреного зв'язку, який має бути спільним для персоналу, що здійснює захист, для зв'язку в неробочий час. Не слід очікувати, що співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, будуть користуватися особистими телефонами.
Транспорт	Транспортні засоби, паливо та технічне обслуговування.	Наприклад, для підтримки співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які здійснюють домашні візити або допомагають користувачу послуг отримати доступ до послуг.
Комунікація з громадами	Матеріали та листівки про послуги, картки гарячої лінії, розробка матеріалів у різних форматах, проведення зустрічей з громадою, скриньки для скарг та гаряча лінія. ¹	Для двостороннього зв'язку з користувачами послуг, забезпечення доступних каналів для подання скарг та зворотного зв'язку. Типи будуть залежати від консультацій з громадою.
Інформаційна система управління (IMS)	Залежить від вашої інформаційної системи управління (IMS).	Для організацій, які використовують планшети або смартфони для збору, зберігання, організації та захисту даних користувачів послуг у спеціальній інформаційній системі управління (IMS).

Стаття витрат	Опис	Коментарі та обґрунтування
Грошова допомога	Сума грошової допомоги, що відповідає контексту.	У випадках, коли грошова допомога необхідна для виконання пунктів плану справи або задоволення нагальних потреб.



Грошова допомога кейс-менеджменту в сфері захисту ²

Грошова допомога є доступним інструментом, за допомогою якого співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть підтримати користувача послуг у досягненні цілей, визначених у його плані дій. З'являється все більше доказів того, що грошова допомога як частина кейс-менеджменту в сфері захисту може сприяти досягненню результатів у сфері захисту.³ Грошова допомога визнана як інструмент, що розширює можливості, усуває ризики, пов'язані із захистом, та сприяє відновленню постраждалих людей. Вони можуть забезпечити негайний порятунок від насильства або доступ до послуг, пов'язаних із захистом, які в іншому випадку недоступні через надмірну вартість або обмежені фінансові ресурси. Метою використання грошової допомоги у межах кейс-менеджменту в сфері захисту є сприяння та підтримка заходів реагування у сфері захисту шляхом зменшення кількості інцидентів, які впливають на фізичну безпеку, психологічне благополуччя або гідність постраждалих людей. Основною метою надання грошової допомоги у межах кейс-менеджменту в сфері захисту має бути подолання ризиків у сфері захисту. Грошова допомога має бути використана для сприяння заходам, визначеним у плані дій, що знову ж таки повертається до усунення ризиків у сфері захисту, з якими стикається користувач послуг. Якщо користувач послуг не в змозі задовольнити свої основні потреби, це слід вирішувати шляхом надання грошової допомоги без обмежень у використанні або грошової допомоги за пріоритетами (ГДП), а співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть перенаправити користувачів послуг до відповідних програм грошової допомоги.

Рисунок 1: Використання грошової допомоги у кейс-менеджменті у сфері захисту

Крок 1: Введення та відбір



Крок 2: Оцінка ризиків у сфері захисту

Під час первинної оцінки співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, зосереджується на розумінні ризиків у сфері захисту, з якими стикається користувач послуг, включаючи його економічні та соціальні мережі. Саме тут співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може визначити ризики, які потребують грошової допомоги, а також проаналізувати ризики та бар'єри, що перешкоджають доступу до грошової допомоги.

Крок 3: Планування Дій Та Планування Безпеки

Виходячи з виявлених потреб, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен повідомити користувачу послуг про можливість отримання грошової допомоги та спланувати разом з користувачем послуг, як він буде використовувати грошову допомогу, як він буде справлятися з труднощами після закінчення грошової допомоги, а також передбачити заходи для усунення ризиків та бар'єрів. Обговоріть процес отримання грошової допомоги та отримайте згоду користувача послуг. Включіть грошову допомогу як «дію» до плану дій.



Крок 5: Подальші дії та моніторинг

Під час кожного візиту до користувача послуг співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні оцінювати безпеку користувача послуг вдома та в громаді, включаючи будь-які ризики, пов'язані з отриманням грошової допомоги. Моніторинг після розподілу повинен бути завершений.

Крок 4: Впровадження плану дій

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, забезпечує отримання грошової допомоги та працює з користувачем послуг над усуненням будь-яких бар'єрів, що перешкоджають її отриманню та доступу до послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні працювати з користувачем послуг над реалізацією плану дій/плану безпеки, щоб зменшити будь-які ризики.

Крок 6: Закриття справи



Користувачі послуг у координації зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, визначають (у межах плану дій), чи є грошова допомога доречним інструментом для зменшення ризику у сфері захисту. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, аналізують можливі перешкоди для отримання грошової допомоги конкретною людиною, планують разом із користувачем послуг, як використовуватиметься грошова допомога, визначають суму грошового переказу, включають втручання з використанням грошової допомоги до плану дій за інформованою згодою користувача послуг та забезпечують отримання грошової допомоги та оцінку результатів. Сума грошової допомоги повинна бути адаптована до конкретних потреб і проблем у сфері захисту цієї людини/родини, а сама допомога, за можливості, має бути безумовною та необмеженою, щоб забезпечити максимальну автономію користувачів послуг.

У більшості випадків для надання грошової допомоги вона має відповідати трьом критеріям «S»:

Безпека (Safe): Грошова допомога не повинна підвищувати ризик для користувача послуг.



Сталість (Sustainability):

Грошові перекази використовуються для покриття конкретних і одноразових витрат, тобто витрат, що виникли нещодавно і які людина/родина не може покрити на цей момент.

Доречність (Suitability):

Грошова допомога має ефективно задовольняти найнагальніші потреби користувача послуг у сфері захисту або, у разі потреби, поєднуватися з іншими послугами, передбаченими планом дій користувача послуг.

Приклади використання грошової допомоги у кейс-менеджменті в сфері захисту:

- **Загроза безпеці користувача послуг:** Витрати на транспорт та/або оренду у випадках ризику негайного виселення.
- **Подолання перешкод до доступу до послуг або участі в житті громади:** Залежно від потреб – витрати на транспорт, послуги або обладнання (наприклад, правова допомога, доступ до допоміжних пристроїв).

Грошова допомога може бути використана для придбання допоміжних пристроїв. Допоміжні пристрої можуть покращувати функціонування людини у таких сферах, як когнітивні здібності, комунікація, слух, мобільність, самообслуговування та зір. Вони можуть бути фізичними продуктами, такими як інвалідні візки, окуляри, слухові апарати, протези, ортези, ходунки чи підкладки, або цифровими продуктами, такими як програмне забезпечення та застосунки, що допомагають у комунікації та плануванні часу. Вони також можуть включати адаптації фізичного середовища, такі як пандуси або поручні.⁴ Надання таких засобів може мати позитивні результати у сфері захисту – особливо для груп, що перебувають під ризиком маргіналізації, дискримінації та ізоляції – шляхом надання їм можливості орієнтуватися в навколишньому середовищі, ефективно спілкуватися та мати доступ до основних послуг.

Через потенційну шкоду, пов'язану з неправильним використанням або невідповідним призначенням таких засобів, ЛИШЕ працівники охорони здоров'я та підготовлені працівники⁵ з досвідом надання допоміжних засобів можуть сприяти доступу до цих продуктів. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи у сфері захисту, із належною підготовкою можуть надавати направлення або використовувати грошову допомогу для підтримки придбання допоміжних пристроїв – тільки у координації зі спеціалізованими надавачами послуг. [Див. Додаток 3.2: Керівництво щодо надання допоміжних пристроїв.](#)



Грошова допомога як форма допомоги сама по собі не є більш ризикованою, ніж інші види допомоги. Однак надзвичайно важливо, щоб співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, та користувач послуг розуміли, чи існують пов'язані ризики та як їх мінімізувати.⁵ Якщо ви плануєте використовувати грошову допомогу як інструмент у послугах кейс-менеджменту в сфері захисту, необхідно розробити стандартну операційну процедуру щодо безпечного та справедливого визначення, оцінки, надання, моніторингу та оцінювання грошової допомоги, включаючи виявлення та усунення потенційних бар'єрів, з якими можуть стикатися окремі користувачі послуг у разі доступу до такого виду підтримки (наприклад, цифрова грамотність, доступність інформації та пунктів видачі тощо). Ці процедури слід розробляти у співпраці з фінансовими командами.

Для отримання додаткової інформації щодо використання грошової допомоги як складової програм у сфері захисту [див. відповідні рекомендації щодо ключових аспектів застосування грошової допомоги у спеціалізованих та окремих програмах захисту.](#)

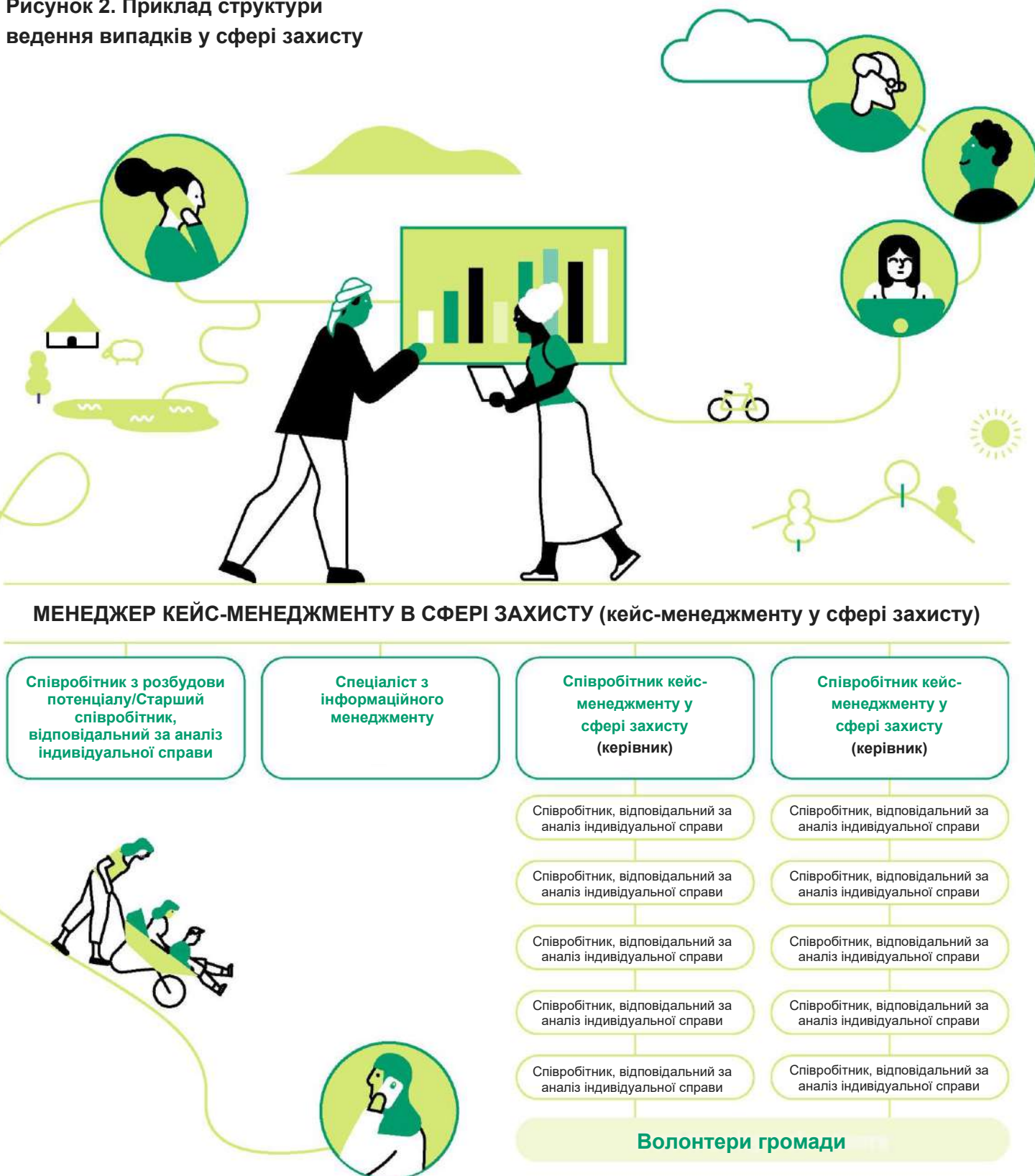
Кадрове забезпечення для кейс-менеджменту в сфері захисту

Ваша кадрова структура

Ваш персонал є найважливішим ресурсом у кейс-менеджменті. Організація послуг кейс-менеджменту може здійснюватися у різні способи залежно від наявних ресурсів та контексту. Плануючи розмір і структуру команди, слід враховувати таке:

- Один співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, не повинен вести більше ніж 25 справ одночасно. Це має ретельно контролюватися керівниками, які розуміють, що деякі справи потребують більшої підтримки залежно від потреб користувача послуг або етапу процесу.
- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, за можливості повинні володіти тією ж мовою, що й користувачі послуг. Якщо це неможливо, слід залучати перекладачів.
- Гендерний баланс співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, має відповідати критеріям відбору. Користувачі послуг можуть мати переваги щодо гендеру співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, з яким вони бажають спілкуватися. Це слід з'ясувати якомога раніше.
- Один керівник повинен координувати не більше шести співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, що дозволяє забезпечити належну підтримку, наставництво та проведення перевірок належної обачності.⁷
- Управління інформацією та захист даних мають забезпечуватися асистентом або спеціалістом з інформаційного менеджменту.
- Для персоналу необхідні безперервне навчання, розвиток і розбудова потенціалу. Для цього доцільно передбачити посаду співробітника з розбудови потенціалу, який надаватиме навчання та технічну підтримку у співпраці із керівником.

Рисунок 2. Приклад структури ведення випадків у сфері захисту



Персонал на рівні громади може підтримувати співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, під час відвідування користувачів послуг, які потребують щоденних або частих візитів, доки не буде впроваджено більш сталі рішення щодо догляду. Аналогічно, співробітник з розбудови потенціалу, який має відповідний досвід і технічні навички, може на постійній основі підтримувати наставництво та навчання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Цей працівник також може проводити навчання для інших організацій щодо безпечного

Ваше кадрове забезпечення – працівники в громаді

Фахівці з мобілізації громади, волонтери та інший персонал на рівні громади є невід'ємною частиною запобігання випадкам насильства та реагування на них у гуманітарних умовах. Саме ці працівники часто є першою точкою входу до громад і допомагають виявляти людей, які перебувають у групі ризику або пережили насильство⁸. Альянс з захисту дітей у межах гуманітарної діяльності розробив [Інструментарій і навчальний посібник для волонтерів із захисту дітей на рівні громади](#), що ґрунтується на огляді доказової бази 2020 року щодо ефективності волонтерської діяльності. У ньому задокументовано сучасні практики у кейс-менеджменті у сфері захисту дітей та інших програмах захисту дітей. Суб'єкти, що займаються кейс-менеджментом в сфері захисту, адаптували цей інструментарій для використання у своїх справах, пов'язаних із захистом дорослих. Рекомендується використовувати цей ресурс для забезпечення якості підтримки персоналу на рівні громади. Нижче наведено узагальнення найкращих практик, [адаптованих](#)⁹ для суб'єктів, що займаються кейс-менеджментом в сфері захисту:

- **Ознайомтеся з громадою:** Визначайте так званих «природних помічників» у громаді¹⁰. Прислухайтеся до того, як вони підтримують людей із груп ризику в громаді.
- **Працуйте разом із громадою:** Залучайте до цього процесу громадські групи, лідерів та маргіналізованих членів громади. Обираючи персонал на рівні громади, надавайте перевагу надійним людям із розвиненими комунікаційними та міжособистісними навичками.
- **Ретельно плануйте співпрацю:** Обговорюйте з різними групами їхні можливі ролі та доступний час. Враховуйте, що вони також можуть належати до вразливих груп і потребують часу для сім'ї та заробітку. Якщо член громади працює повний робочий день і виконує обов'язки кейс-менеджменту, він більше не є «волонтером» і має розглядатися як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи. Він повинен пройти навчання, отримувати належний нагляд та справедливую оплату праці.

- Дотримуйтесь політики організації щодо захисту від сексуальної експлуатації та жорстокого поводження (PSEA) та захисту даних:** Волонтери громади, які офіційно залучені, повинні дотримуватися політик організації щодо PSEA та захисту даних. Вони повинні проходити відповідне навчання, щоб розуміти важливість захисту чутливої інформації та недопущення експлуатації й жорстокого поводження. Волонтери також повинні підписати відповідні угоди або кодекси поведінки, що гарантують підзвітність і дотримання стандартів організації протягом усього періоду їхньої роботи.
- Підтримуйте постійне навчання з членами команди на рівні громади:** Спільно з волонтерами розробляйте план навчання відповідно до їхніх завдань. Якщо ви також використовуєте навички та досвід членів громади для своєї програми, не обмежуйтеся регулярною підтримкою, наглядом і коучингом.
- Інтегруйте персонал громади в команду захисту:** Враховуйте питання владних відносин між персоналом і волонтерами. Залучайте їх до прийняття рішень та командних обговорень, використовуючи цінну інформацію та знання, які волонтери спільноти привносять у команду. Якщо волонтери допомагають у виявленні або моніторингу випадків, вони повинні постійно отримувати підтримку підготовленого співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.
- Забезпечте належні ресурси для успішної роботи персоналу в громаді:** Суб'єкти захисту повинні мати відповідне фінансування для волонтерських програм. Це включає кошти на постійне навчання, тренінги та нагляд ([див. Модуль 5](#)). Якщо стабільне фінансування відсутнє, суб'єкти захисту повинні ретельно переглянути питання залучення членів громади.
- Пріоритезуйте безпеку та благополуччя волонтерів:** Робота у власній громаді може бути ризикованою. Переконайтеся, що працівники громади перебувають у безпеці та під захистом. Створіть регулярні діалогові групи, щоб вислухати волонтерів, і заохочуйте створення груп підтримки, де співробітники регулярно зустрічаються для обміну знаннями та підтримки один одного. Регулярно проводьте заходи «подяки», щоб співробітники знали, що їх цінують і організація, що здійснює захист, і громада.



Ставлення, знання, навички

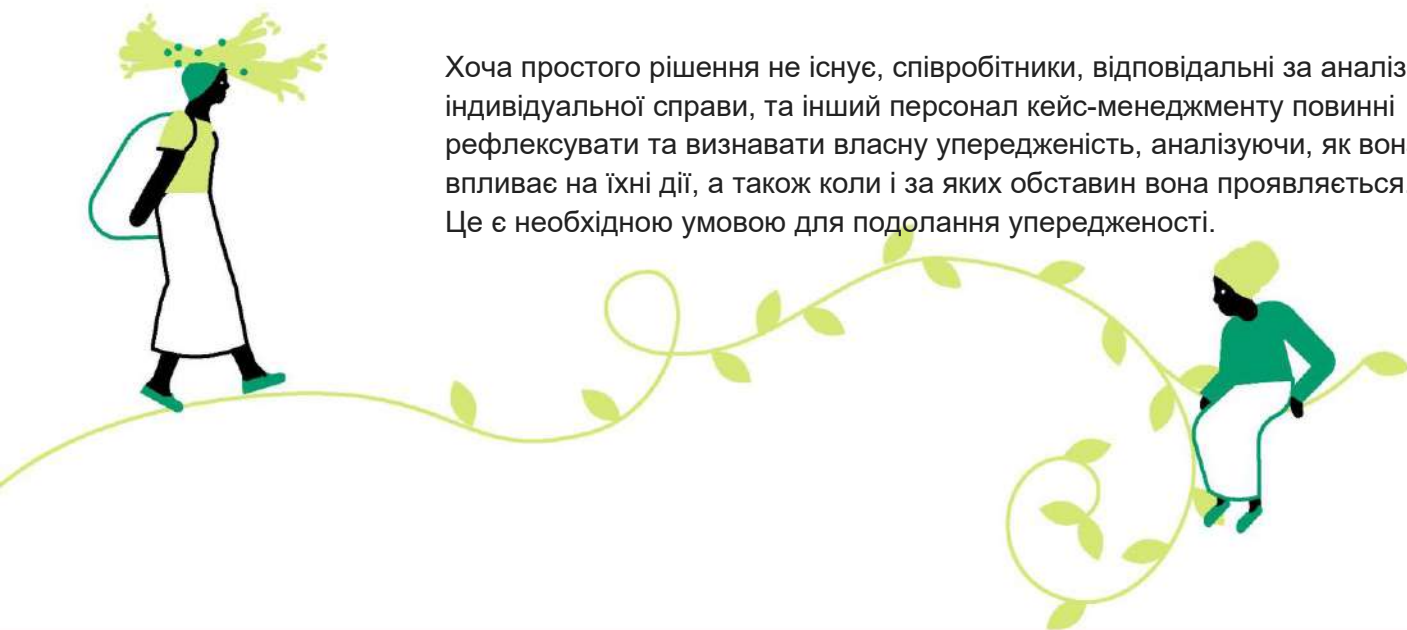
У деяких контекстах існує професійна система соціальної роботи, яка вимагає наявності певних кваліфікацій для здійснення діяльності у сфері соціальної роботи. У таких випадках співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні мати відповідні кваліфікації. Однак це може бути неможливим у всіх контекстах. У процесі підбору співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, в таких умовах кваліфікація або гуманітарний досвід повинні мати другорядне значення порівняно з наявністю відповідного ставлення.

Люди, які перебувають у групі ризику, можуть мати інтенсивні емоційні реакції, бути нерішучими або приймати раптові рішення, можуть не довіряти, відчувати безнадію, а також проживати в антисанітарних або тісних умовах. У цих складних обставинах співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні розвивати підтримувальні взаємини з користувачами послуг. Це добре підтверджено практикою кейс-менеджменту у сфері ГЗН, де «такі якості, як теплота, повага, щирість, емпатія та прийняття, є ключовими навичками допомоги» – необхідними для побудови довіри та формування надії.¹¹

Ставлення

Як зазначалося, кейс-менеджмент у сфері захисту ґрунтується на тому, що співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, вибудовують позитивні та сповнені надії взаємини з користувачами послуг. Водночас співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають власні переконання та цінності, сформовані їхньою культурою, етнічною належністю, релігією, гендером, сексуальною орієнтацією, соціально-економічним статусом, а також особистим досвідом і життєвою історією. Тому співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні усвідомлювати, як ці переконання та цінності можуть призводити до упередженості, що впливає на їхню здатність застосовувати професійне судження, активно слухати та інтерпретувати інформацію, точно документувати дані, вибудовувати позитивні взаємини з користувачами послуг і запобігати повторній травматизації.

Хоча простого рішення не існує, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та інший персонал кейс-менеджменту повинні рефлексувати та визнавати власну упередженість, аналізуючи, як вона впливає на їхні дії, а також коли і за яких обставин вона проявляється.¹² Це є необхідною умовою для подолання упередженості.



Урахування упередженості у вашій програмі

1. **Етап співбесіди:** Під час співбесід оцінюйте ставлення кандидатів до груп, які зазнають дискримінації або стигматизації у вашому контексті (як визначено у вашому аналізі у сфері захисту). Звертайте особливу увагу на їхні погляди щодо сексуальної орієнтації та гендерної ідентичності, ВІЛ/СНІД-статусу, інвалідності та інших релевантних для місцевого контексту аспектів різноманіття. Кандидати, які демонструють негативне ставлення до цих груп, не повинні бути найняті як співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи.
2. **Етап орієнтації:** Проводьте навчання для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та іншого персоналу щодо свідомої та несвідомої упередженості (наприклад, поблажливе ставлення, недостатнє усвідомлення бар'єрів, з якими стикаються окремі люди). Надавайте їм стратегії щодо того, як мінімізувати вплив упередженості у своїй роботі. Співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, можна запропонувати пройти шкалу оцінки ставлення, щоб визначити, чи є для них безпечним працювати з користувачами послуг ([див. Додаток 3.4: Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи](#)).
3. **Нагляд:** Керівники працюють зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, щоб долати упередженість у їхній роботі та відстежувати прогрес шляхом повторного використання шкали оцінки ставлення.

Знання

Знання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, зростатимуть з часом завдяки навчанню, нагляду та наставництву ([див. Модуль 5](#)). Щонайменше вони повинні мати знання про:

- Потенційні ризики, з якими стикаються пріоритетні громади, їхні можливості та вразливості
- Базові навички надання допомоги та першу психологічну допомогу (ППД)
- Поширені стани психічного здоров'я (тобто депресію, тривожність, стрес), а також уміння визначати ключові ознаки стресу та психологічного дистресу

- 
- Наявні послуги, способи доступу до них і їхню якість, включаючи доступність та ставлення надавачів послуг до різноманіття
 - Протоколи захисту даних та систему управління інформацією
 - Механізми подання скарг і зворотного зв'язку для користувачів послуг
 - Підходи до самоогляду та підтримання благополуччя

Навички

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні вміти застосовувати свої знання та ставлення на практиці через відповідні навички. Це потребує практики та набувається з досвідом. Для розвитку цих навичок необхідний час, навчання, нагляд та підтримка колег.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні вміти:

- Визначати, чи перебуває людина в групі ризику, включаючи тип ризику, та точно визначати рівень ризику у справі
- Реагувати на негайні життєво необхідні потреби та розробляти плани безпеки
- Точно збирати дезагреговані дані щодо інвалідності
- Оцінювати психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя, а також потреби надавачів послуг
- Отримувати інформовану згоду/дозвіл
- Визначати потенційні бар'єри (наприклад, доступ до фізичного середовища та інформації) і за потреби пропонувати розумні пристосування для забезпечення участі користувача послуг
- Вибудовувати довірливі взаємини та дотримуватися принципів конфіденційності протягом усього періоду надання послуг
- Уміння спілкуватися без осуду та демонструвати емпатію

- Інформувати користувача послуг про доступні варіанти послуг і допомоги
- Здійснювати безпечне, підзвітне та своєчасне перенаправлення до відповідних служб
- Підтримувати користувача послуг у визначенні ключових проблем і розробці плану дій
- Використовувати інформаційну систему управління (IMS), безпечно документуючи та зберігаючи дані користувачів послуг
- Повідомляти про будь-які випадки насильства або сексуальної експлуатації відповідно до процедур організації
- Застосовувати базові навички психосоціальної підтримки та психологічної першої допомоги, включаючи активне слухання, визначення ключових ознак стресу та належне реагування

Як працівники у сфері ПЗПСП, співробітники кейс-менеджменту у сфері захисту повинні проходити належне навчання, отримувати нагляд та підтримку відповідно до вимог діяльності, до якої вони залучені. Спостереження, оцінювання та підтримка розвитку компетентностей (знань, навичок і ставлень) допомагають забезпечити високу якість програм. Оцінювання та моніторинг компетентностей також сприяють адаптації навчання, підтримки та нагляду. [Платформа EQUIP](#) та її інструменти допомагають командам і організаціям планувати, розробляти, адаптувати та впроваджувати існуючі й нові навчальні програми з ПЗПСП на основі компетентностей для різних секторів (наприклад, захист дітей, освіта, охорона здоров'я тощо).



Протокол кейс-менеджменту в сфері захисту

Ваш протокол кейс-менеджменту у сфері захисту повинен переглядатися та оновлюватися кожні 6–12 місяців. Щоб забезпечити дотримання протоколу, стандартну операційну процедуру слід розробляти у співпраці з національним сектором захисту, уникаючи дублювання або невідповідностей із місцевими процедурами та практиками соціального захисту. Якщо це не є релевантним у вашому контексті, вам потрібно буде розробити власний протокол.

Протокол має включати таке:

- **Керівні принципи:** Розробіть стандартні операційні процедури відповідно до ваших керівних принципів, щоб забезпечити підхід, заснований на правах людини, і орієнтацію на користувача послуг.
- **Пріоритезація справ:** Вона повинна базуватися на вашому контекстному аналізі у сфері захисту, із визначенням чинників ризику та захисних чинників, які допомагають співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, пріоритезувати справи. Програмам може знадобитися розробити систему, яка забезпечить більш частий розгляд справ із високим рівнем ризику. Процедури пріоритезації справ мають бути чітко визначені.
- **Процедура кейс-менеджменту:** Опис етапів кейс-менеджменту в країні з метою зробити їх максимально практичними та адаптованими до вашого контексту.
- **Ліміт навантаження:** Рекомендована практика – максимум 20–25 справ на тиждень. Однак цей індикатор може відрізнятися залежно від місця і має переглядатися. Максимальна кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, під наглядом одного керівника – не більше 6.
- **Обробка справ із високим рівнем ризику:** Справою з високим рівнем ризику зазвичай вважається така, де існує негайна загроза фізичній або психологічній безпеці користувача послуг. Керівники повинні разом із персоналом визначити, що саме вважається «справою з високим рівнем ризику», а також процедури реагування на такі справи. Наприклад: кому і коли співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повідомляє про таку справу? Чи потрібно телефонувати відповідному надавачу послуг безпосередньо, а не надсилати електронний лист? Коли керівник кейс-менеджменту має передати питання до свого керівника для отримання підтримки?

- Обов'язкове звітування:** Протокол повинен включати процедури обов'язкового звітування та надавати детальні інструкції щодо дій співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, у таких ситуаціях, зокрема: коли вони повідомляють керівника кейс-менеджмента; коли керівник має повідомити свого менеджера.
- Координація справ і конференцій:** Чітко визначені зони відповідальності між організаціями, що здійснюють кейс-менеджмент, для підтримки перенаправлення між різними напрямками кейс-менеджменту. Для цього необхідно розробити процедури ініціювання конференцій стосовно справ для складних випадків.
- Системи перенаправлення:** Оновлені карти послуг, мінімальні стандарти перенаправлення та механізми перенаправлення.
- Матриця зниження ризиків:** Детальні рекомендації щодо реагування на потенційні ризики, включаючи заходи для запобігання ненавмисній шкоді та забезпечення безпеки користувача послуг.
- Перелік форм:** Протокол має містити перелік форм кейс-менеджменту, необхідних співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, для належного документування процесу.
- Протокол управління даними та їхнього захисту:** Протокол повинен визначати кроки щодо збору, зберігання та обміну інформацією таким чином, щоб забезпечити її безпеку та конфіденційність (див. [Додаток 3.5: Стандартна операційна процедура Управління даними та захист даних](#)). Необхідно також розробити окрему угоду для безпечного обміну даними між відповідними організаціями (див. [Додаток 3.6: Угода працівника про захист даних](#))
- Скарги та зворотний зв'язок, включаючи протоколи PSEA:** Контактні дані, рекомендації та додаткова інформація, які можуть бути використані для інформування користувачів послуг про те, як подавати скарги та надавати зворотний зв'язок.



Управління інформацією

Документування даних користувачів послуг

Форми кейс-менеджменту документують надання ключових послуг на постійній основі. Це є стандартною практикою у сфері соціальної роботи та необхідною умовою для прийняття рішень на основі даних.

Стандартизовані форми були розроблені фахівцями у сфері захисту для використання в різних контекстах. Вони пройшли процес перегляду і є рекомендованою відправною точкою для розроблення та/або гармонізації форм кейс-менеджменту.

Якщо ваша програма використовує цифрове документування, вам потрібно визначити, яка платформа управління даними найкраще відповідає вашим потребам і контексту. Платформа управління даними повинна допомагати в управлінні навантаженням за справами та сприяти веденню документації кейс-менеджменту. Ви можете дослідити наявні бази даних у вашій організації або контексті, або провести збір технічних вимог до програмного забезпечення, що може полягати у визначенні необхідних функцій і можливостей системи та порівнянні їх з наявними або індивідуально розробленими рішеннями для визначення подальших кроків. Зверніть увагу, що будь-яка інформаційна система управління (IMS), яка використовується, повинна відповідати вимогам до програмного забезпечення для кейс-менеджменту в сфері захисту (див. [Додаток 3.7: Специфікація вимог до програмного забезпечення](#)). Незалежно від того, чи використовуєте ви базу даних з електронними формами, чи електронні таблиці з паперовими формами, необхідно забезпечити належне адміністрування цієї системи працівниками з управління інформацією. Ці працівники повинні бути інтегровані до команди кейс-менеджменту та пройти навчання з питань захисту даних і конфіденційності. Персонал повинен підписати угоду про захист даних, щоб підтвердити, що їхня діяльність відповідає стандартам захисту даних (див. [Додаток 3.6: Угода працівника про захист даних](#)).

Користувачі послуг повинні мати контроль над своїми даними, і, за можливості, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні забезпечувати доступ користувачів послуг до будь-якої документації на їхній запит. Тому під час документування зустрічей і обговорень співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні намагатися використовувати ті самі формулювання, що й користувачі послуг. Це може бути корисним методом для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, для відстеження прогресу користувача послуг і виявлення нових проблем. Записи у справах повинні ґрунтуватися на фактах і професійно обґрунтованому судженні, а не на упередженості; співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні утримуватися від використання зневажливої або образливої лексики.¹³



Захист даних користувачів послуг

Захист даних – це забезпечення безпеки персональної або чутливої інформації з точки зору її документування, зберігання та обміну. Під час кейс-менеджменту збирається значний обсяг інформації про користувачів послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні документувати персональні дані у сфері захисту, деталі обговорень і дії, вжиті від імені користувача послуг. Це забезпечує підзвітність у веденні справ.

Політики, протоколи та практики захисту даних є критично важливими для нашої роботи, оскільки несанкціонований доступ до даних або їх поширення може поставити під загрозу користувачів послуг і зашкодити вашій програмі. Для надання послуг кейс-менеджменту у сфері захисту необхідно розробити протоколи захисту даних і забезпечити підписання персоналом угод про захист даних (див. [Додаток 3.6: Угода працівника про захист даних](#)),

Для додаткового захисту даних користувачів послуг можна використовувати контрольний список із захисту даних (див. [Додаток 3.8: Контрольний список із захисту даних](#)) та зразок протоколу захисту даних, який включає порядок поведінки з даними в надзвичайних ситуаціях, таких як евакуація.

Обмін інформацією

У багатьох контекстах кілька організацій працюють спільно, надаючи послуги людям із підвищеними ризиками у сфері захисту. У зв'язку з цим виникає необхідність обміну інформацією про справи та використання форм перенаправлення. Як уже зазначалося, учасники, залучені до механізмів перенаправлення, повинні узгодити, яку інформацію про користувача послуг слід передавати, коли і кому. Вони також повинні домовитися про спосіб передачі та подальшого супроводу цієї інформації – усно, в електронному вигляді чи на папері – а також про відповідні процедури для забезпечення конфіденційності та захисту людей із підвищеними ризиками. Це може бути задокументовано у протоколі обміну інформацією (див. Додаток 3.9: Шаблон угоди про обмін даними) ¹⁴.

Хоча система управління інформацією, яку ви використовуєте, насамперед призначена для підтримки процесу кейс-менеджменту з користувачем послуг, агрегований аналіз даних із цієї системи також може бути використаний для інформування адвокаційної діяльності та діяльності з попередження або для визначення пріоритетів втручання і розподілу ресурсів¹⁵. Водночас слід пам'ятати, що обмін такими даними можливий лише після проведення оцінки ризиків і за умови

узгодження з іншими надавачами послуг кейс-менеджменту щодо способів безпечного обміну без заподіяння шкоди. Ніколи не слід передавати ідентифікаційну інформацію, наприклад, персональні дані користувача послуг.

Для отримання більш детальної інформації щодо розроблення систем управління інформацією у сфері захисту ознайомтеся з ресурсами [3 управління інформацією у сфері захисту \(PIM\)](#).



Які стандарти та рекомендації МОПН для кейс-менеджменту у сфері захисту?

Гуманітарні організації та організації розвитку застосовують підхід МОПН (моніторинг, оцінювання, підзвітність і навчання) для відстеження прогресу своїх втручань, оцінювання їхнього впливу, забезпечення підзвітності перед користувачами послуг, ключовими зацікавленими сторонами та донорами, а також для коригування й удосконалення підходів.

Рисунок 3: Визначення компонентів МОПН



Моніторинг: Безперервний і систематичний збір даних для отримання інформації про прогрес проєкту. Моніторинг передбачає постійний збір і аналіз даних для надання керівникам програм та іншим зацікавленим сторонам інформації про досягнення цільових індикаторів програми.



Оцінка: Орієнтована на користувача послуг, систематична оцінка розробки, реалізації та результатів поточного або завершеного проєкту. На відміну від постійного моніторингу, оцінювання є періодичним процесом осмислення, що проводиться у визначені моменти часу.



Підзвітність: Зобов'язання забезпечувати баланс і реагувати на потреби всіх зацікавлених сторін (включаючи учасників проєкту, донорів, партнерів та саму організацію) у діяльності проєкту.



Навчання: Наявність культури та процесів, які уможливають цілеспрямовану рефлексію. Завдяки навчанню команди можуть приймати більш обґрунтовані рішення, що сприяють досягненню найкращих результатів для наших користувачів послуг.

Для отримання додаткової інформації див. Додаток XX: Загальні терміни та визначення МОПН.

Діяльність МОПН у кейс-менеджменті в сфері захисту спеціально розроблена з урахуванням чутливого характеру втручань, спираючись на інформацію, якою користувачі послуг діляться зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи. Дотримуючись рекомендацій МОПН, команди кейс-менеджменту в сфері захисту можуть:

- **Розуміти якість процесу та вплив кейс-менеджменту в сфері захисту:** Діяльність МОПН допомагає визначати та демонструвати ефективність, релевантність, доцільність і якість втручань у сфері кейс-менеджменту, а також їхній вплив на користувачів послуг.
- **Забезпечувати прийняття рішень на основі доказів:** МОПН генерує практично орієнтовану інформацію, яку співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, керівники, менеджери та організації можуть використовувати для прийняття рішень щодо розробки програм, їх реалізації та розподілу ресурсів.
- **Посилювати підзвітність і прозорість:** Систематизовані практики МОПН сприяють формуванню культури підзвітності та прозорості серед ключових зацікавлених сторін, включаючи користувачів послуг, громади, донорів і партнерів. МОПН забезпечує підзвітність, ефективність і чутливість організацій до потреб користувачів послуг.
- **Відповідальне управління та використання даних:** Рекомендації та принципи МОПН допомагають командам безпечно та відповідально фіксувати, обробляти й використовувати інформацію, отриману в межах процесу кейс-менеджменту в сфері захисту.

Наступні **настанови МОПН** для кейс-менеджменту в сфері захисту визначають:

- **Ролі та кадрові вимоги** для реалізації діяльності та процесів МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту
- **Рекомендовані індикатори результатів і продуктів** кейс-менеджменту в сфері захисту (з поясненнями щодо їх інтерпретації та використання)
- **Процеси збору та управління даними**, включаючи різні етапи життєвого циклу даних (наприклад, від планування до архівування та знищення наприкінці проєкту)

- **Шаблони, інструменти та бази даних МОПН**, які можуть бути адаптовані відповідно до цілей і контексту (наприклад, для команд з обмеженим доступом до технологій або тих, що використовують цифровий кейс-менеджмент)

Ці рекомендації будуть структуровані навколо **трьох ключових категорій** даних кейс-менеджменту в сфері захисту, які відповідають розділам теорії змін кейс-менеджменту в сфері захисту (див. [Додаток 3.11: Вимірювання Теорії змін для кейс-менеджменту в сфері захисту](#)):

Рисунок 4. Основні категорії даних ведення випадків у сфері захисту

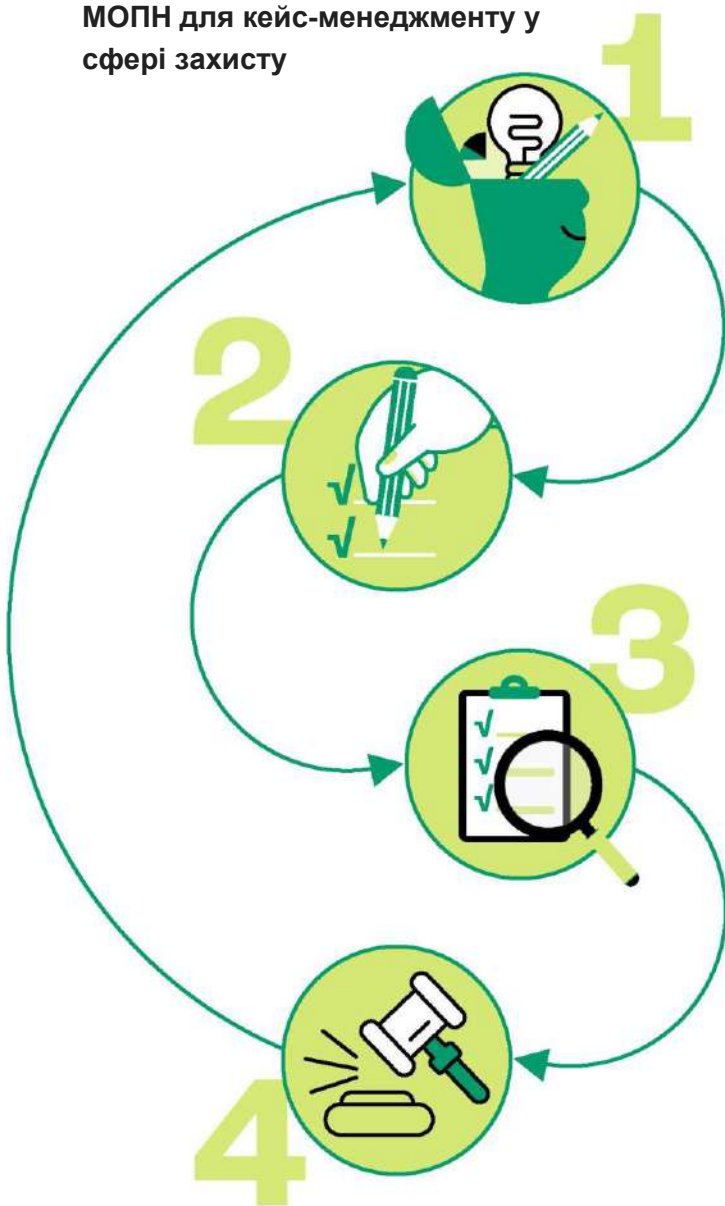


Планування МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту

Процес кейс-менеджменту в сфері захисту

Значна частина інформації, що збирається для МОПН у кейс-менеджменті в сфері захисту, фіксується через наявні форми кейс-менеджменту та в межах програмних процесів, а не шляхом окремих заходів збору даних. Тому розуміння загального процесу кейс-менеджменту в сфері захисту є дуже корисним для розуміння того, як МОПН інтегрується у програмну діяльність (див. Рисунок 4: Життєвий цикл МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту).

Рисунок 5: Життєвий цикл МОПН для кейс-менеджменту у сфері захисту



1. Посилення спроможності співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи Форма оцінки спроможності

2. Відбір справи

(1) Форма відбору

(1a) Угода про нерозголошення інформації для перекладача

(2) Інформована згода та реєстрація

(3) Оцінка ризиків у сфері захисту

(4) Оцінка психосоціального благополуччя (базовий рівень)

(5) Базова оцінка ПЗПСП (базовий рівень)

(6) План дій по справі

(5) Базова оцінка ПЗПСП (базовий рівень)

(7) Форма перенаправлення

(8) План безпеки

3. Поточний моніторинг справи

(9) Форма подальшого супроводу

(10) Контрольний список матеріалів справи

(6) План дій по справі

(8) План безпеки

(5) Базова оцінка ПЗПСП

4. Закриття справи

(11) Форма закриття справи

(4) Оцінка психосоціального благополуччя (кінцевий рівень)

(5) Базова оцінка ПЗПСП (кінцевий рівень)

(12) Опитування користувачів послуг щодо зворотного зв'язку

Номер у дужках відповідає номеру форми.

Індикатори взяті з форм, виділених жирним шрифтом. [Усі перелічені форми можна знайти тут.](#)

Ролі та відповідальність у процесі МОПН

Ефективний МОПН у кейс-менеджменті у сфері захисту потребує тісної співпраці та координації між різними членами команди. Основні обов'язки для кожної функції включають:

Робота зі справами

Збирати дані в межах процесу кейс-менеджменту в сфері захисту

Брати участь в аналізі та визначенні тенденцій

Нагляд за справами

Агрегувати та валідувати дані

Проводити перегляди справ і дебрифінги для покращення якості даних

Сприяти функціонуванню механізму зворотного зв'язку від користувачів послуг

Аналізувати та використовувати дані для прийняття рішень і звітування

МОПН

Розробляти МОПН-системи з урахуванням контексту

Підтримувати відбір індикаторів

Аналізувати та використовувати дані для прийняття рішень і звітування

Забезпечувати дотримання стандартів МОПН протягом усього процесу

Навчати персонал практикам МОПН, включаючи механізми зворотного зв'язку від користувачів послуг

Управління інформацією

Адаптувати та підтримувати інформаційну систему управління (IMS) для кейс-менеджменту в сфері захисту, включаючи обробку даних

Забезпечувати впровадження стандартів відповідального управління даними протягом усього процесу кейс-менеджменту в сфері захисту

Аналізувати та використовувати дані для прийняття рішень і звітування

Управління проєктом

Забезпечувати дотримання стандартів МОПН протягом усього процесу кейс-менеджменту в сфері захисту

Аналізувати, використовувати та поширювати дані для прийняття рішень і звітування

Підтримувати відбір індикаторів



Перелік індикаторів МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту, що можуть бути адаптовані

Під час початкового процесу планування команди кейс-менеджменту в сфері захисту обирають і адаптують перелік індикаторів на основі стандартів МОПН. Нижче наведено невичерпний перелік індикаторів, які враховують результати у сфері захисту, стандарти процесу/якості, характеристики справ для розуміння цільової групи, вимоги донорів, конкретні навчальні цілі, зміни або результати, до яких прагнуть команди через свої програми кейс-менеджменту в сфері захисту, а також обмеження та цілі, специфічні для контексту.

Пам'ятайте, що від вас **не** очікується використання всіх індикаторів. Для отримання додаткової інформації див. [Інструмент 3.2: Матриця індикаторів кейс-менеджменту в сфері захисту](#) та [Додаток 3.11: Вимірювання Теорії змін для кейс-менеджменту в сфері захисту](#).

Таблиця 6: Індикатори МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту

Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	--	---------------	--------------	------------

Результати захисту

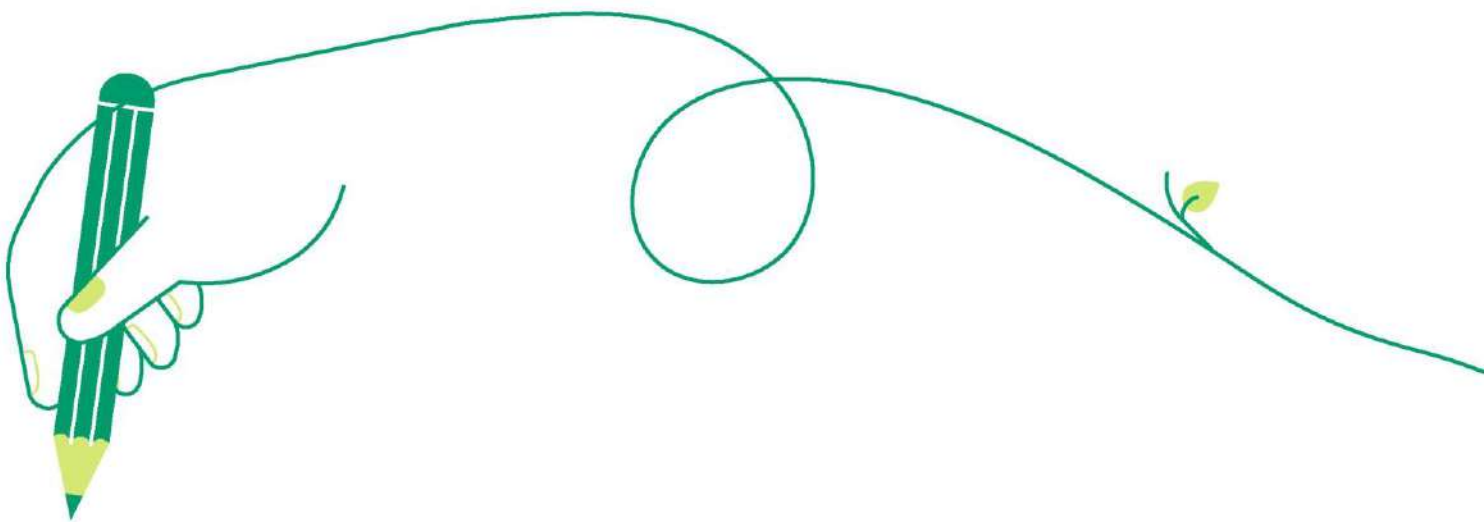
PO-01	Відсоток користувачів послуг, які демонструють покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту	Форма 4: Шкала психосоціального благополуччя (на основі Шкали психічного благополуччя Вोरिका-Единбурга)	На етапі оцінки ризиків та закриття справи	Чисельник: Кількість користувачів послуг, у яких за результатами опитування індикатор психосоціального благополуччя зріс щонайменше на 3 бали Знаменник: Кількість користувачів послуг, які взяли участь в обох етапах опитування щодо психосоціального благополуччя
-------	--	--	--	--



Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	---	---------------	--------------	------------

Результати захисту

PO-02	Відсоток користувачів послуг, які повідомляють про менший вплив ризиків у сфері захисту після отримання підтримки в межах кейс-менеджменту в сфері захисту	Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту, Форма 11: форма закриття справи	На етапі оцінки ризиків та закриття справи	Чисельник: Кількість користувачів послуг, які повідомляють про менший вплив відповідного ризику у сфері захисту на момент закриття справи порівняно з <u>етапом оцінки ризиків</u> Знаменник: Кількість користувачів послуг, які оцінили вплив ризику у сфері захисту на своє життя як на етапі оцінки ризиків, так і на етапі закриття справи
-------	--	--	--	--



Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	---	---------------	--------------	------------

Результати захисту

PO-03	Відсоток користувачів послуг із потребами у сфері психічного здоров'я, які демонструють зменшення симптомів сильного дистресу після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту	Форма 5: Базова оцінка ПЗПС	На етапі оцінки ризиків та закриття справи	Чисельник: Кількість користувачів послуг із початковим балом 15 або вище, чий кінцевий бал був на 5 або більше балів нижчим за початковий Знаменник: Кількість користувачів послуг, які пройшли оцінювання щонайменше двічі та мали бал 15 або вище на момент відбору
PO-04	Відсоток користувачів послуг кейс-менеджменту в сфері захисту, які повідомляють, що вони краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту	Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту, форма закриття справи	На етапі оцінки ризиків та закриття справи	Чисельник: Кількість користувачів послуг, які повідомляють, що краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризику на момент закриття справи порівняно з етапом оцінки ризиків Знаменник: Кількість користувачів послуг, які поділилися своєю здатністю справлятися з проблемами на етапі оцінки ризиків і на етапі закриття справи

Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	---	---------------	--------------	------------

Процес та якість

PQ-01	Відсоток відбору, які мають право на кейс-менеджмент у сфері захисту	Форма 1: Форма відбору	Щоквартально	Чисельник: Кількість справ, що відповідають критеріям прийнятності Знаменник: Кількість відбору
PQ-02	Кількість загальних користувачів послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту	Форма 1: Форма відбору	Щомісяця	Чисельник: Кількість користувачів послуг з відкритими та закритими справами в межах кейс-менеджменту в сфері захисту Знаменник: Н/З
PQ-03	Кількість нових справ, зареєстрованих у кейс-менеджменті в сфері захисту	Форма 1: Форма відбору	Щомісяця	Чисельник: Кількість справ, відкритих в межах кейс-менеджменту в сфері захисту Знаменник: Н/З
PQ-04	Відсоток справ, закритих у зв'язку з досягненням цілей плану дій	Форма 11: закриття справи	Щоквартально	Чисельник: Кількість справ, які були закриті саме тому, що цілі планів дій у цих справах були успішно досягнуті Знаменник: Кількість закритих справ

Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	---	---------------	--------------	------------

Процес та якість

PQ-05	Відсоток користувачів послуг, які отримали грошову допомогу для подолання ризиків у сфері захисту за допомогою кейс-менеджменту в сфері захисту	Форма 6: План дій Форма 9: Форма подальшого супроводу	Щомісяця	Чисельник: Кількість користувачів послуг, які отримали грошову допомогу Знаменник: Кількість користувачів послуг
PQ-06	Середня кількість справ на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, на місяць	Форма 1: Форма відбору	Щоквартально	Чисельник: Кількість відкритих справ Знаменник: Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи
PQ-07	Відсоток співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які отримали щонайменше 70 відсотків балів за результатами оцінювання знань	Форма для керівника 1: Оцінка потенціалу співробітника, відповідально го за аналіз індивідуально ї справи	Щоквартально	Чисельник: Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які набрали 70% або більше балів за результатами оцінювання знань Знаменник: Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які завершили оцінку потенціалу співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи



Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	---	---------------	--------------	------------

Процес та якість

PQ-08	Відсоток співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які отримали щонайменше 80 відсотків балів за оцінкою ставлення	Форма для керівника 1: Оцінка потенціалу співробітника, відповідально го за аналіз індивідуально ї справи	Щоквартально	Чисельник: Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які отримали не менше 80 відсотків балів за результатами ставлення Знаменник: Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які завершили оцінку потенціалу співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи
PQ-09	Відсоток переглянутих матеріалів справи, що відповідають щонайменше 80% критеріїв контрольного списку матеріалів справи	Форма для керівника 4: Контрольний список матеріалів справи	Щоквартально	Чисельник: Кількість матеріалів справи, що відповідають щонайменше 80% Знаменник: Кількість переглянутих матеріалів справ
PQ-10	Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи в сфері захисту, які пройшли навчання з кейс-менеджменту в сфері захисту	Звіти за проектом	Щоквартально	Чисельник: Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи в сфері захисту, які пройшли навчання з кейс-менеджменту в сфері захисту Знаменник: Н/З

Номер індикатор ^а	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------------------	---	---------------	--------------	------------

Процес та якість

PQ-11	Відсоток користувачів послуг, які відчували, що вони були залучені до прийняття рішень під час кейс-менеджменту	Форма 12: Форма зворотного зв'язку з користувача ми послуг	Щоквартально	Чисельник: Кількість користувачів послуг, які зазначили, що відчувають, що їх залучають до прийняття рішень Знаменник: Кількість користувачів послуг, які погодилися взяти участь у встановленому механізмі зворотного зв'язку
PQ-12	Відсоток користувачів послуг, які задоволені послугами з кейс-менеджменту	Форма 12: Форма зворотного зв'язку з користувача ми послуг	Щоквартально	Чисельник: Кількість користувачів послуг, які повідомили, що задоволені послугами з кейс-менеджменту Знаменник: Кількість користувачів послуг, які погодилися взяти участь у встановленому механізмі зворотного зв'язку



Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	---	---------------	--------------	------------

Процес та якість

PQ-13	Відсоток успішних перенаправлень	Форма 6: План дій Форма 9: Форма подальшого супроводу	Щоквартально	Чисельник: Кількість успішних перенаправлень. Перенаправлення вважається успішним, якщо користувач послуг успішно отримав доступ до послуги. Цю інформацію користувач послуг зазвичай надає під час наступного візиту. Знаменник: Кількість перенаправлень
-------	----------------------------------	--	--------------	--

Характеристики справи

CC-01	Відсоток справ за типом ризику у сфері захисту	Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту	Щомісяця	Чисельник: Кількість справ на один ризик у сфері захисту Знаменник: Кількість справ
CC-02	Відсоток справ за рівнем ризику	Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту	Щомісяця	Чисельник: Кількість справ за рівнем ризику Чисельник: Кількість справ за рівнем ризику

Номер індикатора	МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту Індикатор	Джерело даних	Коли збирати	Розрахунок
------------------	---	---------------	--------------	------------

Характеристики справи

СС-03	Відсоток справ за тривалістю	Форма 1: Форма відбору Форма 11: форма закриття справи	Щоквартально	Чисельник: Кількість справ за тривалістю Знаменник: Кількість справ
СС-04	Відсоток користувачів послуг, які мають інвалідність	Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту	Щомісяця	Чисельник: Кількість користувачів послуг, які мають інвалідність Знаменник: Кількість користувачів послуг
СС-05	Відсоток справ із завершеним планом безпеки	Форма 8: План безпеки	Щомісяця	Чисельник: Кількість справ із завершеним планом безпеки Знаменник: Кількість справ
СС-06	Відсоток користувачів послуг, які повідомляють про симптоми помірного або тяжкого дистресу протягом 14 днів до проходження опитування	Форма 5: Базова оцінка ПЗПС	Щоквартально	Чисельник: Кількість користувачів послуг, які повідомляють про симптоми помірного або тяжкого дистресу протягом останніх 14 днів до проходження опитування Знаменник: Кількість користувачів послуг

Примітка щодо моніторингу результатів

Моніторинг результатів – це процес, за допомогою якого вимірюється вплив кейс-менеджменту у сфері захисту.

Додаток 3.13: Керівництво з моніторингу результатів

містить рекомендації щодо вимірювання впливу на психологічне благополуччя отримувачів послуг, зменшення сильного дистресу, а також впливу ризиків захисту на повсякденне життя отримувачів послуг.

Команди країни можуть обрати один або кілька з цих трьох можливих результатів для вимірювання в межах надання послуг з кейс-менеджменту.

Потік даних у кейс-менеджменті у сфері захисту

Різні інструменти збору та управління даними кейс-менеджменту в сфері захисту повинні впроваджуватися протягом усього процесу кейс-менеджменту, а також у визначені моменти проектного циклу. **Рисунок 6 демонструє різні інструменти у трьох категоріях навчання кейс-менеджменту в сфері захисту.**

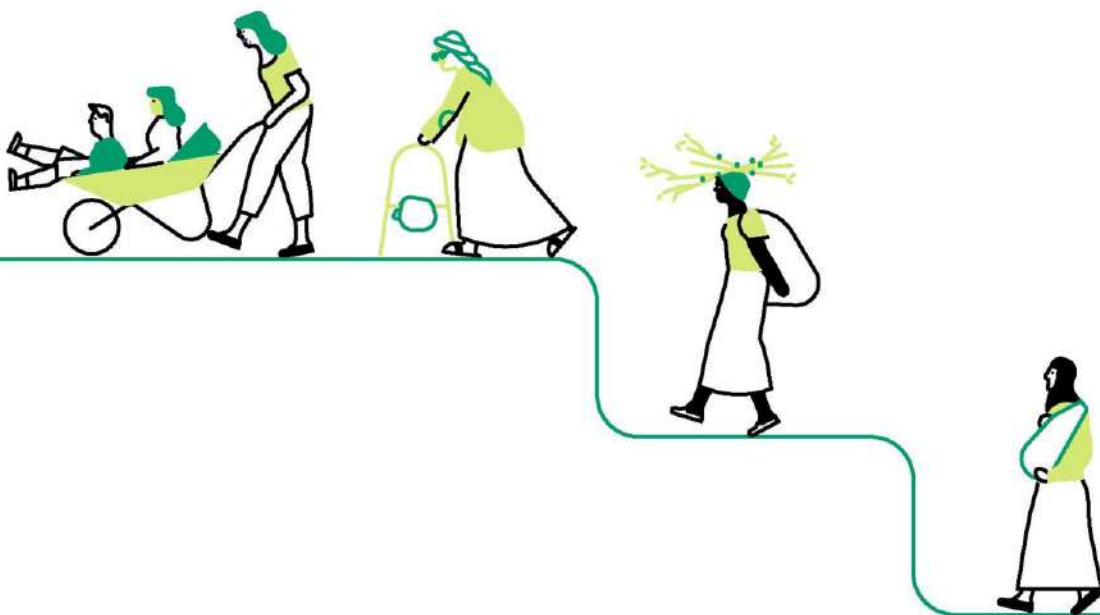
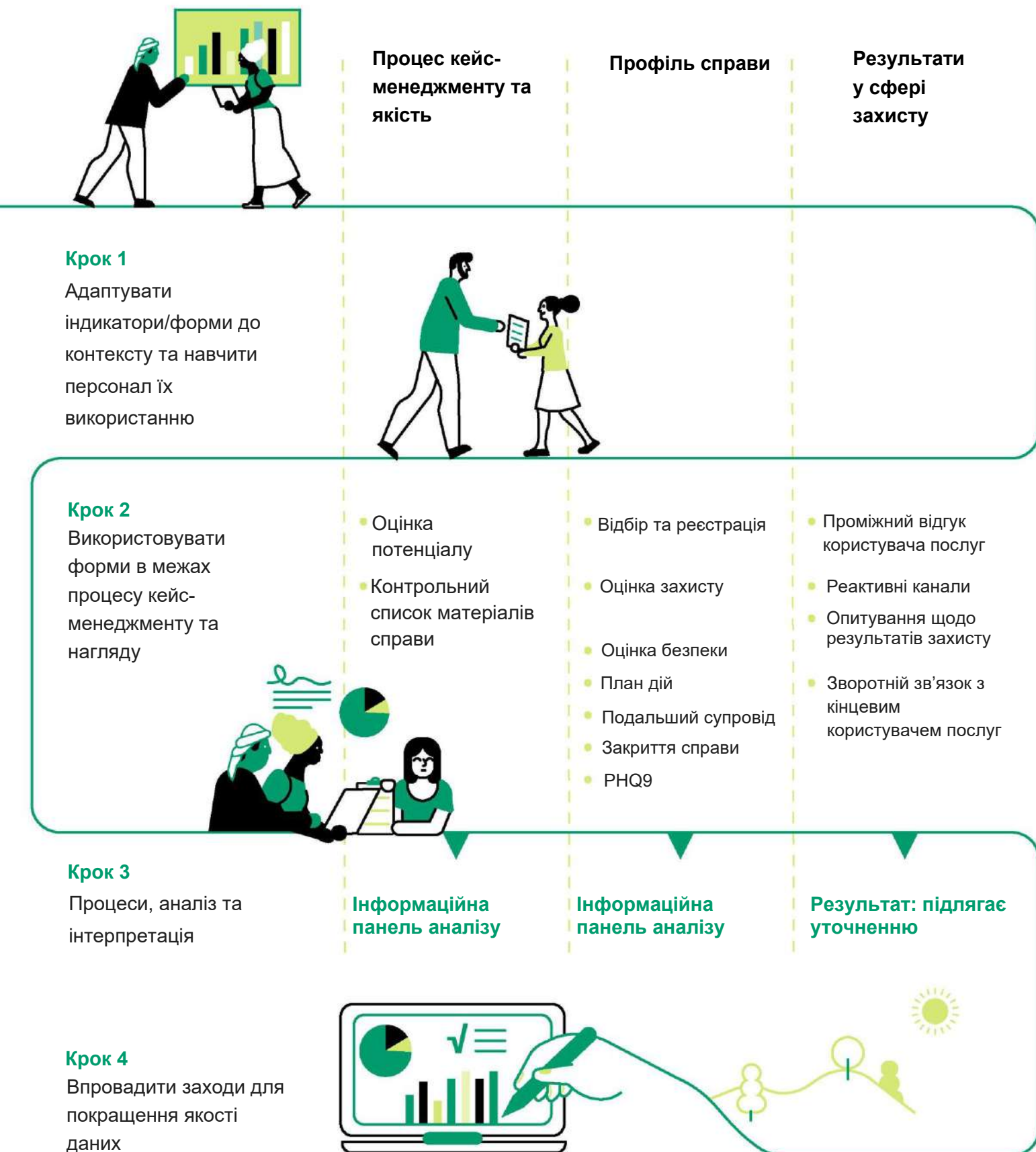


Рисунок 6: Потік даних для інструментів та інформаційних панелів МОПН у кейс-менеджменті у сфері захисту



Орієнтація МОПН-підходів на отримувача послуг: МОПН-діяльність і програмування кейс-менеджменту у сфері захисту, орієнтовані на отримувача послуг, базуються на відповідальному управлінні та аналізі даних. Важливою складовою цього є інформована згода на отримання послуг. Для кожного компонента наданих послуг необхідно отримувати інформовану згоду, зокрема щодо: участі у процесі кейс-менеджменту в сфері захисту; участі в будь-яких заходах моніторингу та збору зворотного зв'язку; обміну даними для інших цілей. Необхідно чітко пояснювати, що відмова від участі у будь-яких заходах моніторингу не впливає на можливість отримання послуг кейс-менеджменту в сфері захисту. Див. Модуль 4 для отримання додаткових рекомендацій щодо забезпечення змістовної та інформованої згоди. Компоненти МОПН повинні сприяти наданню якісних послуг отримувачам, допомагаючи програмам бути чутливими до їхніх потреб і зворотного зв'язку. Зворотний зв'язок від отримувачів послуг розглядається як ключова частина регулярного моніторингу. Отримувачі послуг заохочуються надавати зворотний зв'язок у будь-який момент під час отримання послуг кейс-менеджменту, використовуючи реактивні канали зворотного зв'язку, такі як гарячі лінії, або під час спілкування зі своїми кейс-менеджерами. Для збору структурованого зворотного зв'язку щодо наданих послуг усіх отримувачів послуг слід запрошувати до участі в опитуванні щодо зворотного зв'язку. Див. Додаток 3.12: Способи зворотного зв'язку для користувачів послуг для отримання додаткової інформації про способи проведення цього опитування.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні забезпечити, щоб отримувачі послуг були обізнані про ці механізми зворотного зв'язку, а персонал програми отримував практично застосовні оновлення, сформовані на основі зібраних даних зворотного зв'язку.

Усі відгуки від отримувачів послуг потребують відповідного подальшого реагування з боку команд.

Таблиця 7. Подальший супровід за результатами зворотного зв'язку

Тип	Приклади	Подальший супровід
Загальний зворотний зв'язок / інше	Позитивний зворотний зв'язок та інші питання, що не потребують подальших дій, наприклад подяка співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, за надану підтримку.	За потреби – безпосереднє подальше реагування з боку команди кейс-менеджменту в сфері захисту протягом одного місяця

Тип	Приклади	Подальший супровід
Програмна скарга – незначне незадоволення	Більшість скарг, пов'язаних із релевантністю, якістю або впливом втручань. Проблеми, пов'язані з доступом, такі як час або місце надання послуг. Питання, пов'язані з відсутністю можливості висловити свою думку та браком розширення прав і можливостей	Безпосереднє подальше реагування з боку команди кейс-менеджменту в сфері захисту протягом 14 календарних днів
Програмна скарга – значне незадоволення	Скарги щодо безпечного доступу до послуг, несправедливого ставлення, відсутності поважного та гідного ставлення з боку персоналу, виключення представників меншин або вразливих груп	Безпосереднє подальше реагування з боку команди кейс-менеджменту в сфері захисту протягом 7 календарних днів
Порушення законодавства або неналежна поведінка щодо захисту з боку персоналу кейс-менеджменту в сфері захисту або зовнішніх надавачів послуг	● Експлуатація та насильство (сексуальне, економічне або інше) ● Гендерно зумовлене насильство (ГЗН) ● Хабарництво, корупція та отримання неправомірної вигоди ● Захист дітей ● Шахрайство ● (Сексуальні) домагання або дискримінація ● Загрози фізичній безпеці ● Шахрайство у сфері закупівель ● Переслідування ● Погрози	Критично: Потрібне негайне реагування відповідно до спеціалізованої процедури перенаправлення. Працівники гуманітарної сфери зобов'язані повідомляти про будь-які відомі або підозрювані випадки сексуальної експлуатації та жорстокого поводження (PSEA) відповідно до підходу, орієнтованого на постраждалу особу, та дотримуватися політик своєї організації. Для отримання детальної інформації про те, як розглядати скарги на PSEA, зверніться до Керівництва «Міжвідомчі процедури розгляду скарг на сексуальну експлуатацію та жорстоке поводження» (IA SEARP)

Для отримання додаткової інформації [див. Форму 12: Опитування користувачів послуг щодо зворотного зв'язку](#).

Інструменти збору даних МОПН та керівництво

Цей розділ містить огляд усіх ключових інструментів збору даних, як зазначено на Рисунку 4: Потік даних для інструментів та інформаційних панелів МОПН у кейс-менеджменті у сфері захисту.

Форми процесу та якості кейс-менеджменту в сфері захисту

Додаток 3.4: Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи (знання та ставлення)

- **Мета інструменту:** Зрозуміти та відстежувати ставлення, знання та навички співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Містить мінімальні стандарти компетентності для всіх співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, орієнтовані на отримувача послуг. Оцінює внутрішні упередження та ставлення співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, щодо справ, з якими вони працюють. Після завершення оцінювання керівник і співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, спільно погоджують пріоритети у кожній сфері для подальшого розвитку технічної спроможності та професійного зростання.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які отримали щонайменше 70 відсотків балів за результатами оцінювання знань (PQ-07)
 - Відсоток співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які отримали щонайменше 80 відсотків балів за оцінкою ставлення (PQ-08)

Форма для керівника 4: Контрольний список матеріалів справи

- **Мета інструменту:** Посібник для керівників, який допоможе їм розглянути одну справу про захист, проаналізувавши всі основні інструменти кейс-менеджменту в сфері захисту (ідентифікація та відбір, оцінка ризиків у сфері захисту, план дій, план безпеки, подальші дії та закриття справи). Цей інструмент є частиною регулярного тренінгу, і зворотний зв'язок повинен надаватися під час індивідуальних супервізійних сесій. Він також може бути використаний для незалежного аналізу декількох справ, якщо спостерігаються спільні тенденції (наприклад, помилки або проблеми), вони можуть бути розглянуті на спільних групових сесіях.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток переглянутих матеріалів справи, що відповідають щонайменше 80% критеріїв контрольного списку матеріалів справи (PQ-09)

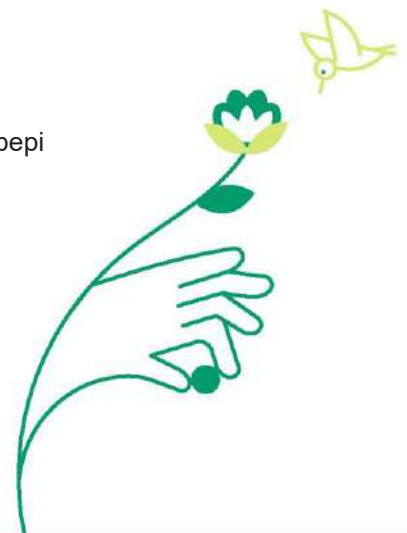
Форми профілю справи

Форма 1: Форма відбору

- **Мета інструменту:** Для збору необхідної інформації про людей, які звертаються за допомогою або підтримкою для отримання послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту. Форма слугує основним документом, який дає змогу співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та надавачам послуг зрозуміти, чи має користувач послуг право на отримання послуг кейс-менеджменту, основні біографічні дані та будь-які бар'єри, з якими користувач послуг може зіткнутися під час доступу до послуг кейс-менеджменту.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток відбору, які мають право на кейс-менеджмент у сфері захисту (PQ-01)
 - Кількість загальних користувачів послуг з кейс-менеджменту в сфері захисту (PQ-02)
 - Кількість нових справ, зареєстрованих у кейс-менеджменті в сфері захисту (PQ-03)
 - Середня кількість справ на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи (PQ-06)
 - Відсоток справ за тривалістю (CC-03)

Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту

- **Мета інструменту:** Зрозуміти обставини, в яких перебуває користувач послуг, та ризики для його/її захисту. Оцінка включатиме детальну інформацію про біографічні дані, а також інформацію про користувача послуг та ризики для його захисту, включаючи будь-які вразливі та сильні сторони, які може мати користувач послуг. Цей процес передбачає збір вичерпної інформації для визначення найбільш відповідного способу дій для кожного користувача послуг.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток користувачів послуг, які повідомляють про менший вплив ризиків у сфері захисту після отримання підтримки в межах кейс-менеджменту в сфері захисту (PO-02)
 - Відсоток користувачів послуг кейс-менеджменту в сфері захисту, які повідомляють, що вони краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту (PO-04)
 - Відсоток справ за типом ризику у сфері захисту (CC-01)
 - Відсоток справ за рівнем ризику (CC-02)
 - Відсоток користувачів послуг, які мають інвалідність (CC-04)



Форма 6: План дій по справі

- **Мета інструменту:** Зафіксувати та спланувати узгоджені втручання, необхідні для подолання ризиків користувача послуг.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток користувачів послуг, які отримали грошову допомогу за допомогою кейс-менеджменту в сфері захисту (PQ-05)
 - Відсоток успішних перенаправлень (PQ-13)

Форма 8: План безпеки

- **Мета інструменту:** Зафіксувати та спланувати, як зменшити ризик заподіяння шкоди користувачам послуг, чия безпека перебуває під загрозою.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток справ із завершеним планом безпеки (CC-05)

Форма 9: Подальші дії та моніторинг

- **Мета інструменту:** Переоцінити потреби користувачів послуг, включаючи безпеку, психічне здоров'я та відстеження перенаправлень.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток користувачів послуг, які отримали грошову допомогу за допомогою кейс-менеджменту в сфері захисту (PQ-05)
 - Відсоток успішних перенаправлень (PQ-13)

Форма 11: Закриття справи

- **Мета інструменту:** Зафіксувати інформацію про причини закриття справи та переконатися, що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, керівник та користувач послуг дійшли згоди щодо подальших кроків.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток користувачів послуг, які повідомляють про менший вплив ризиків у сфері захисту після отримання підтримки в межах кейс-менеджменту в сфері захисту (PO-02)
 - Відсоток користувачів послуг кейс-менеджменту в сфері захисту, які повідомляють, що вони краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту (PO-04)
 - Відсоток справ, закритих у зв'язку з досягненням цілей плану дій (PQ-04)
 - Відсоток справ за тривалістю (CC-03)

Форми результатів захисту

Форма 4: Оцінка психосоціального благополуччя

- **Мета інструменту:** Призначений для збору інформації від користувача послуг про різні аспекти благополуччя користувачів послуг. Це опитувальник з 14 твердженнями про почуття та думки, що охоплюють низку сфер, пов'язаних з кейс-менеджментом в сфері захисту, зокрема:

- Позитивне функціонування та компетентність
- Автономія та розширення прав і можливостей
- Подолання, стійкість, надія
- Позитивний вплив та емоції
- Відносини та соціальна підтримка

Щоб виміряти зміни для конкретного користувача послуг, інструмент застосовується у двох точках процесу кейс-менеджменту: на початку та наприкінці надання послуг. Сукупні результати можуть бути надані донорам та іншим зацікавленим сторонам для підтвердження цінності кейс-менеджменту в сфері захисту.

- **Ключові індикатори МОПН:**

- Відсоток користувачів послуг, які демонструють покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту (РО-01)

Форма 5: Базова оцінка ПЗПСП

- **Мета інструменту:** Виявлення ознак і симптомів дистресу у людей за допомогою дев'яти запитань. Допомагає кейс-менеджерам зрозуміти, як ці проблеми впливають на життя користувачів послуг та їхню здатність піклуватися про себе. Це допомагає прийняти рішення щодо негайного перенаправлення та надання індивідуальної підтримки з ПЗПСП. Щоб використовувати інструмент як спосіб вимірювання впливу кейс-менеджменту, його можна застосовувати на початку кейс-менеджменту та після закриття справи. Це особливо актуально під час роботи з користувачами послуг, які повідомляють про сильний дистрес на початку процесу кейс-менеджменту в сфері захисту.

- **Ключові індикатори МОПН:**

- Відсоток користувачів послуг із потребами у сфері психічного здоров'я, які демонструють зменшення симптомів сильного дистресу після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту (РО-03)
- Відсоток користувачів послуг, які повідомляють про симптоми помірного або тяжкого дистресу протягом 14 днів до проходження опитування (СС-06)

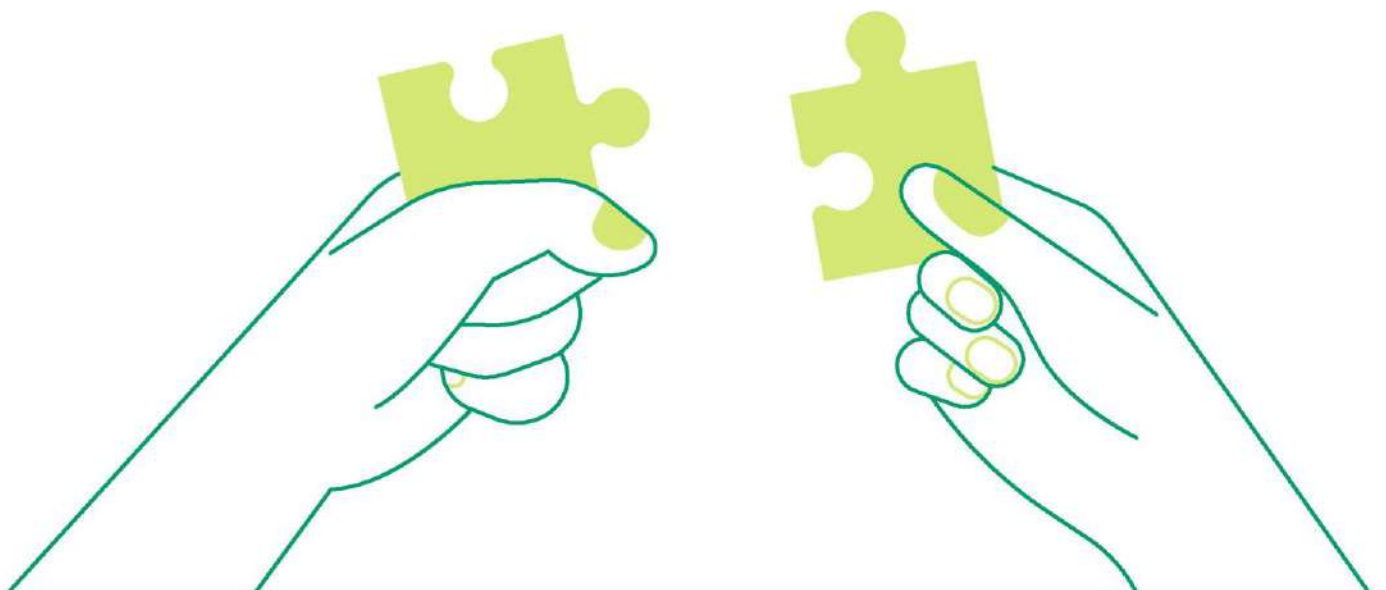
Форма 12: Опитування користувачів послуг

- **Мета інструменту:** Для того, щоб користувачі послуг могли конфіденційно висловити свою думку про надані послуги, опитування користувачів послуг проводиться під час або після процесу. За допомогою цього інструменту вимірюється думка користувача послуг щодо доступу до послуг та їхньої безпеки, поважного та гідного ставлення до нього, його відчуття власної спроможності впродовж процесу (та його актуальності), а також задоволеність послугами.
- **Ключові індикатори МОПН:**
 - Відсоток користувачів послуг, які відчули, що вони були залучені до прийняття рішень під час кейс-менеджменту (PQ-11)
 - Відсоток користувачів послуг, які задоволені послугами з кейс-менеджменту (PQ-12)

Примітка: третій результат моніторингу захисту (індикатори PO-02 та PO-04) вимірюється на етапах оцінки ризиків у сфері захисту та закриття справи.

Міркування щодо обміну даними

Перш ніж ділитися даними про кейс-менеджмент з будь-ким, хто не є учасником процесу, врахуйте такі характеристики зібраної інформації: Див. Таблицю 8 для отримання додаткової інформації.



Таблиця 8. Аспекти роботи з даними перед їх поширенням

	Суворо конфіденційно	Обмежений доступ
Визначення	Інформація або дані, розголошення або доступ до яких без належного дозволу може завдати серйозної шкоди або негативно вплинути на користувачів послуг, співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, керівників або організацію. Суворо обмежена, лише двостороннє розкриття. Визначається та затверджується в кожному конкретному випадку із забезпеченням дотримання найвищих стандартів захисту даних.	Інформація або дані, розголошення або доступ до яких без належного дозволу може спричинити незначну шкоду або негативний вплив та/або поставити у невідгідне становище співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, керівників або організацію в цілому. Може надаватися на основі чітко визначеної мети та відповідних стандартів захисту даних.
Форми	Форма 1: Форма відбору Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту Форма 6: План безпеки Форма 8: План безпеки Форма 11: Форма закриття справи	Форма для керівника 1: Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи Форма для керівника 4: Контрольний список матеріалів справи
Доступ до даних на індивідуальному рівні обмежується	отримувачем послуг, керівником, кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, а також спеціалістом з обробки даних (координатором МОПН або відповідальною особою з управління інформацією)	Керівники та спеціалісти з обробки даних (координатор МОПН або відповідальна особа з управління інформацією)

Управління даними та аналіз

Для звітування за ключовими індикаторами МОПН (див. Таблицю 1: Індикатори МОПН для кейс-менеджменту в сфері захисту) співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, керівники та координатори здійснюють звітування щодо ключових характеристик кожної справи та загального процесу. Якщо команда кейс-менеджменту в сфері захисту використовує паперові форми для збору даних, специфічних для отримувачів послуг, цей процес звітування може бути систематизований за допомогою Інструменту 3.3:Інформаційна панель для кейс-менеджменту в сфері захисту. Ця інформація оновлюється в процесі ведення справи, наприклад, коли її статус змінюється з «відкритої» на «закритою». Інформація очищується та консолідується відповідальною особою з управління інформацією (відповідальна особа з управління інформацією), яка використовує інформаційну панель Excel кейс-менеджменту в сфері захисту для обміну цими аналітичними даними з командою кейс-менеджменту в сфері захисту та іншими зацікавленими сторонами (див. Інструмент 3.3:Інформаційна панель для кейс-менеджменту в сфері захисту).

Інтерфейс інформаційної панелі кейс-менеджменту в сфері захисту

Використання цифрової платформи для заповнення та зберігання форм кейс-менеджменту полегшує такий тип звітування. Це дозволяє здійснювати моніторинг характеристик справ та отримувачів послуг у режимі реального часу без додаткового навантаження на кейс-менеджерів, керівників та координаторів щодо підготовки звітності. Для отримання додаткової інформації щодо вимог до такої платформи див. Додаток 3.7:Специфікація вимог до програмного забезпечення.

Загальні рекомендації щодо інтерпретації

Загалом інтерпретація даних здійснюється на основі таких запитань:

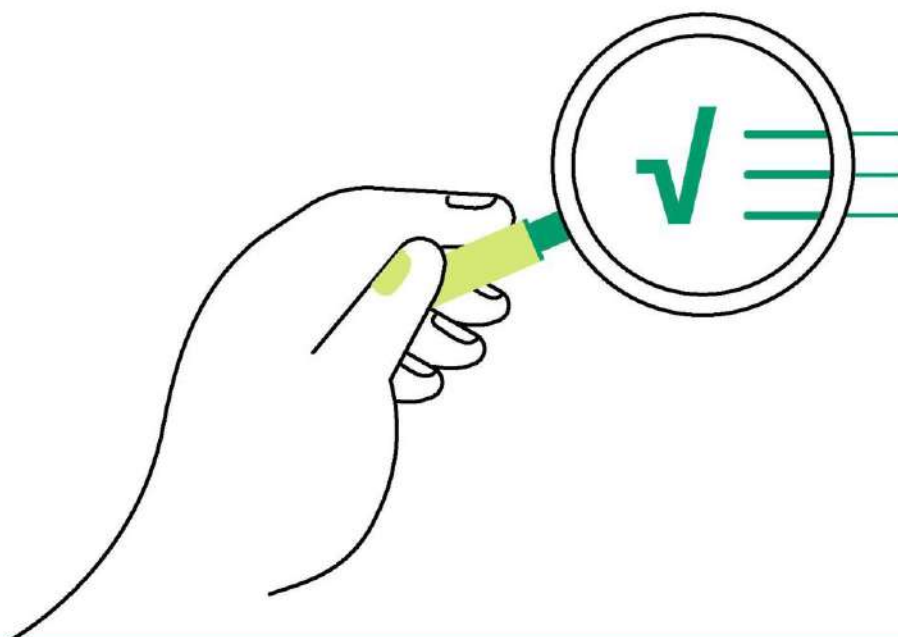
- Що означають ці дані? Які тенденції можна простежити? Які кейси є винятками і чому?
- Що ці дані можуть свідчити про нашу діяльність (програму, послуги, інформаційно-роз'яснювальну роботу тощо)? Чого ці дані не показують?
- Як ці дані порівнюються з попереднім місяцем, попереднім роком? Чим цей квартал відрізняється від попереднього?
- Як можна використати цю інформацію? Для розробки програм? Для програм профілактики? Для поширення інформації / підвищення обізнаності? Для адвокаційної діяльності?
- Кому ще необхідно знати цю інформацію? Як безпечно поширити отримані результати?

Детальні рекомендації щодо інтерпретації за індикаторами наведено в [Додатку 3.14: Інтерпретація індикаторів](#).

Таблиця 9 містить запитання, які можуть допомогти сформулювати практичні висновки для кожного результату (на основі індикаторів).

Таблиця 9. Рефлексивні запитання для підтримки досягнення результатів

	Рефлексивні запитання за рекомендованою дезагрегацією	Використання
Результати у сфері захисту <i>Індикатори PO-01 - PO-04</i>	- Чи відрізняються результати послуг кейс-менеджменту залежно від гендеру, віку, інвалідності, статусу переміщення, рівня ризику та/або типу ризiku у сфері захисту? - Наскільки результати відрізняються між географічними районами? - Як відрізняється зворотний зв'язок отримувачів послуг щодо наданих послуг між різними співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, та між різними географічними локаціями?	- Нагляд та розвиток навичок співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи - Взаємодія з донорами - Планування кейс-менеджменту, розробка стратегій та адаптація послуг - Координація з іншими суб'єктами та адвокаційна діяльність



Процес та
якість

Індикатори PQ-
01 - PQ-13

- Чи **були перенаправлення успішними**? Для всіх типів необхідних послуг, у всіх географічних районах? Якщо ні, які основні бар'єри?
- Чи всі користувачі послуг, які повідомляють про занепокоєння щодо безпеки, **завершили розробку плану безпеки** разом зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи? Якщо ні, то чому?
- Як індикатори процесу та якості кейс-менеджменту (включаючи співвідношення кількості справ до одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи) відрізняються між **співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, та географічними районами**?
- За результатами узагальненого аналізу контрольного списку матеріалів справи, який **відсоток справ відповідає таким критеріям**:
 - Отримано інформовану згоду/дозвіл на збір, зберігання та передачу інформації?
 - Оцінка ризиків проведена протягом одного тижня з моменту виявлення?
 - План справи розроблено спільно з отримувачем послуг?
- Як ці індикатори відрізняються залежно від **віку, гендеру, рівня ризику та типу ризику у сфері захисту**, на який наражається користувач послуг? (вказіть посилання на індикатор(и))
- Як ці індикатори змінилися порівняно з **попереднім періодом оцінювання**? (вказіть посилання на індикатор(и))
- Що результати оцінювання спроможності різних співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, можуть свідчити про поточні сильні сторони та обмеження спроможності? (вказіть посилання на індикатор(и))

- Нагляд та розвиток навичок співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи
- Прийняття програмних рішень щодо кадрового забезпечення та бюджету
- Взаємодія з донорами

Характеристики
справи

Індикатори СС-
01 - СС-06

- Що може показати кількість відбору за **віком, гендером, місцем проживання та статусом інвалідності** користувачів послуг щодо ключових характеристик наших користувачів послуг? *(вказіть посилання на індикатор(и))*
- Чи свідчать ці результати про наявність **певних бар'єрів** у доступі до послуг для потенційних користувачів послуг із певними характеристиками (наприклад, певного віку, з інвалідністю або тих, хто проживає у визначеній географічній місцевості)? *(вказіть посилання на індикатор(и))*
- Які **типи ризиків у сфері захисту** найчастіше повідомляються користувачами послуг і що це може означати для необхідних ресурсів і механізмів перенаправлення? Чи більш імовірно, що користувачі послуг, які зазнають певних типів порушень, звертаються до кейс-менеджменту в сфері захисту? *(вказіть посилання на індикатор(и))*

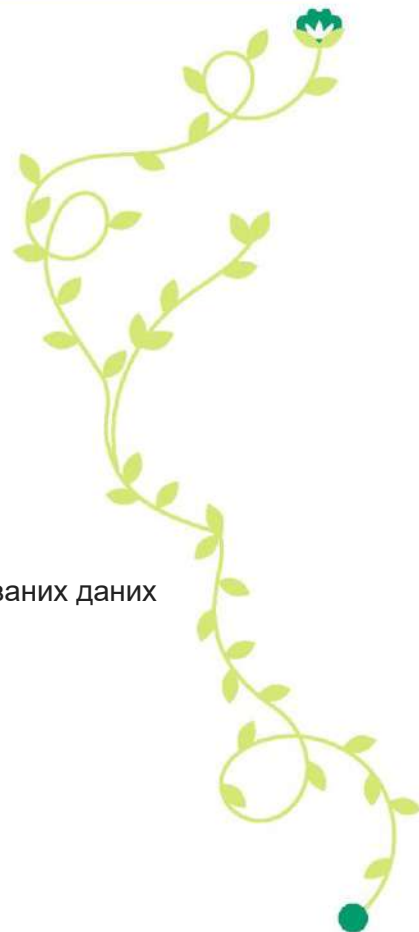
- Прийняття програмних рішень щодо кадрового забезпечення та бюджету
- Взаємодія з донорами
- Захист прав та інтересів

Використання даних кейс-менеджменту в сфері захисту для стратегічного програмування

Дані кейс-менеджменту в сфері захисту виконують кілька функцій:

1. Підтримка операційного персоналу (кейс-менеджерів, керівників і координаторів)
2. Забезпечення виконання вимог донорської звітності за допомогою агрегованих даних
3. Проведення ширшого контекстуального аналізу для адвокації та стратегічного планування

Перед використанням даних для цих цілей необхідно переконатися, що дотримано належних процедур інформованої згоди (див. Модуль 4).



Взаємодія з донорами

На етапі розробки проекту слід сприяти використанню стандартних індикаторів для моніторингу прогресу щодо досягнення цілей, визначених у грантових угодах з кейс-менеджменту в сфері захисту, зокрема:

- **Результати:** Кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які пройшли навчання з кейс-менеджменту в сфері захисту; кількість нових справ, зареєстрованих у межах кейс-менеджменту в сфері захисту; відсоток користувачів послуг, які отримали грошову допомогу в межах кейс-менеджменту в сфері захисту
- **Якість і результати:** Відсоток користувачів послуг, задоволених послугами кейс-менеджменту; відсоток користувачів послуг кейс-менеджменту в сфері захисту, які демонструють покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки кейс-менеджменту в сфері захисту; відсоток користувачів послуг із потребами у сфері психічного здоров'я, у яких спостерігається зменшення симптомів сильного дистресу протягом процесу кейс-менеджменту в сфері захисту; відсоток користувачів послуг, які повідомляють про зменшення впливу ризиків у сфері захисту після отримання підтримки кейс-менеджменту.

Обговорення обмежень щодо обміну даними на початку надання

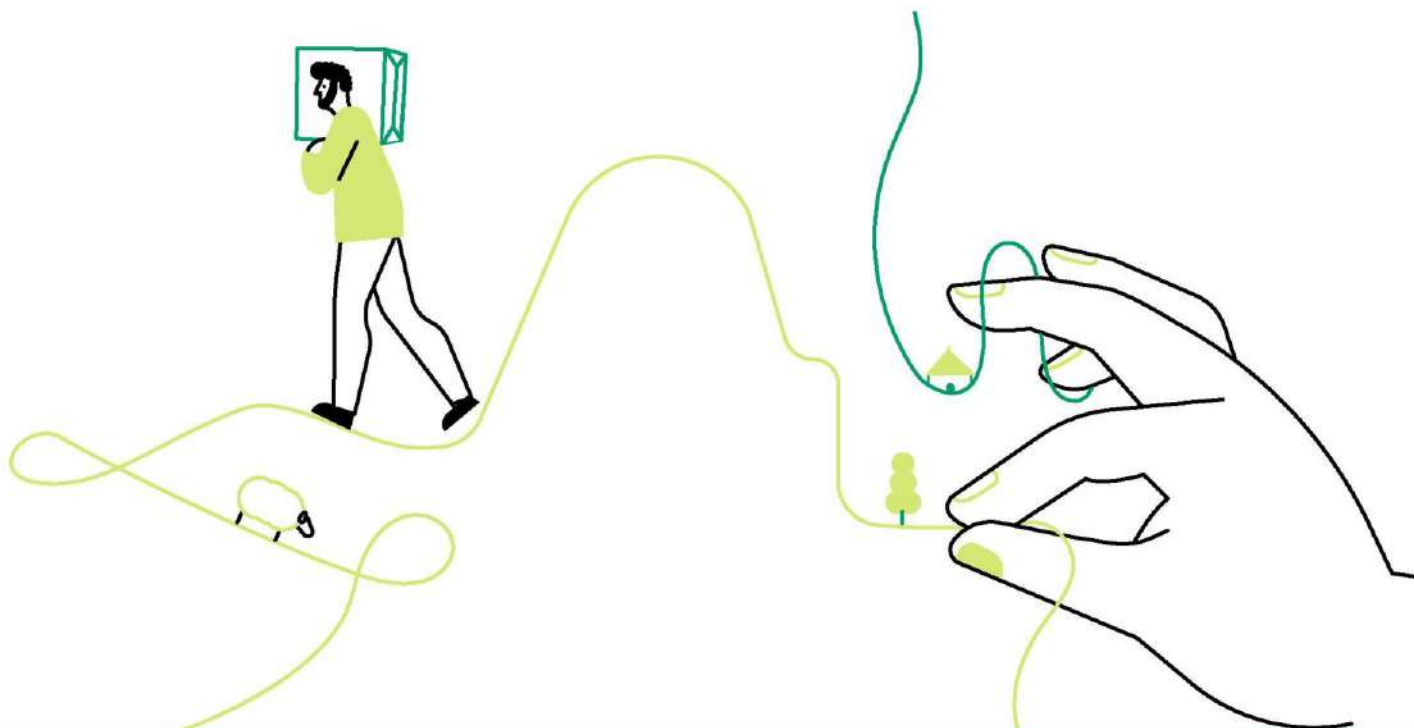
Послуги кейс-менеджменту в сфері захисту передбачають роботу з дуже чутливою інформацією, що потребує особливої обережності під час передачі даних зовнішнім сторонам, зокрема донорам. Найважливіше обмеження стосується числових цілей: не слід заздалегідь визначати ні загальну кількість отримувачів послуг, ні конкретні типи порушень. Встановлення квот – наприклад, визначення мінімальної кількості людей, які пережили катування, що мають отримати підтримку – необхідно уникати в проєктній документації.

Це обмеження зумовлене складною природою кейс-менеджменту. Підхід, орієнтований на досягнення квот, неминуче знижує якість послуг, оскільки співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть відчувати тиск щодо пріоритезації певних профілів або, що ще гірше, відмовляти тим, хто не відповідає встановленим критеріям. Існує також ризик, що співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть бути змушені стимулювати розкриття чутливої інформації лише для виконання вимог донорів. Крім того, користувачі послуг зазвичай мають множинні та взаємопов'язані потреби, що робить недоцільним і потенційно шкідливим прогнозування конкретної кількості або типів справ на етапі підготовки пропозиції.

Натомість можна надавати дані, що відображають якість і охоплення послуг:

- **Індикатори результату:** Наприклад, відсоток користувачів послуг, які демонструють покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки в межах кейс-менеджменту в сфері захисту; відсоток користувачів послуг із потребами у сфері психічного здоров'я, у яких спостерігається зменшення симптомів сильного дистресу протягом процесу кейс-менеджменту в сфері захисту; або відсоток користувачів послуг, які повідомляють про зменшення впливу ризиків у сфері захисту після отримання підтримки кейс-менеджменту.
- **Вихідні індикатори:** Наприклад, кількість відкритих і закритих справ, кількість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які пройшли навчання з кейс-менеджменту в сфері захисту, або кількість користувачів послуг на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.

Одним із ключових принципів кейс-менеджменту в сфері захисту є право на конфіденційність (див. Модуль 1). Така конфіденційність базується на суворих угодах про обмін даними та здійснюється виключно на підставі чітко наданої згоди отримувача послуг. Відповідно, персональні дані, що дозволяють ідентифікувати особу, не можуть передаватися донорам, якщо не виконані ці умови. Натомість можуть передаватися агреговані дані, наприклад щодо профілів користувачів послуг і справ.



Дані для адвокації та аналізу

Агреговані дані кейс-менеджменту в сфері захисту надають додаткове розуміння ризиків у сфері захисту, з якими стикаються отримувачі послуг, наявних бар'єрів у доступі до послуг і прав, а також їхніх пріоритетних рішень. Оскільки це не потребує додаткового первинного збору даних, аналіз даних кейс-менеджменту в сфері захисту є економічно ефективним способом інформування контекстного аналізу та стратегічного планування. Це може допомогти відповісти на такі запитання:

- Які бар'єри виникають у людей під час спроб отримати доступ до послуг та/або реалізувати свої права?
- Які послуги запитують користувачі послуг, але вони відсутні?
- Які основні чинники спричиняють насильство щодо людей в районах надання послуг?
- Хто є серед суб'єктів, що вчиняють ці порушення?
- Які поширені механізми подолання труднощів і рішення користувачі послуг визначають як пріоритетні?

Водночас, оскільки кейс-менеджмент у сфері захисту охоплює лише досвід тих, хто має доступ до послуг, необхідно враховувати низку аспектів під час використання цих даних для контекстного аналізу:

- Обов'язково враховуйте **контекст** даних. Дані кейс-менеджменту в сфері захисту відображають лише тих людей, які змогли отримати доступ до послуг і надали згоду на використання своїх даних у ширшому статистичному аналізі. Відповідно, ці дані не включають досвід постраждалих, які не змогли звернутися до надавачів послуг, що використовують інформаційну систему управління (IMS) кейс-менеджменту в сфері захисту. Таким чином, дані кейс-менеджменту в сфері захисту **ніколи не можуть використовуватися для оцінки поширеності інцидентів у сфері захисту** в певній географічній місцевості.
- З огляду на ці обмеження **не слід поширювати кількість** зафіксованих інцидентів. Натомість використовуйте відсоткові індикатори. У разі використання відсотків округлюйте значення в більшу або меншу сторону, уникаючи десяткових дробів. Значення не повинні бути надто деталізованими, щоб запобігти можливості перерахунку в абсолютні числа; натомість слід повідомляти про суттєві пропорційні зростання або зниження.
- **Будьте обережні з аналізом тенденцій:** Дані кейс-менеджменту в сфері захисту відображають рівень доступу до відповідних послуг. Таким чином, збільшення кількості *повідомлень* про порушення не обов'язково означає збільшення *кількості* таких порушень. Це може свідчити про підвищення довіри до програм або надавачів послуг, або про розширення обсягу послуг.

- Інформація завжди повинна інтерпретуватися командою, безпосередньо залученою до кейс-менеджменту в сфері захисту. Поширення описових даних без інтерпретації серед людей, не знайомих із кейс-менеджментом у сфері захисту, з великою ймовірністю призведе до неправильного трактування тенденцій і проблем.

- Необхідно здійснювати **триангуляцію** даних з іншими доступними джерелами інформації, включаючи ініціативи з [моніторингу та аналізу у сфері захисту](#).

Оцінка

Навчання на основі оцінювань доповнює регулярний моніторинг. Це дає змогу ставити ключові рефлексивні запитання на визначених етапах програмного циклу кейс-менеджменту в сфері захисту, перевіряти базові припущення та враховувати думки не лише користувачів послуг. Проведення такого оцінювання рекомендовано після завершення будь-якого процесу кейс-менеджменту в сфері захисту. За наявності бюджету рекомендується залучати зовнішніх виконавців для проведення оцінювання. Ключові програмні компоненти, що охоплюються оцінюванням, включають: релевантність і достатність втручання, узгодженість з іншими втручаннями, ефективність використання ресурсів, результативність, вплив і сталість.



Короткий виклад ключових моментів



Цей Модуль ґрунтується на проведеному аналізі у сфері захисту, та базових рішеннях, ухвалених під час етапів, описаних у Модулі 2. Перш ніж переходити до етапів розробки, викладених у цьому розділі, необхідно опрацювати Модуль 2.



Щоб ваша послуга відповідала підходу кейс-менеджменту в сфері захисту згідно з цим керівництвом, вона має відповідати або активно прагнути відповідати мінімальним стандартам, визначеним у цьому модулі. Рекомендації щодо цього наведені як у цьому, так і в інших модулях.



Розробіть дизайн надання послуг і відповідні протоколи до початку навчання команд і надання послуг. Потрібен час, щоб визначити, який формат надання послуг є доцільним, які ресурси необхідні та як вони будуть використовуватися. Це важливо для безпеки користувачів послуг і персоналу, а також для якості послуг.



Отримання знань на основі моніторингу та зворотного зв'язку від користувачів послуг є важливим для вдосконалення протоколів, визначення потреб у професійному розвитку персоналу, а також для забезпечення підзвітності перед донорами, отримувачами послуг та іншими зацікавленими сторонами. Плануйте ці процеси, використовуючи це керівництво для розробки власних стандартів і настанов МОПН.



Далі в програмі

Модуль 4: Надання послуг кейс-менеджменту в сфері захисту: Посібник для керівників і співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи

Цей модуль допоможе керівникам і співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, сформуванню комплексний, орієнтований на отримувача послуг підхід до кейс-менеджменту в сфері захисту, відповідаючи на такі запитання:

- **Як встановити довірливі та підтримуючі відносини з користувачем послуг?**
Детальний розгляд того, як забезпечити безпечне та захищене середовище для користувачів послуг протягом усього процесу кейс-менеджменту в сфері
- **Яким є покроковий процес кейс-менеджменту в сфері захисту?**
Підготовка до проведення сесій кейс-менеджменту з користувачами послуг через більш детальний розгляд етапів кейс-менеджменту в сфері захисту:
 - Крок 1: Введення та відбір
 - Вступ
 - Невідкладні потреби
 - Пояснення прав користувачів послуг
 - Пояснення конфіденційності
 - Визначення початкового рівня ризику
 - Крок 2: Оцінка ризиків у сфері захисту
 - Ризики та вразливості
 - Сильні сторони та потенціал захисту
 - Підхід з урахуванням сильних сторін
 - Крок 3: Планування дій у випадку
 - Постановка цілей з користувачами послуг
 - Планування безпеки
 - Супровід
 - Крок 4: Впровадження плану дій по справі
 - Безпосереднє надання послуг
 - Перенаправлення
 - Координація головної справи
 - Крок 5: Подальші дії та моніторинг
 - Крок 6: Закриття справи та передача справи

Форми

Форма 1: [Форма відбору](#)

Форма 1А: [Угода про нерозголошення інформації для перекладача](#)

Форма 2: [Інформована згода та реєстрація](#)

Форма 3: [Оцінка ризиків у сфері захисту](#)

Форма 4: [Оцінка психосоціального благополуччя](#)

Форма 5: [Базова оцінка ПЗПСП](#)

Форма 6: [План дій по справі](#)

Форма 7: [Форма направлення](#)

Форма 8: [План безпеки](#)

Форма 9: [Подальші дії та моніторинг](#)

Форма 10: [Примітка до матеріалів справи](#)

Форма 11: [Закриття справи](#)

Форма 12: [Опитування користувачів послуг](#)

Інструменти

Інструмент 3.1: [Перелік питань щодо доступності](#)

Інструмент 3.2: [Матриця індикаторів кейс-менеджменту в сфері захисту](#)

Інструмент 3.3: [Інформаційна панель для кейс-менеджменту в сфері захисту](#)

Додатки

Додатки 3.1: [А Доступність та розумне пристосування](#)

Додатки 3.2: [Г Керівництво щодо надання допоміжних пристроїв](#)

Додатки 3.3: [С Ролі та обов'язки персоналу](#)

Додатки 3.4: [С Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз](#)

[індивідуальної справи](#)

Додатки 3.5: [С Стандартна операційна процедура Управління даними та захист даних](#)

Додатки 3.6: [Угода працівника про захист даних](#)

Додатки 3.7: [Специфікація вимог до програмного забезпечення](#)

Додатки 3.8: [Контрольний список із захисту даних](#)

Додатки 3.9: [Шаблон угоди про обмін даними](#)

Додатки 3.10: [Загальні терміни та визначення МОПН](#)

Додатки 3.11: [Вимірювання Теорії змін для кейс-менеджменту в сфері захисту](#)

Додатки 3.12: [Способи зворотного зв'язку для користувачів послуг](#)

Додатки 3.13: [Керівництво з моніторингу результатів](#)

Додатки 3.14: [Інтерпретація індикаторів](#)

Примітки

- 1 Найкращою практикою є координація з іншими установами, які вже мають гарячу лінію, щоб уникнути створення декількох номерів гарячої лінії для однієї і тієї ж послуги в одній і тій же місцевості. Це може заплутати людей.
- 2 Дякуємо GPC C4PTT за перегляд цього розділу посібника в межах цієї редакції.
- 3 GPC, *Грошова та ваучерна допомога у сфері захисту*, <https://globalprotectioncluster.org/publications/1886/policy-and-guidance/policy/cash-protection-stocktaking-paper-march-2024-updated>
- 4 Всесвітня організація охорони здоров'я, Глобальний звіт про допоміжні засоби: Короткий виклад https://cdn.who.int/media/docs/default-source/assistive-technology-2/3128-emp-summary-landscape-local-print-081222.pdf?sfvrsn=37f41429_5
- 5 Наприклад, [онлайн-курс Всесвітньої організації охорони здоров'я «Навчання з надання допоміжних продуктів \(ТАР\)»](#) розроблений для підготовки персоналу первинної медичної допомоги та інших працівників до виконання ролі у сфері допоміжних засобів. Це може включати: визначення людей, які можуть отримати користь від допоміжних засобів; надання простих допоміжних пристроїв, таких як лупи, милиці та засоби для одягання; або направлення для отримання складніших пристроїв та інших послуг.
- 6 Інститут закордонного розвитку (ODI), *Управління ризиками у програмах гуманітарної грошової допомоги*, 2015 р., <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/9727.pdf>
- 7 Як визнано авторитетними джерелами стандартів співвідношення нагляду, *Американською лігою захисту дітей та Радою з акредитації, а також Пакетом з нагляду та коучингу у сфері захисту дітей*.
- 8 Альянс захисту дітей у межах гуманітарної діяльності, роль волонтерів громади у процесах кейс-менеджменту в гуманітарних умовах: Порівняльний аналіз досліджень і практики, 2021 р. https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/cp_community_volunteers_low_res.pdf
- 9 Альянс захисту дітей у межах гуманітарної діяльності, 7 найкращих практик підтримки волонтерів громади https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/7_best_practices_poster.pdf
- 10 Природна допомога – це неформальний підхід невідготовлених помічників, який базується на інтуїції, обізнаності, природній чутливості та особистому досвіді.

11 Чанг В., Скотт С., Декер К. (2009 р.). *Розвиток навичок допомоги: Покроковий підхід до формування компетентності*. Brooks/Cole Cengage Learning: Каліфорнія. 93

12 ACAPS, *Когнітивне упередження*, 2016, 7

https://www.acaps.org/sites/acaps/files/resources/files/acaps_technical_brief_cognitive_biases_march_2016.pdf

13 Global CP WG, *Міжвідомчі настанови з кейс-менеджменту та захисту дітей*, 2014 р., 44

https://alliancecp.org/sites/default/files/technical/attachments/cm_guidelines_eng_.pdf

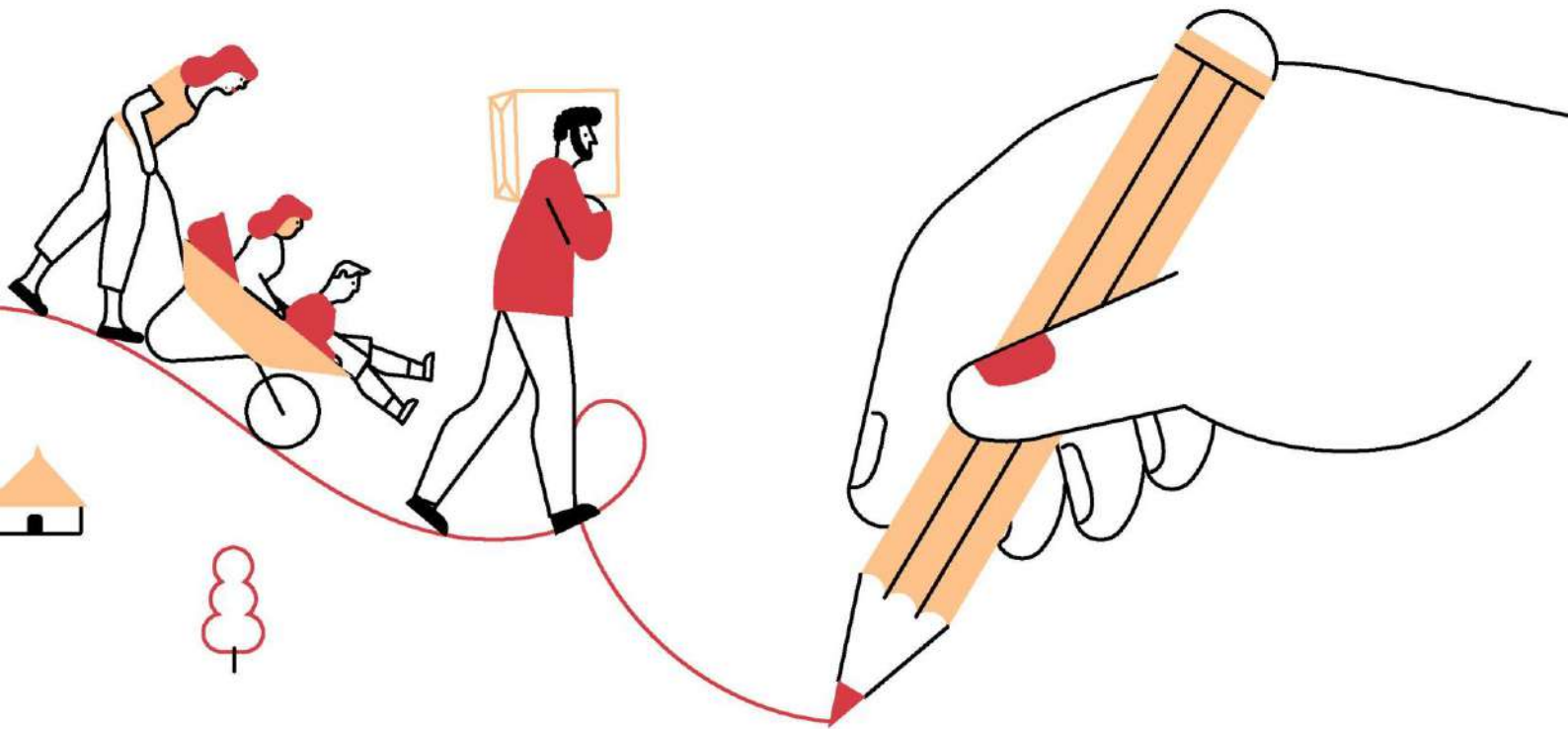
14 Там само. 34.

15 GPC, Керівництво PIM, 2018 р., доступно за посиланням: <http://pim.guide/>





Надання послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту:
Посібник для керівників і співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи



Ласкаво просимо до Модулю 4. Цей модуль допоможе керівникам і співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, сформувати комплексний, орієнтований на користувача послуг підхід до Кейс-менеджменту в сфері захисту. Якщо у вас є власні місцеві протоколи, будь ласка, дотримуйтесь їх. Якщо вони ще не розроблені, прочитайте Модуль 3 і обговоріть зі своєю командою створення правильних протоколів, перш ніж надавати послуги Кейс-менеджменту в сфері захисту.

Цей розділ допоможе вам відповісти на наведені нижче запитання:

- **Як встановити довірливі та підтримуючі відносини з користувачем послуг?**

Детальний розгляд того, як забезпечити безпечне та захищене середовище для користувачів послуг протягом усього процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту.

- **Яким є покроковий процес Кейс-менеджменту в сфері захисту?**

Підготовка до проведення сесій Кейс-менеджменту з користувачами послуг через більш детальний розгляд етапів Кейс-менеджменту в сфері захисту, включаючи:

- **Крок 1: Введення та відбір**

- Вступ
- Невідкладні потреби
- Пояснення прав користувачів послуг
- Пояснення конфіденційності
- Визначення початкового рівня ризику

- **Крок 2: Оцінка ризиків у сфері захисту**

- Ризики та вразливості
- Сильні сторони та потенціал захисту
- Підхід з урахуванням сильних сторін

- **Крок 3: Планування дій по справі**

- Постановка цілей з користувачами послуг
- Планування безпеки
- Супровід

- **Крок 4: Впровадження плану дій по справі**

- Безпосереднє надання послуг
- Перенаправлення
- Координація головної справи

- **Крок 5: Подальші дії та моніторинг**

- **Крок 6: Закриття справи та передача справи**

Як встановити довірливі та підтримуючі відносини з користувачем послуг?

Користувачі послуг послідовно визначають довірливі, підтримувальні стосунки зі своїм кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, як найцінніший аспект Кейс-менеджменту у сфері захисту. Описуючи свій досвід, користувачі послуг часто підкреслюють важливість наявності людини, яка вислуховує їхній досвід, надає підтримку та демонструє щирі турботи про їхні труднощі. Вони часто згадують ці елементи стосунків навіть раніше, ніж відзначають практичні переваги медичної допомоги, юридичних документів та планування безпеки. Надаючи пріоритет підтримувальним стосункам із користувачами послуг, керівники допомагають своїм командам усвідомити та виділити необхідний час і ресурси для ефективної побудови стосунків.

Ключові елементи побудови ефективних стосунків із користувачами послуг включають:

- Отримання інформованої згоди та чітке пояснення конфіденційності протягом усього процесу, а не лише під час першого етапу. Завжди отримувати згоду перед передачею будь-якої інформації про користувача послуг іншим людям.
- Надавати пріоритет активному слуханню та підтримці під час сесій, а не зосереджуватися виключно на заповненні форм. Виділяти час для повного розуміння ситуації та потреб користувача послуг.
- Підтримувати міцні робочі стосунки, приймаючи опис користувача послуг, навіть якщо ви підозрюєте, що може існувати додаткова інформація. Зосереджуватися на побудові довіри для заохочення відкритої комунікації з часом.
- Відчуття можливості бути собою під час сесії з користувачем послуг¹. Це передбачає досягнення балансу між тим, що є доречним, безпечним і конструктивним – навичка, яка розвивається з часом завдяки досвіду та підтримці керівника.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, потребують базових навичок психосоціальної підтримки для встановлення довірливих і підтримувальних стосунків із користувачами послуг. Ці навички виходять за межі Кейс-менеджменту в сфері захисту та є корисними для всіх працівників першої лінії в різних секторах, включаючи волонтерів і довірених членів громади. Завдяки цим основним навичкам працівники першої лінії вибудовують довірливі та підтримувальні стосунки та належним чином реагують на користувачів послуг у стані гострого дистресу або з невідкладними потребами. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні інтегрувати базові навички психосоціальної підтримки на кожному етапі.

Важливо зазначити, що базова психосоціальна підтримка відрізняється від психологічного втручання. Натомість вона є базовим, гуманним і підтримувальним підходом до допомоги людям у стані дистресу та слугує точкою входу до подальшої підтримки та направлень за потреби.

Базова психосоціальна підтримка для працівників першої лінії, включаючи фахівців у сфері захисту, є ключовим заходом у Мінімальному пакеті послуг ПЗПСП ([Захід 3.2](#)). Командам Кейс-менеджменту у сфері захисту слід звернутися до МПП з ПЗПСП для отримання відповідних настанов, стандартів, інструментів і рекомендованих тем навчання.

Як мені підготуватися до сесії Кейс-менеджменту в сфері захисту?

Для кожної зустрічі з користувачем послуг усвідомлюйте, що ви можете не знати поточного контексту його ситуації. Розумійте, що на нього можуть впливати різні обставини, включаючи:

- стресову, дистресову або надзвичайну подію
- відсутність відчуття безпеки та довіри
- помірний або сильний дистрес
- фізичні, комунікаційні або поведінкові бар'єри, які обмежують обговорення будь-якого дистресового досвіду²

Підготуйтеся перед зустріччю з людиною. Це дозволить вам бути в кращій позиції для встановлення контакту. Керуйте своїми очікуваннями під час зустрічі та будьте готові реагувати на будь-які труднощі, які можуть виникнути. Це також допоможе вам керувати власним рівнем стресу та реакціями.

Перед кожною зустріччю враховуйте наступне:

Контрольний список для зустрічі

● Оновлення логістики

- Чи погодив/погодила я з користувачем послуг зручні дату, час і місце?
- Чи виділив/виділила я достатньо часу для зустрічі, щоб уникнути поспіху користувача послуг?
- Чи маю я всі необхідні канцелярські матеріали для зустрічі?
- Чи підготував/підготувала я всі відповідні документи справи, включаючи ті, що потребують підпису (наприклад, форми перенаправлення або форми розкриття інформації перекладачем)?
- Чи взяв/взяла я телефон з міркувань безпеки? Чи переконався/переконалася я, що не буду використовувати його під час зустрічі, якщо це не буде необхідно?
- Чи врахував/врахувала я будь-які аспекти безпеки або захищеності простору для зустрічі?
- Чи ношу я на видному місці своє службове посвідчення, якщо це безпечно?

Розумне пристосування

- Чи уточнив/уточнила я у користувача послуг щодо будь-яких необхідних адаптацій для його участі (наприклад, адаптація стилю комунікації, послуги перекладача, доступний простір для зустрічі)?
- Чи врахував/врахувала я, чи не з'явилася у користувача послуг нова інвалідність з часу нашої останньої зустрічі?

Планування та підтримка

- Яка мета сьогоднішньої зустрічі, і чи підготувався/підготувалася я до запланованих дій разом із користувачем послуг?
- Чи оновив/оновила я у пам'яті навички психосоціальної підтримки, такі як активне слухання та підтримувальна комунікація?
- Яким був стан психічного здоров'я та психосоціального благополуччя користувача послуг під час нашої останньої зустрічі, і чи міг він змінитися відтоді?
- Чи є будь-які запити або дії від користувача послуг (наприклад, перенаправлення, гендерні уподобання щодо співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи), які мені потрібно виконати до зустрічі?
- Чи визначив/визначила я ресурси користувача послуг, і як я можу підтримати його у їх розвитку?
- Чи є конкретна інформація, яку мені потрібно надати користувачу послуг на основі нашої попередньої зустрічі?
- Чи маю я актуальне мапування послуг, включаючи деталі щодо безпеки та доступності, щоб надати повну інформацію про варіанти послуг?
- Чи взяв/взяла я будь-які корисні інформаційні або просвітницькі матеріали, такі як картки гарячої лінії або іншу контактну інформацію, щоб за потреби поділитися ними?
- Якщо очікується складна розмова, чи підготував/підготувала я гнучкий план та продумав/продумала найкращий підхід до теми?
- Чи оновлена справа користувача послуг перед зустріччю?
- Чи виконав/виконала я запит користувача послуг щодо чоловіка чи жінки як співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, якщо це застосовно?



Уподобання отримувача щодо вибору кейс-менеджера

Встановіть уподобання отримувача послуг щодо статі кейс-менеджера на якомога ранньому етапі. Якщо кейс-менеджер бажаної статі недоступний, вживайте таких заходів:

1. Порадьтеся зі своїм керівником щодо наявних варіантів
2. Розгляньте можливість співпраці з іншими організаціями, що здійснюють ведення справ у сфері захисту, які можуть забезпечити надання послуг відповідно до гендерних уподобань
3. Якщо відповідний кейс-менеджер відсутній і це є безпечним:
 - проведіть негайну оцінку безпеки та захищеності
 - визначте, чи зазнає отримувач послуг підвищеного ризику
 - відкладіть проведення комплексної оцінки ризиків
 - чітко поясніть отримувачу послуг, що його/її справу буде передано кейс-менеджеру бажаної статі для подальшої оцінки та супроводу
 - Пам'ятайте, що стать – не єдиний важливий чинник під час вибору кейс-менеджера. Враховуйте також інші уподобання, зокрема щодо мовних навичок, культурного середовища, специфіки ризиків, з якими стикається отримувач послуг, та/або інших характеристик профілю кейс-менеджера, що можуть впливати на надання послуг.

Ці чинники можуть суттєво впливати на рівень комфорту отримувача послуг і його/її готовність взаємодіяти зі службами з ведення справ у сфері захисту.

Яким є покроковий процес Кейс-менеджменту в сфері захисту?

Хоча кейс-менеджмент в сфері захисту може не завжди здаватися чітким, коли ви надаєте підтримку користувачеві послуг, наведені нижче кроки допоможуть вам визначити структуру процесу та ваші пріоритети.

Рисунок 1: Кроки кейс-менеджменту в сфері захисту

Користувач послуг перенаправляється для отримання послуг (перенаправлення, самозвітування)

Крок 1: Введення та відбір



Крок 2: Оцінка ризиків у сфері захисту

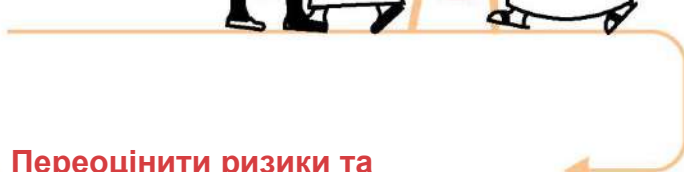


Планування безпеки

Крок 3: Планування дій по справі



Крок 4: Впровадження плану дій по справі



Переоцінити ризики та скоригувати план дій

Крок 5: Подальші дії та моніторинг



Крок 6: Закриття справи



Оцінити послугу

Кроки Кейс-менеджменту в сфері захисту узгоджуються з конкретними інструментами документування для запису вашої роботи з користувачами послуг. Ці інструменти допоможуть вам виявити та використати відповідну інформацію для підтримки користувачів послуг на їхньому шляху.

Таблиця 1: Огляд кроків Кейс-менеджменту в сфері захисту

Процес Кейс-менеджменту в сфері захисту не є лінійним. Він гнучкий і залежить від потреб користувача послуг.

Етапи Кейс-менеджменту в сфері захисту

Ключові завдання

Введення та відбір

1. Вступ
2. Визначити безпосередні ризики для безпеки (за потреби здійснити планування безпеки)
3. Переконайтесь, що ніщо не заважає користувачу послуг брати участь у зустрічі
4. Почніть процес отримання інформованої згоди/дозволу
5. Визначте, чи потрібно відкривати справу
6. Визначте рівень ризику
7. Попросіть дозволу продовжити

Оцінка ризиків у сфері захисту

1. Повторіть завдання вступу та відбору 1-4
2. Оцініть ризики та потреби
3. Оцініть потенціал та вразливості
4. Повторно оцініть рівень ризику

Планування справи

1. Повторіть етапи вступу та відбору 1-4
2. Підсумувати оцінювання та здійснити перевірку
3. Визначте ризики разом
4. Узгоджуйте цілі разом
5. Домовляйтеся про спільні дії
6. Здійснюйте планування безпеки (якщо потрібно)
7. Отримайте інформовану згоду на перенаправлення
8. Сплануйте план додаткових дій (якщо потрібно)
9. Задokumentуйте свій план справи
10. Домовтеся, коли/де відбудеться наступний візит
11. Обговоріть будь-які проблеми зі своїм керівником

Реалізація плану справи

Надайте послуги згідно з індивідуальним планом справи. Це може включати в себе:

- Безпосереднє надання послуг
- Перенаправлення
- Координуйте ведення справи або здійсніть адвокацію від імені користувача послуг

Подальші дії та моніторинг

1. Повторіть етапи вступу та відбору 1-4
2. Підтримуйте зв'язок з користувачем послуг та відстежуйте прогрес
3. Переоцініть ризики та за потреби перегляньте план справи
4. Попросіть інформовану згоду на подальші перенаправлення

На етапі подальшого спостереження вам може знадобитися розробити план безпеки

Закриття справи

1. Визначте, чи відповідає випадок критеріям закриття справи за погодженням з користувачем послуг
2. Закрийте справу відповідно до протоколу

Основні цілі, завдання та рекомендації для кожного етапу Кейс-менеджменту в сфері захисту

Крок 1: Введення та відбір



Мета

Встановити контакт з людиною та визначити, чи варто відкривати справу для послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні визначати, чи перебуває людина в зоні підвищеного ризику, і бути знайомі з критеріями визначення пріоритетів своєї організації, щоб визначити, чи є для неї найбільш підходящим втручанням Кейс-менеджмент у сфері захисту.



Завдання

- Вступ
- Почніть процес отримання інформованої згоди/дозволу
- Зберіть основні біографічні дані
- Оцініть ризики для захисту, включаючи безпосередні ризики для безпеки
- Зрозумійте перешкоди, що перешкоджають участі у зустрічі
- Визначте, чи потрібно відкривати справу
- Визначте рівень ризику
- Попросіть дозволу продовжити



Документація

- [Форма 0: Критерії відбору та реагування](#)
- [Форма 1: Відбір](#)
- [Форма 2: Інформована згода та реєстрація](#)

Етап вступу та відбору дозволяє провести початкову розмову з потенційним користувачем послуг. Це дає змогу визначити, чи стикається він із конкретним ризиком і рівень цього ризику без необхідності ставити запитання, на які людині може бути тривожно або соромно відповісти до того, як вона краще вас пізнає. Здатність і готовність людини розповідати про свій досвід і довіряти вам можуть залежати від різних чинників, включаючи вік, сексуальну орієнтацію, гендерні ідентичності, культуру, стан здоров'я, інвалідність, психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя, попередній досвід і очікування щодо майбутнього, а також різні можливості. Дехто може відкриватися, іншим це може бути складніше.³ Не тисніть на людину, щоб вона відповідала на будь-які запитання або надавала більш детальні відповіді, ніж вона хоче. Ця початкова розмова дозволяє вам поважати потребу людини відчувати контроль під час процесу.

Однак можуть виникати ситуації, коли розмова природно переходить до більш конкретної або детальної інформації. У цей момент можуть виникнути дві ситуації:

1. Ви визначаєте, що людина перебуває у підвищеному ризику, і вона почувається комфортно та відкрито надає інформацію.
2. Ви не впевнені, чи стикається людина з конкретним ризиком, і вам доцільно використати деякі запитання з форми оцінювання ризиків у сфері захисту, які є більш структурованими ([див. Модуль 3, Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту](#)).

У цих ситуаціях може статися, що ви заповните повністю або частково етап вступу, відбору та оцінку ризиків у сфері захисту під час однієї зустрічі.



Сценарій вступу

«Мене звати _____ [вставте ім'я]. Я є кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, у _____ [вставте назву організації]. Я радий/рада, що ви звернулися до нас. Я отримав/отримала ваше перенаправлення від _____ [вставте назву організації].

Як було погоджено, зі мною _____ [вставте ім'я]. Це перекладач, який допомагає нам спілкуватися. Це єдина роль перекладача. Він/вона є неупередженим/неупередженою та нейтральним/нейтральною. Якщо у вас виникнуть будь-які запитання під час сьогоднішньої розмови, будь ласка, звертайтеся до мене, а не до перекладача.

Чи можу я запитати, як ви віддаєте перевагу, щоб я до вас звертався/зверталася? Дякую _____ [вставте ім'я]. Я тут, щоб вислухати вас і з'ясувати, чи можемо ми надати вам підтримку. Перш ніж ми почнемо, чи відчуваєтеся ви в безпеці та комфортно, розмовляючи зі мною тут, чи ви б хотіли перейти в інше місце?»

Створення комфортного, безпечного та приватного простору

Переконайтеся, що фізичний простір, у якому ви перебуваєте, є приватним, доступним і комфортним. Забезпечте, щоб користувач послуг міг розуміти вас і спілкуватися з вами. Намагайтеся встановити контакт із самого початку та зберігайте ці навички комунікації на кожному етапі. Пам'ятайте про використання базових навичок психосоціальної підтримки під час вступу та кожної взаємодії. Це може допомогти створити комфортний і безпечний простір для користувача послуг.

Ось кілька порад:⁴

- **Повідомляйте** користувачу послуг про свою **занепокоєність**. Використовуйте емпатію та активне слухання^{5,6} так, ніби почуття користувача послуг є вашими власними. Приклади:
 - Схоже, що це було для вас дуже складним/засмучуючим/лякаючим.
 - Ви пережили дуже багато.
 - Це, мабуть, був болісний досвід.
- **Вербальні та невербальні навички** також передають користувачу послуг, що ви його слухаєте.
 - Тримайте відкриту позу тіла, уникайте схрещування рук або відстороненого сидіння, повертайтеся обличчям до людини, але дотримуйтеся місцевих звичаїв.

- Там, де це культурно доречно, підтримуйте зоровий контакт і віддзеркалюйте мовлення користувача послуг. Наприклад, використовуйте будь-які місцеві ідіоми дистресу, які він може застосовувати, щоб передати розуміння та повагу до його досвіду.
- Виражайте подібні емоції через міміку.
- Використовуйте короткі вербальні сигнали, що ви слухаєте, такі як «добре», «розумію».

● **Хваліть відкритість**, щоб допомогти користувачу послуг почуватися комфортно, обговорюючи особисті, складні або незручні теми. Приклади:

- *Дякую, що розповіли мені це.*
- *Я розумію, що вам нелегко говорити зі мною, але думаю, що це може бути корисним для вашого відновлення.*
- *Ви були дуже сміливими, поділившись зі мною цими інтимними почуттями.*

● **Валідація** їхніх проблем означає дати їм зрозуміти, що їхні реакції є зрозумілими та нормальними. Однак не кажіть користувачу послуг, що ви знаєте, через що він проходить. Це може мати протилежний ефект і не підтвердити його досвід. Приклади:

- *Ви пережили дуже складний досвід, і не дивно, що ви так почуваетесь.*
- *Багато людей, з якими я працював/працювала, також почувуються так.*
- *Це поширена реакція на подібну ситуацію.*

● **Поважайте переконання та цінності користувача послуг.** Це означає слухати користувача послуг, не висловлюючи власної думки чи оцінки, заснованої на ваших цінностях.

● **Говоріть спокійним, не гучним голосом.** Уникайте змін настрою та ставлення до людини у будь-який момент.

● **Уникайте надання порад та/або** вказівок користувачу послуг, що робити і чого не робити. Це підриває здатність користувача послуг самостійно справлятися зі своїми проблемами.

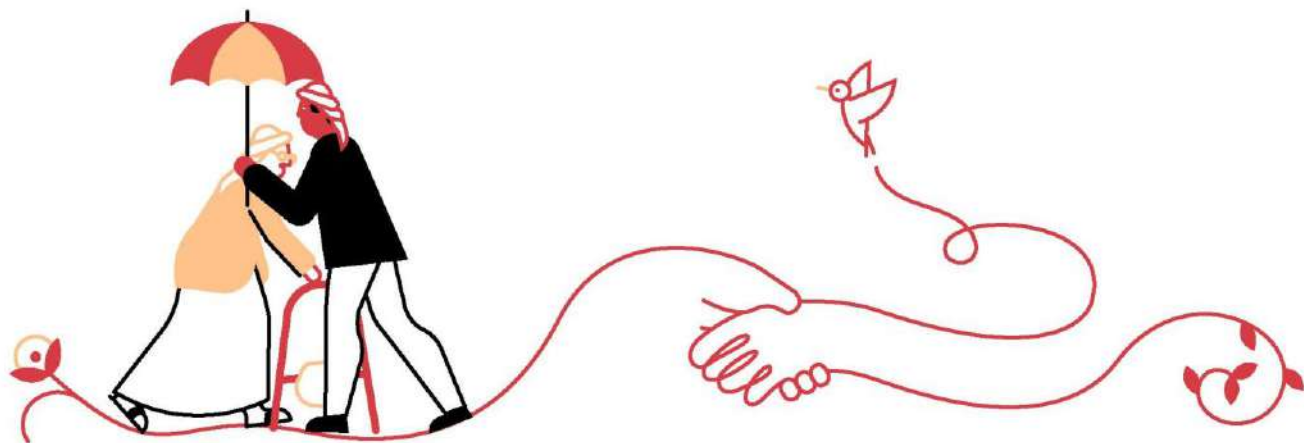
Для отримання рекомендацій щодо комунікації з людьми з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору, мовлення, з людьми, які є глухими або мають порушення слуху, з фізичними, інтелектуальними чи психосоціальними порушеннями, див.: [Додаток 4.1: Пам'ятка з інклюзивної комунікації](#).

Пам'ятайте: не зосереджуйтеся на своїх нотатках або формах. Хоча документування може бути корисним для фіксації інформації, вам слід відкласти це та намагатися не заповнювати форми і не працювати на планшеті чи ноутбучі. Ви повинні зосередитися на людині та наданні допомоги. Ви зможете заповнити форми після повернення до офісу. Якщо ви хочете робити нотатки, ви завжди повинні запитати дозвіл.

Оцініть безпосередні ризики в сфері безпеки

Якщо користувач послуг виглядає дуже засмученим або має активні суїцидальні думки, демонструє неконтрольовану поведінку або перебуває в небезпеці, дотримуйтеся наступних кроків:

- 1. Зберігайте професійну зібраність і підтверджуйте довіру користувача послуг:** висловіть вдячність за готовність поділитися цією кризовою ситуацією та підтвердьте свою готовність його підтримати. Застосовуйте техніки активного слухання та зберігайте стриману реакцію без прояву посиленних емоційних реакцій.
- 2. Повідомте та залучіть нагляд:** Чітко повідомте користувача послуг про необхідність негайно проконсультуватися з керівником. Підтримуйте контакт із користувачем послуг під час розмови з керівником. Розробіть і погодьте чіткий план безпеки з усіма сторонами перед завершенням сесії.
- 3. Забезпечте негайні заходи безпеки:** якщо зв'язатися з керівником не вдалося, а користувач послуг не має постійної підтримки, забезпечте негайне перенаправлення до відповідних медичних служб або в безпечне середовище під наглядом. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен залишатися з користувачем послуг, якщо немає альтернативних варіантів нагляду.



Техніки заземлення для заспокоєння та підтримки користувача послуг

- Ви можете сказати: «Ви виглядаєте дуже наляканими або стурбованими, давайте спробуємо залишатися в теперішньому моменті, зробимо повільний глибокий вдих, розслабимо плечі».
- Попросіть користувача послуг вдихнути через ніс і видихнути через рот. Попросіть користувача послуг покласти руку на живіт і спостерігати, як руки піднімаються і опускаються, коли живіт розширюється і скорочується.⁷

У цьому посібнику описані заходи з ПЗПСП для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, зокрема заходи з регулювання емоцій, такі як техніка заземлення. Техніки заземлення для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, наведені в Додатку 4.4.5: Регулювання емоцій у Додатку 4.4: Заходи та ресурси ПЗПСП. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні працювати зі своїм керівником та колегами, щоб визначити відповідні вправи на заземлення, адаптувати їх та потренуватися перед тим, як застосовувати їх з користувачами послуг.

Додаткові техніки заземлення та інформацію про заземлення див. у статті «Робити те, що важливо під час стресу»: Ілюстрований посібник (ВООЗ), зручний для читання ілюстрований посібник з інформацією та навичками, які допоможуть впоратися зі стресом. Техніки можна легко застосовувати за кілька хвилин щодня.

У разі невідкладних медичних потреб, таких як сильна кровотеча або сильний біль, вживайте заходів для отримання медичної допомоги за усною згодою людини. Це може означати безпосереднє скерування користувача послуг до медичного закладу або лікарні. Для життєво необхідних медичних послуг, що передбачають фінансові витрати, зберігайте чеки та рахунки для подальшої оплати. Переконайтеся, що у вас завжди є номер національної служби швидкої допомоги або Червоного Хреста чи Червоного Півмісяця.

У разі неминучого ризику заподіяння шкоди собі або іншим здійсніть екстрене перенаправлення до відповідних служб. У разі ризику суїциду або самоушкодження направляйте до відповідних служб психічного здоров'я або спеціалізованих служб ПЗПСП. Якщо такі служби недоступні, розгляньте можливість перенаправлення до місцевих медичних закладів або інших відповідних служб у сфері захисту. Перед здійсненням зовнішніх перенаправлень до місцевих медичних закладів оцініть потенційні ризики для користувача послуг, особливо в контекстах, де спроба суїциду вважається кримінальним злочином або де медичні заклади можуть завдати шкоди.

Усуньте перешкоди для участі у зустрічі

Якщо попередня підготовка була неможливою, оцініть потенційні бар'єри для участі користувача послуг у сесії. Враховуйте:

- **Фізичні бар'єри:** доступ, вхід, пересування в межах місця проведення зустрічі та користування ним
- **Комунікаційні бар'єри:** розуміння та обмін інформацією, необхідною для надання інформованої згоди
- **Соціальні та поведінкові бар'єри:** включаючи можливі упередження або стереотипи, які можуть впливати на взаємодію між кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та користувачем послуг

Ви повинні усунути ці бар'єри якомога швидше разом із користувачем послуг. Працуйте разом із користувачем послуг, щоб визначити та впровадити розумні пристосування, які забезпечать його повноцінну участь. Встановіть чіткі способи комунікації для процесу отримання інформованої згоди. Хоча деяким користувачам послуг можуть знадобитися лише незначні зміни стилю комунікації, іншим можуть знадобитися додаткові пристосування перед продовженням сесії та процесу отримання згоди.⁸

Розуміння інформованої згоди/дозволу

Дотримуйтеся наступних кроків під час отримання інформованої згоди:

1. Усунути бар'єри для надання інформованої згоди шляхом підтримки процесу прийняття рішень
2. Пояснити процес Кейс-менеджменту в сфері захисту та права користувача послуг
3. Пояснити конфіденційність та її обмеження
4. Пояснити ризики та потенційні переваги
5. Запитати, чи є запитання
6. Попросити дозволу продовжити

1. Усунути бар'єри для інформованої згоди шляхом підтримки процесу прийняття рішень

Вам необхідно залучити користувача послуг до цього обговорення. У ситуаціях, коли комунікація є ускладненою, людина не може втратити своє право на надання інформованої згоди лише через наявність бар'єрів у доступі до інформації та комунікації. Ви повинні адаптувати свій спосіб комунікації для користувача послуг, щоб він міг повною мірою брати участь і надати згоду або відмовитися від послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту.⁹

Сценарій для підтримки прийняття рішень щодо інформованої згоди:¹⁰

«Я зроблю все можливе, щоб підтримати вашу участь у цьому процесі, зокрема щоб ви могли добре розуміти мене та спілкуватися зі мною, а також щоб ви могли легко дістатися до місць наших зустрічей і користуватися ними».

Щодо нашої комунікації, будь ласка, не вагайтеся зупинити мене і повідомити в будь-який момент під час нашої сесії або наступних сесій, якщо вам потрібна будь-яка форма підтримки для розуміння або спілкування зі мною, а також яку саме підтримку вам потрібно. Наприклад, я можу надати вам форму згоди, яку легше читати, організувати перекладача жестової мови або, якщо ви бажаєте, ви також можете запросити людину, якій ви довіряєте, яка допоможе вам розуміти або спілкуватися під час наших розмов і процесу інформованої згоди.

Залежно від того, яка підтримка вам потрібна, мені може знадобитися кілька днів, щоб її організувати, але я зроблю все можливе. Якщо з будь-якої причини я не зможу це організувати, я повідомлю вас, і ми зможемо спробувати знайти інше джерело підтримки».

Надавайте інформацію у форматі, доступному для користувача послуг – або у бажаному ним форматі, або в такому, що забезпечує чітке розуміння. Це може включати його бажану мову, жестову мову або форми згоди у спрощеному форматі.



Усунення комунікаційних бар'єрів

Якщо ви працюєте з людиною, з якою виникають труднощі у спілкуванні, поставте собі такі ключові запитання:

- Чи пробували ви більше ніж один спосіб передати інформацію? Чи надали ви їй час для обробки цієї інформації та постановки запитань?
- Чи дозволили ви користувачу послуг висловити свій бажаний спосіб спілкування та забезпечили відповідні розумні пристосування? Наприклад, залучення синхронного або жестового перекладу.
- Чи можете ви визначити, чи розуміє користувач послуг надану інформацію та наслідки рішень, які він може приймати? Як ви це визначили? Наприклад, через запитання, обговорення, жести, письмову форму, піктограми або інші способи.
- Чи змогли ви переконатися, що рішення користувача послуг є добровільними і не є нав'язаними або примусовими з боку інших? Як ви це визначили?
- Чи залучений піклувальник або член родини? Якщо так, то яким чином? Чи відповідають вони на запитання замість користувача послуг без консультації з ним?

Після роздумів над цими запитаннями проконсультуйтеся зі своїм керівником, якщо користувачу послуг потрібна додаткова підтримка у спілкуванні або якщо у вас є сумніви щодо його здатності самотійно надати згоду. Ваш керівник допоможе визначити, яка додаткова підтримка необхідна. Разом перегляньте наступні процеси:¹¹

- За можливості та за умови безпеки залучайте довірену людину або перекладача для сприяння розумінню та комунікації з потенційним користувачем послуг. Якщо це безпечно, запитайте у користувача послуг дозволу залучити людину, якій він довіряє, або перекладача для полегшення комунікації та підвищення його здатності надати або відмовитися від інформованої згоди. Вам потрібно ретельно переконатися, що людина, яка надає підтримку, не діє від імені користувача послуг, а лише сприяє процесу.¹² Дайте користувачу послуг можливість самотійно визначити, кого він хотів би залучити, та звертайте увагу на будь-які ознаки того, що він погоджується або не погоджується з запропонованими варіантами.

- Хорошою практикою є підписання користувачами послуг форми згоди (див. [Форма 2: Інформована згода та реєстрація](#)) для підтвердження їхньої згоди на присутність перекладача під час зустрічі. Перекладачі повинні підписати угоду про нерозголошення (див. [Форма 1А: Угода перекладача про нерозголошення](#)), щоб підтвердити, що вони не порушуватимуть конфіденційність. Ця угода повинна бути підписана користувачем послуг і перекладачем.

Перекладачі повинні мати необхідні установки, знання та навички для дотримання кодексів поведінки, належного реагування на чутливі розкриття інформації та точного передавання того, що користувачі послуг повідомляють співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, і повинні проходити навчання на додаток до підписання угоди про нерозголошення відповідно.

- Коли всі варіанти вичерпані, оцініть, чи відповідає запропоноване рішення життєво важливим інтересам і благополуччю користувача послуг.¹³ Це означає прийняття рішення *на основі найкращого тлумачення волі та уподобань* користувача послуг лише у випадках, коли це «*необхідно для захисту основних інтересів життя, цілісності, здоров'я, гідності або безпеки людини*».¹⁴ Розгляньте наступне:
 - Безпека:** Чи захищає рішення або дія користувача послуг від потенційного насильства (фізичного, емоційного, психологічного, сексуального тощо)?
 - Припущення здатності:** Чи відповідає рішення або дія найкращому тлумаченню волі та уподобань користувача послуг?
 - Аналіз витрат і вигод:** Чи переважають потенційні вигоди рішення або дії можливі ризики?
 - Відновлення:** Чи сприяє рішення або дія загальному відновленню, розвитку та одужанню користувача послуг?



Аспекти отримання та документування згоди користувача послуг

У випадках, коли здатність користувача послуг надати згоду підтверджена, переконайтеся, що згода надається добровільно. Надайте достатньо часу, щоб користувач послуг міг зрозуміти інформацію, обміркувати її та поставити запитання. Якщо користувач послуг запитує додаткову інформацію, надайте своєчасну відповідь. Розгляньте наступне:

- Згода повинна стосуватися конкретного запропонованого процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту та бути задокументованою.
- Працівник, який отримує згоду, повинна бути обізнаною та добре поінформованою про умови та запропоновані послуги, доступні в межах конкретного процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту.
- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні продовжувати надавати інформацію, слухати ідеї та думки користувача послуг і пояснювати, як і чому були прийняті рішення. Ця взаємодія також допоможе відстежувати зміни у здатності з часом і для різних типів рішень.

Після того як ви встановили участь користувача послуг у сесії, ви можете продовжити процес отримання інформованої згоди.

2. Пояснити процес Кейс-менеджменту в сфері захисту та права користувача послуг

Поясніть процес Кейс-менеджменту в сфері захисту, що зазвичай відбувається на цьому етапі процесу, і які права має користувач послуг у межах цього процесу.



Сценарій для підтримки пояснення процесу та прав користувача послуг

«Важливо, щоб ви чітко розуміли, що таке ця послуга Кейс-менеджменту в сфері захисту. Кейс-менеджмент у сфері захисту означає, що ми разом будемо обговорювати, яка підтримка вам потрібна, як я допоможу вам визначити цілі для вирішення цих труднощів, і як я допоможу вам отримати доступ до відповідних послуг.

Щоб ми могли працювати разом, мені потрібно буде поставити вам запитання про ваш досвід і вашу поточну ситуацію. Під час сьогоднішньої сесії мені було б корисно краще зрозуміти вашу ситуацію, щоб ми могли визначити, чи будуть наші послуги корисними для вас, і чи маємо ми відповідну експертизу, щоб вас підтримати.

Важливо, щоб ви знали свої права під час цього процесу. У будь-який момент під час сесії та процесу, будь ласка, не вагайтеся:

- *Не відповідати на мої запитання, якщо ви цього не хочете, і ви завжди можете попросити мене зупинитися, зробити перерву або сповільнити темп*
- *Попросити мене повторити будь-які запитання або пояснити інформацію більш детально*
- *Попросити змінити спосіб моєї комунікації, щоб підтримати ваше розуміння або спілкування зі мною*
- *Попросити будь-які інші адаптації, щоб ви могли повноцінно брати участь*
- *Попросити поговорити з іншою людиною, включаючи іншу статтю або з іншої причини, або працювати з іншою організацією – це не матиме жодних негативних наслідків*
- *Попросити не документувати вашу інформацію*
- *Попросити переглянути вашу справу або інші записи справи*
- *Відмовитися від перенаправлень до послуг, якщо ви цього не хочете*
- *Припинити процес Кейс-менеджменту в сфері захисту в будь-який момент»*

3. Пояснити конфіденційність та її обмеження

Підкресліть свою відданість принципу конфіденційності та те, що вся надана інформація буде зберігатися у суворій таємниці. Дані користувача послуг будуть зберігатися безпечно. Лише найнеобхідніша та мінімальна інформація буде передаватися після отримання його згоди для надання необхідних послуг. Винятки, коли конфіденційність повинна бути порушена з метою захисту його та інших, мають бути чітко пояснені. Запевніть користувача послуг, що порушення конфіденційності не означає автоматичного залучення органів влади.

Сценарій для пояснення конфіденційності та її обмежень

«Усе, що ви скажете мені під час цієї зустрічі та протягом усього процесу, буде конфіденційним. Ця інформація залишиться між нами, включаючи будь-які нотатки, які я роблю під час наших зустрічей. Будь-які форми або інформація, яку я зберу під час нашої зустрічі, будуть зберігатися безпечно, і лише я матиму доступ до цієї інформації. Це означає, що без вашого дозволу я не буду розповідати нікому те, що ви мені скажете, і буду ділитися лише обмеженою інформацією з постачальниками послуг для того, щоб ви могли отримати допомогу, і тільки після вашої згоди. Ми максимально подбаємо про те, щоб ваша участь у цьому процесі залишалася невідомою для інших.

Однак існують кілька ситуацій, коли мені може знадобитися повідомити когось без вашого дозволу. Якщо ви скажете мені, що хочете завдати шкоди собі, я можу бути змушений/змушена повідомити свого керівника або інших людей, які можуть допомогти забезпечити вашу безпеку, або якщо ви хочете завдати шкоди комусь іншому, я можу бути змушений/змушена повідомити відповідні органи, щоб запобігти цьому, і, нарешті, у випадку, якщо працівник ООН або гуманітарної організації завдав вам шкоди, мені потрібно буде повідомити свого керівника і задокументувати, що зробила ця людина, щоб запобігти заподіяння шкоди іншим.

Передача інформації у цих випадках спрямована на забезпечення вашої безпеки та отримання для вас найкращої допомоги. В інших випадках жодна ваша інформація не буде передана без вашого дозволу».

4. Пояснити ризики та потенційні переваги

Поясніть ризики та переваги послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту на двох ключових етапах:

- 1.** Перед відбором і до вислуховування історії користувача послуг
- 2.** Після обговорення, але перед початком надання послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту або здійснення перенаправлень

Хоча деякі загальні ризики та переваги можуть бути пояснені на початку, повна оцінка має бути адаптована до вашого конкретного контексту, індивідуальної ситуації користувача послуг та інформації, отриманої під час його розповіді

Надайте детальну оцінку ризиків і переваг перед отриманням згоди на послуги Кейс-менеджменту в сфері захисту або перед здійсненням перенаправлень.

Потенційні ризики

- Втрата конфіденційності, що означає, що хтось поза межами цієї сесії може дізнатися про обговорюване, і конфіденційна інформація може стати доступною. Це може статися у випадку втрати, неправильного зберігання або несанкціонованого доступу до файлу. Поясніть, що ви вживатимете всіх можливих заходів для збереження конфіденційності участі у цьому процесі. Надайте детальну інформацію про протоколи захисту даних.
- Анонімність користувача послуг може бути порушена, якщо зустрічі не проводяться у безпечному та приватному місці. Врахування аспектів безпеки місця зустрічі є критично важливим.
- Може бути відсутність доступних послуг належної якості для управління ризиками користувача послуг. Поясніть, що ви докладете всіх зусиль, щоб скерувати його до доступних послуг.



5. Запитати, чи є запитання

Надайте час для запитань щодо наданої інформації, включаючи деталі про послуги Кейс-менеджменту в сфері захисту, варіанти перенаправлення та їхні права. Користувачам послуг часто потрібен час, щоб:

- Опрацювати отриману інформацію
- Оцінити аспекти безпеки
- Сформулювати запитання
- Прийняти інформовані рішення
- Переконайтеся, що вони мають достатньо часу для відповіді, і уникайте поспіху в цьому важливому діалозі

6. Попросити дозволу продовжити

Після того як користувач послуг підтвердить своє розуміння послуги та своїх прав, попросіть дозволу на:

- Збір інформації про його ситуацію для визначення найкращого способу надання підтримки
- Ведення нотаток під час сесії

Якщо користувач послуг вже повідомляв про свою ситуацію іншій організації, запитайте, чи хоче він розповісти свою історію знову, або отримайте згоду на отримання інформації від іншої організації.

Приклад:

Чи згодні ви брати участь у зустрічі? ☐ Так ☐ Ні

Чи є ваша згода на документування ваших відповідей на планшеті/папері? ☐ Так ☐ Ні

Чи є ваша згода на отримання вашої інформації від іншої організації? ☐ Так ☐ Ні

Якщо так: Перейдіть до подальших запитань, щоб визначити, чи варто відкривати справу

Якщо ні: Надайте людині інформацію про доступні послуги в усній формі, а також будь-які відповідні матеріали та/або номери гарячих ліній для отримання послуг у майбутньому. Якщо людині потрібна разова послуга або адвокаційний захід, зробіть якісне перенаправлення.

Визначте, чи потрібно відкривати справу

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні визначити, чи зазнала людина ризиків у сфері захисту, чи зазнає їх зараз, або чи існує безпосередня загроза зазнати ризиків у сфері захисту. Див. запитання у [Формі 1: Відбір](#). Пам'ятайте, що ці питання слід використовувати лише як орієнтир.

Зберіть основні біографічні дані

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні збирати демографічні дані про вік, стать та інвалідність людини. Щоб визначити, чи має людина інвалідність, форма вступу та відбору містить інтегрований **короткий набір запитань Вашингтонської групи (WG-SS)** щодо інвалідності ([див. Форма 1: Відбір](#)). Ця інформація не допомагає для здійснення перенаправлень і не дає розуміння типу інвалідності користувача послуг. Вона лише вказує, чи має людина інвалідність чи ні.

Збір даних щодо інвалідності: Що таке короткий набір запитань Вашингтонської групи і чому його використовують?

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні забезпечувати повну та ефективну участь людей з інвалідністю у наших послугах.

«Люди з інвалідністю включають тих, хто має довготривалі фізичні, психічні, інтелектуальні або сенсорні порушення, які у взаємодії з різними бар'єрами можуть перешкоджати їхній повній та ефективній участі в суспільстві на рівні з іншими».¹⁵

Питання WG-SS допомагають визначити інвалідність шляхом розуміння того, хто має труднощі у виконанні базових універсальних дій (наприклад, ходіння, зір, слух, когнітивні функції, самообслуговування та комунікація), і хто може мати підвищений ризик стикатися з бар'єрами та/або не брати участі у житті родини та громади. Шість запитань WG-SS є нестигматизуючими, не потребують медичних знань і використовують просту та природну мову для опису інвалідності без використання слова «інвалідність». Це важливо, оскільки використання слова «інвалідність» може впливати на відповіді людей. Ці запитання широко використовувалися та тестувалися в багатьох країнах і контекстах.¹⁶ Ви повинні ставити їх безпосередньо кожній людині віком від 18 років.

Існують додаткові набори даних ВГ, якщо у вас є додаткові інформаційні потреби:

- **Людина з психічними розладами та психосоціальними порушеннями:** Для кращого визначення людей з психічними розладами та психосоціальними порушеннями [розширений набір даних](#) може бути інтегрований у форми Кейс-менеджменту в сфері захисту.
- **Розширений набір:** Набір запитань, що охоплює більше функціональних сфер (наприклад, емоційний стан, комунікацію, функціонування верхньої частини тіла, біль і втому), а також більше запитань у кожній сфері. Може використовуватися як спеціальний модуль для більш детального аналізу інвалідності.

Для отримання додаткової інформації див.: [Додаток 4.2: Керівництво щодо використання короткого набору запитань Вашингтонської групи.](#)

Оцінка того, чи стикається людина з конкретним ризиком

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні використовувати широкі відкриті запитання, які спонукають користувача послуг почати розповідати свою історію в загальних рисах. Ви завжди можете повернутися до деталей, якщо це доречно та необхідно. Дозволяйте людині робити перерви та допускайте паузи. Дайте їй час впоратися з емоціями та впорядкувати думки.

Поради щодо постановки запитань¹⁷

Використання **запитань TED** може допомогти заохотити людину замислитися над своєю ситуацією, проаналізувати її та надати більш повне уявлення про неї, водночас забезпечуючи відчуття контролю та уникаючи тригерів або складних спогадів:

- Розкажіть мені більше...
- Поясніть, будь ласка...
- Опишіть, що сталося...

Якщо ви не можете визначити, чи перебуває людина в підвищеній групі ризику і вам потрібні конкретні деталі, ви можете використовувати **уточнювальні запитання** для кращого розуміння: *хто, що, коли, де і як*. Ставте такі запитання лише тоді, коли людина відкрита до надання інформації. Обов'язково дотримуйтеся неосудливості та нейтральності під час їх постановки.

Хто:

- «Хто ще залучений або знає про ситуацію?»

Що:

- «Чи можете ви описати, що вас зараз турбує?»

Коли:

- «Коли це вперше почало відбуватися?»

Де:

- «Чи є конкретне місце, де ви почуваетесь більш або менш у безпеці?»

Як:

- «Чи можете ви пояснити, як ця ситуація впливає на вас?»

Пам'ятайте: Ви можете природно перейти до етапу оцінки ризиків у сфері захисту для отримання більш повного розуміння ризиків, ресурсів і стійкості користувача послуг. На цьому етапі нагадайте собі, що вам все ще потрібно визначити конкретний тип ризику у сфері захисту та рівень ризику у справі, а також отримати інформовану згоду для продовження.

Форма 0: Критерії відбору та реагування надає детальну основу оцінки ризиків у сфері захисту у вашому контексті, включаючи описи високого, середнього та низького рівнів ризику. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен визначити обидва:

- Найбільш релевантний ризик у сфері захисту
- Відповідний рівень ризику для користувача послуг

Оскільки Форма 0 не може охопити всі можливі сценарії, звертайтеся до свого керівника у разі невизначеності щодо класифікації ризику.

Корисною технікою для завершення обговорення може бути підсумування історії людини своїми словами, щоб перевірити правильність розуміння, і запит про можливі уточнення.

Визначте рівень ризику

Визначте рівень ризику справи та позначте будь-яку справу, яка може потребувати негайної уваги. Справи із середнім і високим рівнем ризику повинні мати пріоритет для послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту.

Визначення рівня ризику ситуації кожного користувача послуг допомагає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, належним чином пріоритизувати справу в межах їхнього загального навантаження. Це допомагає визначити часові межі для втручання, вказує на частоту необхідних візитів і як часто слід здійснювати подальший супровід користувача послуг. Визначення рівня ризику є безперервним процесом, оскільки рівень ризику людини змінюється з часом. Рівні ризику повинні переоцінюватися на всіх етапах процесу – від вступу та відбору до оцінки, а також під час кожного подальшого контакту.

За можливості людини та родини, які перебувають у групі ризику, повинні бути наділені можливістю та отримувати підтримку для самостійного доступу до послуг і допомоги. Люди, які перебувають у такій ситуації, не потребують послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту і вважаються справами з низьким рівнем ризику. Таким користувачам послуг все одно слід надавати інформацію про доступ до наявних послуг і допомоги та підтримувати їх у прийнятті рішень щодо вирішення їхньої проблеми. Це може здійснюватися шляхом одноразового якісного перенаправлення або адвокаційної дії чи шляхом інформування про те, як самостійно отримати доступ до послуг.

Попросіть дозволу продовжити

Після завершення сесії та оцінки рівня ризику поінформуйте користувача послуг про відповідні подальші послуги.

Якщо користувач послуг відповідає критеріям пріоритизації для включення до послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту та повністю зрозумів процес інформованої згоди, ви повинні отримати його дозвіл на перехід до наступного етапу – відбору. Розгляньте наступне:

- Перед тим як просити згоду на продовження, ще раз поясніть процес, включаючи права людини, конфіденційність та її обмеження, а також ризики і переваги процесу.
- Ви повинні використовувати [Форму 3: Інформована згода та реєстрація \(Модуль 3\)](#), яку користувач послуг може підписати/засвідчити відбитком пальця. За можливості зберігайте цю форму окремо від інших матеріалів справи користувача послуг. Це забезпечує належне розмежування між ідентифікаційною інформацією користувача послуг і деталями його ситуації у сфері захисту. Це особливо важливо у разі зберігання даних офлайн.
- Поясніть наступні кроки процесу. Домовтеся про іншу дату, час і місце зустрічі. Надайте користувачу послуг відповідний номер гарячої лінії/робочий номер та нагадайте йому своє ім'я і назву організації, щоб він міг зв'язатися з вами за потреби.

Примітка:

Якщо користувач послуг не відповідає порогу для отримання послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту або вирішує їх не отримувати, надайте інформацію про доступні послуги у його місцевості разом із відповідними інформаційними/просвітницькими матеріалами та номерами гарячих ліній для подальшого доступу. Якщо він може отримати користь від одноразового якісного перенаправлення або адвокаційної дії, отримайте його згоду на здійснення такого перенаправлення. Пам'ятайте, що ситуації змінюються з часом, і користувачі послуг можуть повернутися для повторної оцінки своєї відповідності критеріям.

Крок 2: Оцінка ризиків у сфері захисту



Мета

Оцінка ризиків у сфері захисту необхідна для отримання комплексного розуміння ризиків, з якими стикається отримувач послуг, а також пов'язаних із ними потреб, ресурсів і рівня життєстійкості. Це включає склад сім'ї, поточні умови проживання тощо. Оцінка ризиків у сфері захисту також передбачає збір відповідної інформації для передачі іншим надавачам послуг з метою забезпечення перенаправлення, за потреби. Вона розроблена для забезпечення того, щоб кожен отримувач послуг, який отримує послуги з кейс-менеджменту у сфері захисту, користувався послідовним підходом до оцінки своєї ситуації.

Оцінку ризиків слід провести протягом двох тижнів з моменту первинного звернення отримувача послуг. У деяких випадках оцінка ризиків може бути проведена під час Кроку 1.

[Відео: Оцінка ризиків](#)



Завдання

- Продовжуйте пояснювати процес так, як це було зроблено на [Кроці 1](#) (наприклад: представлення, оцінка негайних ризиків для безпеки, усунення бар'єрів для участі у зустрічі, початок процесу отримання інформованої згоди на подальші дії)
- Оцініть ризики та пов'язані з ними потреби
- Оцініть захисні сильні сторони, спроможності, ресурси та позитивні впливи
- Повторно оцініть рівень ризику



Документація

- [Форма 3: Оцінка ризиків у сфері захисту](#)

Оцінка ризиків у сфері захисту базується на інформації, зібраній під час вступу та відбору. Щоб уникнути повторення на цьому етапі, внесіть у форму оцінки ризиків у сфері захисту всю інформацію, яку ви вже зібрали під час етапу відбору. Оцінка ризиків у сфері захисту закладає основу для всього подальшого процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту. Цей процес може суттєво відрізнятися залежно від результатів оцінки та типу виявлених ризиків і захисних чинників.

Цей процес має допомогти вам і користувачу послуг узгодити цілі та дії для плану справи. Цей процес слід проводити у форматі напівструктурованого інтерв'ю, ставлячи запитання, які заохочують користувача послуг до участі. Пам'ятайте, що форма оцінки ризиків у сфері захисту призначена для документування цієї інформації, але не вимагає ставити кожне запитання користувачу послуг. Ставте лише ті запитання, які є релевантними до потреб користувача послуг.

Оцініть ризики та пов'язані з ними потреби

Під час кожної взаємодії з користувачем послуг співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні оцінювати його безпеку в цей момент і забезпечувати належну постійну пріоритизацію справи. Як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ви повинні зосередитися на:

- Розумінні середовища користувача послуг і його місця в ньому
- Розумінні того, хто є користувач послуг, його потенційних потреб у підтримці та рівня терміновості
- Визначенні позитивних і захисних чинників та сильних сторін

Для цього слід враховувати такі ключові аспекти:

● **Характер насильства**

- Оцініть, чи перебуває користувач послуг під безпосереднім ризиком фізичного або психологічного насильства.
- Визначте, чи потрібна негайна медична допомога, одночасно забезпечуючи безпеку користувача послуг.
- Оцініть, чи є нехтування навмисним або зумовленим обмеженнями піклувальника (наприклад, браком часу або ресурсів).
- Якщо користувач послуг висловлює страх перед насильством, оцініть, чи є цей страх обґрунтованим, надаючи йому презумпцію довіри у разі сумнівів щодо потенційної шкоди.

● **Взаємовідносини (ймовірного) кривдника з користувачем послуг**

- Зрозумійте ступінь близькості взаємовідносин між (ймовірним) кривдником і користувачем послуг.
- Визначте, чи є (ймовірний) кривдник партнером, піклувальником, державним або недержавним суб'єктом, або відіграє роль у родині чи громаді.



- Оцініть вплив і доступ (ймовірного) кривдника до користувача послуг для інформування планування безпеки та ведення справи.
- Зазначте будь-які дії, вжиті (ймовірним) кривдником, такі як правові заходи.

● Частота

- Якщо в минулому були випадки насильства, примусу або навмисної депривації, зосередьтеся на розумінні останнього інциденту, щоб оцінити поточні потреби.
- Не вимагайте від користувача послуг розповісти про кожен інцидент під час першого інтерв'ю.
- Дозвольте користувачеві послуг розповісти повну історію насильства, якщо він вирішить це зробити.

Якщо користувачу послуг загрожує небезпека (наприклад, вбивство, викрадення, насильницьке зникнення, фізичне, емоційне чи психологічне насильство або напад), співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен скласти план безпеки разом із користувачем послуг. Це допоможе співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, проаналізувати ризики для життя користувача послуг та подумати про те, як зменшити ці ризики. Користувачі послуг, які мають інші проблеми з безпекою, також можуть отримати підтримку за допомогою цього процесу. Деякі користувачі послуг зберігають копію плану для себе, щоб мати змогу звертатися до нього ([див. Форму 8: Планування безпеки](#)).

● Житло

- Оцінити життєву ситуацію користувача послуг, відзначаючи ризики, такі як проблеми безпеки, експлуатація або ізоляція у разі насильства в домі.

● Економічна ситуація

- Зрозуміти економічні умови користувача послуг, включаючи їхню здатність брати участь у фінансових рішеннях та контролювати ресурси.
- Розглядати ці питання конфіденційно, надаючи пріоритет точці зору користувача послуг, а не людини, яка отримує дохід, чи людини, яка приймає рішення в сім'ї.
- Визнати, що відсутність контролю над ресурсами може підвищувати ризики у сфері захисту, такі як нехтування та експлуатація.

- Стан фізичного здоров'я**
 - Оцінити фізичне та психічне здоров'я користувача послуг, включаючи будь-які інвалідності, оскільки це може впливати на їхній досвід шкоди, сімейні відносини та специфічні ризики у сфері захисту.
 - Враховувати взаємозв'язок між фізичним і психічним здоров'ям (наприклад, поганий фізичний стан може погіршувати психічне здоров'я і навпаки).
 - Сформуванати комплексне розуміння потреб у сфері здоров'я для інформування напрямлень і рекомендацій.
- Стан психічного здоров'я та психосоціального благополуччя.**
 - Провести базову оцінку ПЗПСП (психічного здоров'я та психосоціальної підтримки) для оцінювання психічного здоров'я та психосоціального благополуччя. Перелік варіантів інструментів оцінювання наведено в таблиці нижче. До форми базової оцінки ПЗПСП включено Опитувальник здоров'я пацієнта-9 (PHQ-9) з незначними адаптаціями ([див. Форму 5: Базова оцінка ПЗПСП](#)).
 - Визначити, чи потрібні перенаправлення до додаткових або спеціалізованих постачальників послуг ПЗПСП.
 - Перед проведенням оцінювання переглянути потенційні інструменти із керівником та обрати відповідний інструмент з урахуванням цільової групи, контексту та цілей.
 - За потреби адаптувати інструмент і пройти навчання перед його використанням.

Таблиця 2: Інструменти оцінки ПЗПСП

Інструмент оцінки ПЗПСП	Опис
PSYCHLOPS	PSYCHLOPS – це короткий односторінковий опитувальник для оцінки результатів лікування психічних розладів, який можна застосовувати під час будь-якого психотерапевтичного втручання
*Опитувальник здоров'я пацієнта-9 (PHQ-9)	PHQ-9 – це універсальний інструмент для скринінгу, діагностики, моніторингу та оцінки тяжкості депресії

Шкала оцінки інвалідності BOO3 2.0 (WHODAS 2.0)

WHODAS 2.0 було розроблено в межах міжнародної співпраці з метою створення єдиного універсального інструменту для оцінки стану здоров'я та інвалідності в різних культурах та умовах

Індекс благополуччя BOO3 (WHO-5)

Індекс благополуччя WHO-5 – це опитувальник, який вимірює поточний рівень психічного благополуччя (за останні два тижні). Спочатку розроблений для оцінки як позитивного, так і негативного благополуччя, ця версія з п'ятьма питаннями містить лише питання, сформульовані в позитивному ключі, щоб уникнути формулювань, пов'язаних із симптомами

● Доступ до послуг

- Визначити бар'єри, що перешкоджають користувачу послуг отримувати доступ до послуг, та зрозуміти їхні першопричини, такі як неінклюзивний дизайн послуг, проблеми безпеки або інвалідність, відсутність доступних послуг чи інформації, стигматизація або дискримінація.
- Використати це розуміння для інформування плану Кейс-менеджменту у сфері захисту.

● Потреба у правовій допомозі

- Оцінити прогалини у знаннях користувача послуг щодо своїх прав, що може підвищувати вразливість до порушень прав і ризиків у сфері захисту.
- Враховувати, що доступ до правосуддя допомагає людині відновитися, зменшує ризики та сприяє подоланню наслідків пережитого.
- Визначити, чи стикається користувач послуг з бар'єрами у доступі до документів або правової допомоги, а також їхню готовність отримати допомогу.
- Сприяти отриманню документів цивільного стану (наприклад, свідоцтва про народження або шлюб), коли це необхідно, щоб допомогти користувачу послуг реалізувати свої права.
- Забезпечити, щоб усі люди, включаючи ймовірних кривдників, могли отримати правову консультацію та представництво.

Оцініть захисні сильні сторони, можливості, ресурси та позитивний вплив

Усі користувачі послуг, їхні сім'ї та громади мають ресурси й навички, щоб допомагати собі та робити позитивний внесок у пошук рішень своїх проблем. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники повинні працювати над залученням користувачів послуг і їхніх сімей до активної участі в процесі Кейс-менеджменту в сфері захисту. Збір інформації про сімейне, соціальне та духовне життя користувача послуг, а також їхні сильні сторони, може допомогти визначити захисні чинники та чинники стійкості, які можуть підтримати їхнє відновлення та одужання. Чи мають вони позитивні механізми подолання труднощів? Чи є сімейні відносини підтримуючими? Чи є вони членами релігійної або громадської групи? Чи є безпечним і доцільним для користувача послуг покладатися на ці контакти для підтримки в цій ситуації? Чи є члени громади, які підтримують користувача послуг? Перелік спроможностей наведено в [Додатку 2.1: Потенціал для аналізу захисту \(Модуль 2\)](#).

Застосовувати підхід, орієнтований на сильні сторони

Цілеспрямоване обговорення з користувачем послуг їхніх сильних сторін і спроможностей може відкрити можливості для розвитку та обміну навичками і зміцнення зв'язків. Щоб розпочати цю розмову, співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, було корисно зосередитися на трьох ключових сферах:

1. Що раніше працювало для користувача послуг
2. Що для них не працює?
3. Що може спрацювати в поточній ситуації?

Сфери, які можна дослідити¹⁸

Ситуація, навички, інтереси користувача послуг

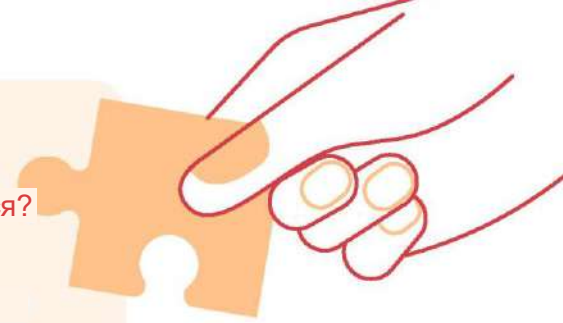
- Що у вас виходить / з чим ви добре справляєтеся?
- Розкажіть щось, чим ви пишаєтеся?
- Що вас цікавить?
- Коли люди говорять про вас хороші речі, що саме вони, ймовірно, скажуть?

Мережі підтримки, зв'язки з громадою, ресурси

- Хто є тими особливими людьми, на яких ви можете покластися?
- Які зв'язки ви маєте в громаді?
- Яку роль ви відіграєте в житті людей, про яких ви дбаєте?
- Хто підтримує вас у повсякденному житті? Яким чином?
- Які ресурси є навколо вас, щоб зробити це легшим?
- Як вам вдалося вижити до цього часу, зважаючи на всі виклики, з якими ви зіткнулися?

Цінності, стратегії

- Що у вашому житті є для вас справді цінним?
- Які ваші уявлення про поточну ситуацію?
- Що працювало для вас у минулому / що ви вже пробували?
- Як ви адаптувалися?
- Що ви дізналися, що може бути корисним надалі?
- Яку одну дію ви могли б зробити, щоб рухатися вперед?
- Що б ви хотіли отримати від нашої спільної роботи?



Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть перелічити сильні сторони, які називає користувач послуг.¹⁹ Див. приклад нижче:

Таблиця 3: Приклади сильних сторін користувачів послуг

Індивідуальний/міжособистісний	Громада
● Особисті якості, знання та навички, стосунки, захоплення та інтереси ● Здоров'я, фінанси, транспорт, житло	● Зв'язки з сусідами, підтримуючі громадські групи, групи за спільними інтересами, лідери громади ● Послуги у сфері охорони здоров'я та соціального захисту, громадські будівлі, релігійні споруди, школи

Це може допомогти співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, та користувачу послуг розглянути:

- Як ці сильні сторони (знання, досвід, експертиза) можуть бути використані на користь користувача послуг?
- Які ще навички, знання, досвід або експертизу вже мають або потребують набути люди, які прямо чи опосередковано залучені до життя цієї людини?

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні намагатися мати об'єктивне розуміння поглядів користувача послуг, щоб сильні сторони не були недооцінені. Наприклад, людина, яка тривалий час живе зі значно обмеженим рівнем мобільності, може звикнути до обмежень у повсякденному житті. Об'єктивне розуміння може допомогти виявити реальний вплив на благополуччя користувача послуг.

Документування інформації

За можливості, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні використовувати точні слова користувача послуг під час документування зустрічей і обговорень. Це може бути важливим методом для моніторингу прогресу та виявлення потенційних проблем. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та їхні керівники команд несуть відповідальність за те, щоб усі документи справи були повними та фактичними. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні чітко розрізняти факти та професійне судження, забезпечуючи, щоб усі професійні рішення та рекомендації були обґрунтованими та неупередженими.

Повторна оцінка рівня ризику

[Зверніться до Кроку 1](#) (вступ та відбір) для пояснення, як визначити рівень ризику користувача послуг. Для додаткової підтримки зверніться до вашої локалізованої [Форми 0: Критерії відбору та реагування](#).

Крок 3: Планування дій по справі



Цілі

Деталізувати оцінені ризики користувача послуг і розробити разом з користувачем послуг конкретні, обмежені в часі цілі для реагування на ці ризики. Це може здійснюватися через дії або надані послуги.

Якщо необхідний план безпеки, його слід розробити негайно разом з користувачем послуг.

Примітка: План справи зазвичай має бути розроблений протягом двох тижнів після завершення оцінки ризиків у сфері захисту. Це може потребувати кількох сесій із вашим користувачем послуг. Однак планування справи здійснюється відповідно до терміновості та складності справи.



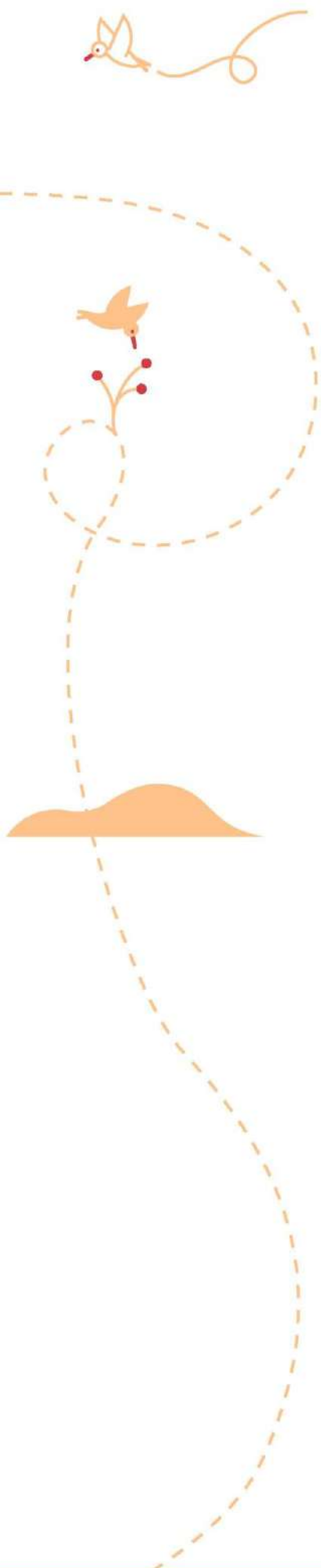
Ключові завдання

- Повторити вступ, оцінити негайні ризики безпеки, усунути бар'єри для участі у зустрічі, розпочати процес отримання інформованої згоди/дозволи ([див. Крок 1](#))
- Підсумувати оцінювання та здійснити перевірку
- Визначте ризики разом
- Узгоджуйте цілі разом
- Домовляйтеся про спільні дії
- Здійснюйте планування безпеки
- Отримайте інформовану згоду на перенаправлення
- Сплануйте план додаткових дій
- Задокументуйте свій план справи
- Домовтеся, коли/де відбудеться наступний візит
- Обговоріть будь-які проблеми зі своїм керівником



Документація

- [Форма 2: Інформована згода та реєстрація](#)
- [Форма 6: План дій по справі](#)
- [Форма 7: Перенаправлення](#)
- [Форма 8: План безпеки](#)



План справи

План справи має ґрунтуватися на комплексній оцінці ризиків і відповідати результатам оцінювання, включаючи наявні сильні сторони та ресурси користувача послуг. План справи має визначати узгоджені дії та заходи для реагування на виявлені ризики. Він має бути задокументований і регулярно переглядатися під час подальшого супроводу та відповідно оновлюватися.

Плани справи та плани безпеки відрізняються. План безпеки може бути розроблений у будь-який момент, коли користувачі послуг мають конкретні занепокоєння щодо безпеки та потребують підтримки у плануванні своєї реакції. Наприклад, користувач послуг, який отримує погрози насильства від сусіда через свої політичні переконання, може потребувати планування маршрутів втечі та переліку необхідних речей у разі загострення ситуації. У той час як плани безпеки спрямовані на конкретні загрози, плани справи є ширшими документами, що охоплюють усі пріоритетні проблеми та потреби. Обидва типи планів адаптовані до індивідуальної ситуації користувача послуг

Користувач послуг є фактичним власником плану справи, і розроблення плану має відбуватися за його участі. Якщо користувач послуг цього бажає або складність справи зростає, зустрічі можуть включати участь підтримуючих членів сім'ї/підлекарників та/або керівника команди, за умови, що це безпечно та доцільно. Однак необхідно забезпечити, щоб користувач послуг самостійно приймав рішення і не зазнавав жодного тиску щодо вчинення дій. Якщо користувач послуг потребує мультисекторального підходу для вирішення своїх проблем, ви також можете розглянути можливість скликання конференції стосовно справ.

Як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ви зазвичай повинні уникати надання порад користувачам послуг, хоча це є дуже природною реакцією. Наприклад, працюючи з користувачем послуг, який демонструє ознаки депресії та висловлює труднощі у прийнятті рішень, уникайте надання прямих порад – це може створити залежність і обмежити їхню здатність самостійно справлятися з подальшими ситуаціями. Натомість надавайте чітку інформацію про доступні варіанти, включаючи переваги, ризики та ймовірні результати кожного вибору. Це підтримує розширювальний характер Кейс-менеджменту в сфері захисту, забезпечуючи при цьому, що користувачі послуг залишаються в центрі процесу прийняття рішень.

Розробка плану справи

Підсумуйте висновки, якими поділився користувач послуг під час оцінки ризиків. Включіть конкретні ризики користувача послуг, пов'язані потреби та їхні захисні спроможності. Завжди перевіряйте разом з користувачем послуг, чи є підсумок правильним і чи є додаткові моменти, які потрібно додати. Разом погодьте ключові ризики, якими користувач послуг має управляти.

Визначаєте ризики разом

Хоча спільне визначення ризиків може бути складним, це важливий процес для користувача послуг і допомагає встановити чіткі цілі. Ось два можливі підходи для підтримки цього:

1. Зрозуміти, які ризики є розв'язуваними, нерозв'язуваними або неважливими²⁰

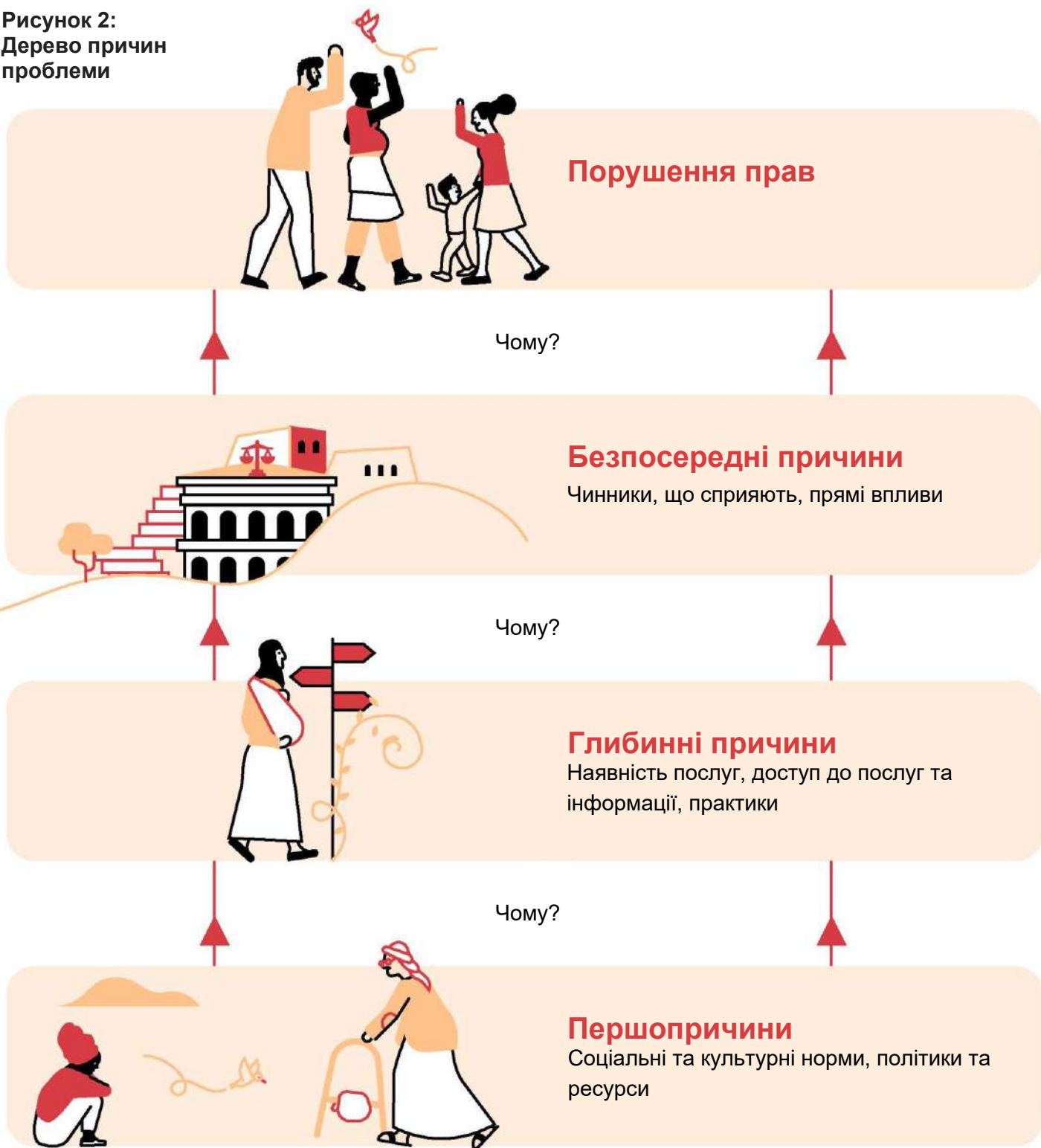
Ви можете зосередити обговорення з користувачем послуг на тих ризиках, які є важливими, але також розв'язуваними (тобто на які ви можете впливати)²¹. Зосередьтеся у плані справи на ризиках, які є важливими та розв'язуваними. Зафіксуйте їх разом з користувачем послуг, забезпечуючи, щоб вони були конкретними та практичними. Наприклад, замість формулювань проблем на кшталт «відчуття власної нікчемності» або «мені потрібно залишити країну», слід записувати проблеми, такі як «відсутність свідоцтва про смерть мого батька завадила мені оформити право власності на моє майно».

- **Розв'язувані ризики** – це ті, на які ви разом можете впливати та зменшувати. Наприклад, зменшення ризику виселення шляхом отримання письмового договору оренди з орендодавцем.
- **Неважливі ризики** – це ті, які користувач послуг не вважає важливими.
- **Нерозв'язувані ризики** подібні до проблем, на які ви та користувач послуг маєте незначний вплив або взагалі не маєте контролю. Наприклад, внутрішньо переміщена людина із Судану може наражатися на ризик при поверненні додому та може хотіти, щоб криза там завершилася.

2. Дерево проблем

Обговоріть з користувачем послуг першопричини, глибинні причини та безпосередні причини їхньої проблеми. Це може допомогти користувачу послуг побачити, як пов'язані між собою труднощі, опрацювати їх і зосередитися на тому, що вони можуть змінити. Основний спосіб зробити це – продовжувати ставити запитання «чому?».²²

Рисунок 2:
Дерево причин
проблеми



Узгоджуйте цілі разом

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має обов'язок представити всі можливі варіанти та їхні наслідки користувачу послуг, а користувач послуг є основною людиною, яка приймає рішення щодо визначення своїх цілей за підтримки співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.

1. Постановка цих запитань може допомогти користувачам послуг визначити свої цілі: *Як би ваше життя (наприклад, повсякденне життя) відрізнялося, якби ви не стикалися з цим ризиком/проблемою? Які зміни ви хочете побачити?*
2. Розгляньте, як ви разом з користувачем послуг можете інтегрувати їхні потреби у сфері ПЗПСП у їхні цілі. Для підтримки, будь ласка, зверніться до [Додатку 4.4.2: План подолання труднощів користувача послуг](#). Цей ресурс, що міститься в розділі втручань ПЗПСП для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, призначений для допомоги у розробці планів подолання труднощів разом з користувачами послуг. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, також відіграє важливу роль у забезпеченні того, щоб цілі, визначені користувачем послуг, були реалістичними та корисними як у короткостроковій, так і в довгостроковій перспективі. Наприклад, було б недоречно вказувати «переселення» як бажаний результат. Визначені цілі мають бути вимірюваними та досяжними. Для цього ви можете надавати інформацію про доступні варіанти, такі як послуги та дії, а також про переваги й ризики цих варіантів (спираючись на актуальне та точне картування послуг).

Домовляйтеся про спільні дії

Це те, що необхідно зробити для досягнення мети. Це може потребувати кількох сесій, але продовжуйте підтримувати користувача послуг у самостійному прийнятті рішень. Може знадобитися поєднання різних дій, і кожен з них слід зазначати окремо:

- **Ви можете розбити загальну мету на керовані завдання.** Наприклад, для чоловіка з фізичною інвалідністю, який хоче знайти роботу, це може включати отримання інформації про доступні вакансії, вивчення вимог до різних видів роботи та реєстрацію на курс професійного навчання.
- **Переконайтеся, що дії є здійсненими та не наражають користувача послуг на додатковий ризик.** Наприклад, якщо дія передбачає поїзду до іншого місця, обговоріть ризики, пов'язані з переміщенням – включаючи бар'єри, контрольно-пропускні пункти та витрати – щоб переконатися, що дія є здійсненою.

- **Прагніть розвивати та посилювати сильні сторони й ресурси користувача послуг на індивідуальному, домогосподарському та громадському рівнях.** Ви можете спиратися на їхні захисні чинники, щоб допомогти зменшити ризик. Наприклад, користувачі послуг, які відчують соціальну ізоляцію, можуть отримати підтримку у волонтерстві в місцевому центрі зборів громадськості або, якщо це безпечно, користувач послуг може попросити члена сім'ї нагадувати їм про фізичні вправи або гуляти разом для зменшення стресу.
- **Визначте, хто відповідає за виконання дій.** Може бути більше ніж одна відповідальна особа/організація, але за можливості прагніть розподілити відповідальність відповідно до конкретних завдань. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, завжди повинен відповідати щонайменше за одну дію в межах кожної мети (наприклад, моніторинг плану справи). Якщо кілька учасників несуть відповідальність за завдання в межах однієї мети або якщо кілька взаємопов'язаних цілей передбачають участь різних сторін, розгляньте можливість організації конференції стосовно справ за участі всіх відповідних учасників.
- **Узгодьте часові межі для виконання дій.** Це дата, до якої заплановано завершити дію. Вона не має бути зобов'язувальною, але може допомогти користувачу послуг зрозуміти, коли очікувати виконання дії, водночас допомагаючи управляти їхніми очікуваннями. Наприклад, при здійсненні перенаправлення зазначте очікувані строки відповіді приймаючої організації та поясніть користувачу послуг, що це орієнтовні терміни. Інформуйте користувача послуг про будь-який отриманий зворотний зв'язок або можливі затримки.

Планування безпеки

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен розробити план безпеки з будь-яким користувачем послуг, який повідомляє про негайний або постійний ризик насильства чи шкоди. На основі ретельної оцінки безпеки та захищеності цей план дозволяє користувачу послуг дотримуватися заздалегідь визначених дій у разі загрози їхній безпеці. У процесі спільного планування користувачі послуг визначають потенційно небезпечні ситуації та розробляють стратегії реагування і зменшення шкоди.

Використовуючи інтегровану оцінку ризиків у сфері захисту або окрему форму планування безпеки, розробіть план безпеки разом з користувачем послуг. Це може бути включено до [Форми 8: План безпеки](#) або, за потреби, зберігатися як окремий документ. Під час планування безпеки чітко

пояснюйте користувачам послуг, що мета полягає у зменшенні потенційної шкоди, а не в тому, щоб покладати на них відповідальність за контроль того, коли або де вони можуть зазнати насильства.

Основні завдання планування безпеки полягають у тому, щоб:

- Допомогти користувачу послуг визначити закономірності насильства або шкоди. Наприклад, чи відбувається це в певних місцях або у певний час?
- Визначити стратегії уникнення ситуацій, у яких вони можуть наразитися на ризик
- Визначити безпечних людей і місця, куди користувач послуг може звернутися у надзвичайній ситуації. Визначити будь-які потенційні ризики та бар'єри.
- Розглянути інші бар'єри, з якими може зіткнутися користувач послуг під час спроби втекти та звернутися по допомогу.

Планування безпеки потребує дуже індивідуалізованого підходу і виглядатиме по-різному залежно від типу порушення (тобто ризик насильства, ризик насильницького зникнення, суїцидальні думки, неминучий ризик виселення тощо) та доступних для користувача послуг варіантів і ресурсів. Зазвичай уже існують певні механізми подолання труднощів. Ключове завдання – з'ясувати, що вже працює для користувача послуг, і розвивати це. Коли користувач послуг починає визначати потенційні варіанти реагування та ресурси, допоможіть їм спланувати, що саме вони робитимуть у потенційно небезпечних ситуаціях.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні оцінювати безпеку користувача послуг під час кожного візиту. Під час подальших візитів співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні ставити конкретні запитання щодо безпеки користувача послуг у їхньому домі та громаді, з'ясовуючи, чи відбулися зміни з моменту останньої зустрічі. На основі результатів повторної оцінки безпеки здійснюйте подальші дії щодо направлень, пов'язаних із безпекою, або оновлюйте план безпеки (за потреби).



Додаток 4.3:

План запобігання суїциду

Ознайомте людей, які перебувають у групі ризику суїциду, з планом запобігання суїцидам. Щоб пояснити цей процес користувачу послуг, можна сказати: «План безпеки²³ допомагає нам зрозуміти попереджувальні знаки, які вказують на те, що ви можете бути в небезпеці, і допомагає нам разом розробити план, який допоможе вам почуватися в безпеці, коли це буде потрібно. Ви візьмете копію цього плану з собою додому і зможете переглянути його та скористатися інструментами в будь-який час, коли відчуєте тривожні ознаки».

1. Які думки викликають у мене бажання завдати собі шкоди та/або покінчити з життям?

Почуття? _____

Ситуації? _____

2. Що я можу зробити, щоб допомогти собі заспокоїтися? Що мені допомагало в минулому?

3. Які у мене є причини жити?

4. З ким я можу поговорити, коли я засмучений і відчуваю, що хочу заподіяти собі шкоду або покінчити з життям? (вказіть більше, ніж одну людину)

_____ Номер телефону _____

_____ Номер телефону _____

_____ Номер телефону _____

5. Чи є щось, що я можу прибрати з мого оточення, щоб бути в більшій безпеці? (наприклад смертельно небезпечні предмети) _____

6. Що я можу зробити, коли не відчуваюся в безпеці:

Місця, куди я можу піти: _____

Фахівець, якому я можу зателефонувати: _____

Номер телефону гарячої лінії: _____

Якщо мені загрожує небезпека завдати собі шкоди або я боюся за свою безпеку, я повинен зателефонувати в службу порятунку або звернутися в найближчу лікарню.

Номер екстреного виклику: _____

Найближча лікарня (адреса та номер телефону): _____

Отримайте інформовану згоду на перенаправлення

Пам'ятайте: якщо вам потрібно передати справу, спочатку отримайте дозвіл користувача послуги на передачу інформації. Це можна зробити за допомогою [Форми 7: Перенаправлення](#). Якщо ви спілкуєтеся телефоном, не повідомляйте конфіденційну інформацію в громадських місцях. Повідомляйте лише ту інформацію, яка необхідна співрозмовнику для надання послуг користувачу.

Для отримання інформованої згоди співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні пояснити та обговорити з користувачем послуг:

- Процес перенаправлення та те, що потенційно відбудеться в його результаті
- Ризики та переваги втручання (медичне лікування, допомога з притулком тощо)
- Їхнє право відмовитися або не погодитися на будь-яку частину втручання, яке надається кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або організацією, що приймає, у будь-який час, а також право вимагати видалення цієї інформації в будь-який момент
- Пояснити, яка інформація буде передана організації, що приймає, та як вона буде захищена – відповідно до ваших протоколів захисту даних

Нагадування: Якщо інформована згода не надана, не продовжуйте перенаправлення. Натомість надайте відповідну інформацію на випадок, якщо вони змінять свою думку.

Сплануйте план додаткових дій

Для перенаправлень співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні розробляти плани супроводу, коли користувачі послуг хочуть, щоб хтось супроводжував їх до інших установ або постачальників послуг. Ретельно обговоріть це з користувачами послуг, оскільки в деяких умовах співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть бути відомими в громаді. Навіть простий супровід користувача послуг до установи або відділення поліції може викликати зацікавленість громади та ненавмисно порушити конфіденційність. Завжди використовуйте підходи, які забезпечують конфіденційність користувачів послуг протягом усього процесу перенаправлення.

Як документувати план ведення справи

Після того як ви разом з користувачем послуг обговорили та розробили план ведення справи, може бути корисно провести його перегляд разом із керівником. Після остаточного узгодження ще раз перегляньте його разом з користувачем послуг.

Після перегляду ви та користувач послуг можете підписати план справи. Не забувайте переглядати та оновлювати план справи під час подальших візитів. Коли дії виконані або більше не є актуальними чи здійсненими, відзначте їх виконання в колонці «дата виконання». Після цього обов'язково зазначте обґрунтування цього у [Формі 9: Подальший супровід та моніторинг](#).

Домовтеся, коли/де відбудеться наступний візит

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен обговорити з користувачем послуг варіанти подальшого візиту та чітко визначити, де і коли він відбудеться. Під час організації подальших візитів важливо обговорити з користувачем послуг, які бар'єри можуть перешкодити або ускладнити їхню можливість відвідати заплановану зустріч.

[Зверніться до Кроку 1](#) для усунення бар'єрів участі. Можливі варіанти включають:

- Записати користувача послуг на прийом у вашому центрі/закладі
- Переконалися, що приміщення є доступним для користувача послуг.
- Зустрітися з користувачем послуг в офісі іншого постачальника послуг, якщо це краще захищає їхню конфіденційність
- Відвідати їх удома, якщо це не створює ризиків для безпеки або конфіденційності та є бажаним для них

Обговоріть будь-які проблеми зі своїм керівником

Якщо під час планування справи виникають питання, пов'язані з нагальними ризиками безпеки, обговоріть їх із керівником команди до завершення сесії з користувачем послуг.

Крок 4: Впровадження плану дій по справі



Цілі

Працювати разом з користувачем послуг, сім'єю, громадою та постачальниками послуг (коли це можливо та доцільно), щоб забезпечити отримання користувачем послуг відповідних дій у межах цілей їхнього плану справи.

Згода на перенаправлення може бути отримана під час планування справи. Часові межі надання послуг визначаються у плані справи та відстежуються співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, і їхнім керівником.

Реалізуйте цей етап одразу після завершення та затвердження плану справи.



Ключові завдання

- Повторити вступ, оцінити негайні ризики безпеки, усунути бар'єри для участі у зустрічі, розпочати процес отримання інформованої згоди/дозволу ([див. Крок 1](#))
- Безпосереднє надання послуг
- Перенаправлення
- Координація головної справи

Ці кроки не розташовані послідовно.



Документація

- [Форма 7: Перенаправлення](#)
- За потреби регулярно повторюйте [Форму 5: Базову оцінку ПЗПСП](#).

Безпосереднє надання послуг

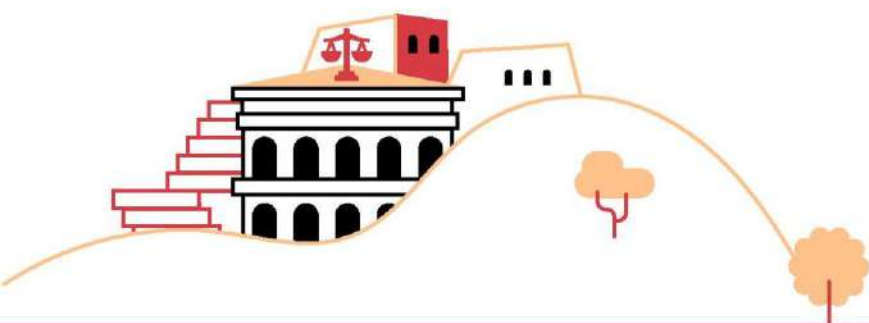
Підтримка співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, залежить від навичок, обставин, а також цілей і завдань програми.

Безпосередня підтримка може включати психічне здоров'я та психосоціальну підтримку і консультування, пряму грошову допомогу (для зменшення ризиків у сфері захисту), роботу з членами сім'ї та/або опікуном за згодою користувача послуг.

Під час процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту ви можете надавати першу психологічну допомогу через ненав'язливу турботу та підтримку. Це включає в себе:

- Оцінювання потреб і занепокоєнь
- Допомогу користувачам послуг у задоволенні базових потреб (таких як їжа, вода та інформація)
- Вислуховування користувачів послуг без тиску говорити
- Надання підтримки та створення заспокійливого середовища

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, допомагають користувачам послуг отримати доступ до інформації, послуг і мереж соціальної підтримки, щоб захистити їх від подальшої шкоди. У контекстах з обмеженими можливостями перенаправлення психічне здоров'я та психосоціальна підтримка з боку співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, стає критично важливою і повинна продовжуватися протягом усього процесу. Ви можете підтримувати користувачів послуг у виконанні узгодженого плану супроводу для направлень, включаючи супровід до постачальників послуг, а також, за наявності відповідної підготовки, здійснювати перенаправлення або сприяти наданню грошової допомоги для допоміжних засобів, але лише у координації зі спеціалізованими постачальниками послуг. Через потенційну шкоду, пов'язану з неправильним використанням або невідповідним призначенням таких засобів, **ЛИШЕ** працівники охорони здоров'я та підготовлені/кваліфіковані фахівці можуть сприяти доступу до цих продуктів. [Див. Додаток 3.2: Керівництво щодо надання допоміжних пристроїв](#) (у Модулі 3) для більш детальної інформації.



Забезпечення психічного здоров'я та психосоціальної підтримки

Кейс-менеджмент у сфері захисту є процесом, орієнтованим на розширення можливостей та потреби користувача послуг, який сам по собі є втручанням у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, паралельно з постійним доглядом і підтримкою. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть надавати емоційну підтримку завдяки неупередженому та турботливому ставленню до користувача послуг. Це може розвиватися через підтримувальні висловлювання, активне слухання та заспокійливі техніки. Допомога користувачу послуг у відновленні їхніх стратегій подолання труднощів і відновленні зв'язків з друзями та громадою може стати значним джерелом сили та підтримки. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, також можуть проходити спеціальні тренінги для кращої підтримки користувачів послуг у різних спосіб.

Люди реагують на стрес, дистрес і складні життєві події по-різному, залежно від віку, раси, етнічності, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, національності, релігії, розвитку, досвіду, темпераменту, культури, віри, громади та підтримки. Деякі можуть потребувати базової підтримки, тоді як інші – цільової підтримки або спеціалізованої допомоги. У міру того як людина змінюється через свій досвід і її потреби еволюціонують, змінюються й види підтримки та послуг, які є для неї корисними. Не менш важливо визнати, що реакція окремих людей, груп і громад на стрес і проблеми психічного здоров'я значною мірою визначається соціальним досвідом дискримінації, структурного расизму та пригнічення. Крім того, деякі люди, групи та громади отримують користь від скоординованих послуг із запобігання суїциду, планування безпеки та реагування на кризові ситуації. Тому постачальники послуг повинні усвідомлювати, що основні послуги можуть бути корисними лише тоді, коли вони також сприймаються як безпечні окремою людиною, групою або громадою.

Для більш детальної інформації щодо надання ПЗПСП у межах Кейс-менеджменту в сфері захисту [див. Додаток 4.4: Ресурси та заходи ПЗПСП](#). Для користувачів послуг у стані сильного дистресу [див. Додаток 4.5: Робота з користувачами послуг у стані сильного дистресу, самоушкодження та суїцидальних думок](#).

Перенаправлення

Коли користувачі послуг не можуть отримати доступ до послуг, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен звернутися до відповідного постачальника послуг – безпосередньо або через керівника. Забезпечте, щоб відповідна послуга надавалася користувачу послуг безпечно та підзвітно через якісне перенаправлення.

Перенаправлення (за наявності згоди) можуть здійснюватися до формальних спеціалізованих служб і неформальних груп на рівні громади. Це можуть бути внутрішні послуги організації або зовнішні постачальники, що пропонують правову допомогу, захист дітей, послуги у сфері СГЗН, охорону здоров'я, ПЗПСП, притулок та іншу підтримку. Оцініть якість усіх послуг, до яких здійснюється перенаправлення, та визначте будь-які бар'єри перед тим, як здійснювати перенаправлення

Перенаправлення часто працюють найкраще, коли співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, добре знайомі з послугами, що надаються, і персоналом, який їх надає. Ви повинні постійно підвищувати свою обізнаність щодо відповідних послуг і постачальників послуг та розвивати міцні робочі зв'язки з організаціями, що приймають перенаправлення.

Картування послуг

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні мати доступ до регулярно оновлюваного та точного картування послуг під час кожної зустрічі з користувачем послуг. Якщо таке картування відсутнє у ваших локальних координаційних системах, ваша команда може розробити його шляхом консультацій з організаціями, що приймають перенаправлення. Вкрай важливо мати інформацію про доступність постачальників послуг. Під час перенаправлення людини з інвалідністю співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен провести аудит доступності постачальника послуг для виявлення будь-яких бар'єрів. Ці бар'єри повинні бути доведені до відома користувача послуг. Таким чином, заходи щодо усунення бар'єрів можуть бути визначені до отримання послуги.

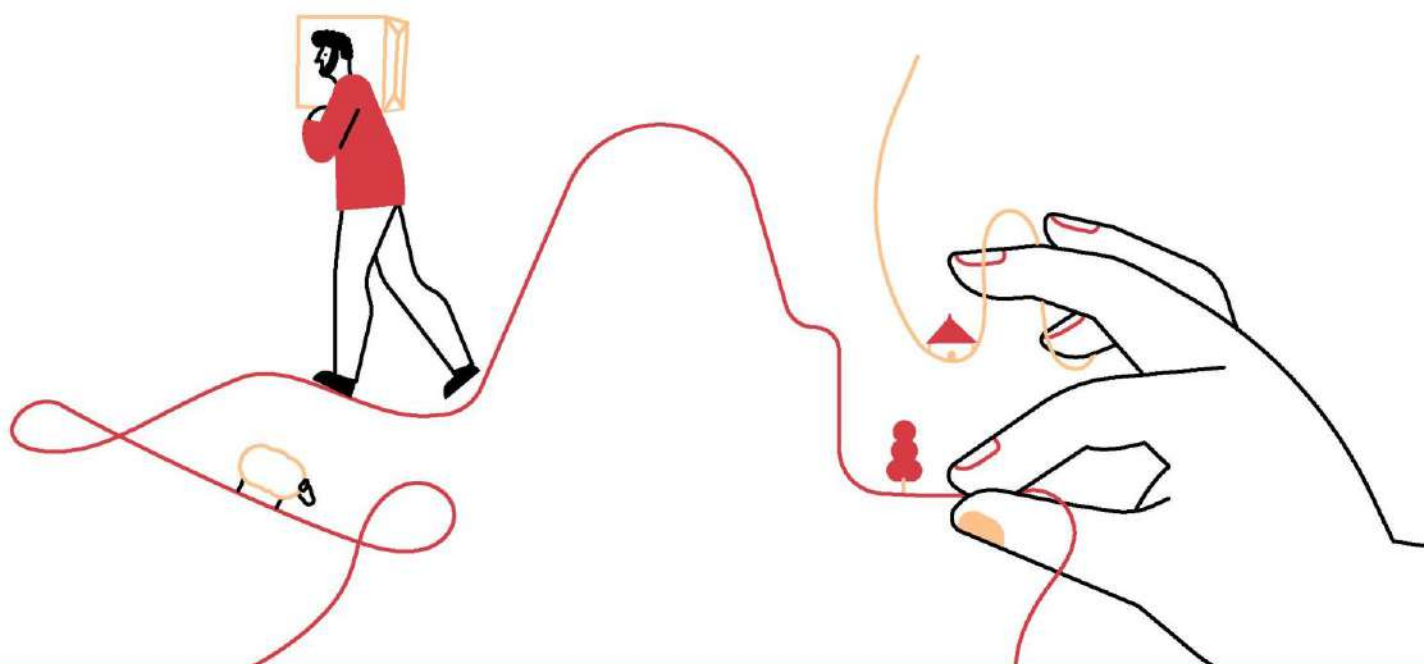
Хоча різні залучені організації несуть відповідальність за надання своїх конкретних послуг, організації, що здійснюють Кейс-менеджмент у сфері захисту, зберігають загальну відповідальність. Це включає подальший супровід як користувача послуг, так і постачальника послуг для забезпечення якісної допомоги та зменшення ризиків.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні отримувати дозвіл на передачу інформації для кожного нового перенаправлення, використовуючи форму перенаправлення [Форма 7 Перенаправлення](#).

Проведення конференцій стосовно справ

Ключова роль співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, полягає у координації будь-якого догляду та послуг, які отримує користувач послуг, виступаючи посередником між користувачем послуг і постачальниками послуг, просуваючи своєчасне та якісне надання допомоги, а також працюючи з постачальниками послуг для зменшення бар'єрів у доступі до послуг для постачальника послуг.

Тому ви несете відповідальність за подальший супровід перенаправлень, щоб переконатися, що послуги надаються своєчасно. За потреби та за доцільності організуйте зустріч із ключовими учасниками та постачальниками послуг, залученими до плану справи. Обговоріть план справи та знайдіть короткострокові та/або довгострокові рішення. Цю процедуру найкраще застосовувати для складних справ і тоді, коли потреби користувача послуг не задовольняються своєчасно або належним чином. Зверніть увагу, що користувач послуг (і члени їхньої сім'ї) зазвичай не беруть участі. Ці зустрічі надають можливість переглянути заходи, визначити прогрес і бар'єри, розподілити ролі та обов'язки, знайти рішення та за потреби скоригувати поточні плани надання послуг.



Крок 5: Подальші дії та моніторинг



Мета

Оцінити прогрес у досягненні цілей плану справи та переконатися, що план залишається актуальним.

Супровід і моніторинг здійснюються з моменту узгодження плану ведення справи до моменту закриття або передачі справи. Частота наступних візитів залежить від рівня ризику/терміновості справи.

На цьому етапі також слід задокументувати зустрічі з керівниками та інші відповідні зустрічі. Кожна важлива взаємодія з користувачем послуг повинна бути задокументована у формі подальшого супроводу справи.



Ключові завдання

- Повторити вступ, оцінити негайні ризики безпеки, усунути бар'єри для участі у зустрічі, розпочати процес отримання інформованої згоди/дозволу ([див. Крок 1](#))
- Підтримуйте зв'язок з користувачем послуг та відстежуйте прогрес
- Переоцініть ризики та перегляньте план справи
- Попросіть інформовану згоду на подальші перенаправлення
- За потреби вам може знадобитися розробити план безпеки



Документація

- [Форма 9: Подальші дії та моніторинг](#)

Підтримуйте зв'язок з користувачем послуг та відстежуйте прогрес

Протягом усього процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та їхні керівники несуть відповідальність за подальший супровід користувачів послуг і моніторинг прогресу щодо плану справи – узгодженого з користувачем послуг, його сім'єю/піклувальником та іншими відповідними постачальниками послуг.

Ви повинні регулярно здійснювати подальший супровід користувачів послуг – відповідно до рівня ризику справи. Керівники і співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні узгодити відповідні кроки для здійснення подальшого супроводу та моніторингу справи.

Під час цих подальших сесій надавайте оновлення щодо виконання визначених дій у плані ведення справи, обговорюйте будь-які виклики чи труднощі та/або збирайте інформацію про зміни або результати, які відбулися з моменту первинної оцінки ризиків.

Корируйте план справи за погодженням з користувачем послуг у відповідь на ці нові обставини. Підсумок:

- Зустрічайтеся з користувачем послуг або контакуйте з ним відповідно до домовленостей
- Повторно оцінюйте ризики/безпеку користувача послуг
- Повторно оцінюйте психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя користувача послуг. Використовуйте [Форму 5: Базова оцінка ПЗПСП](#), форми оцінювання психосоціального благополуччя для визначення будь-яких змін. Ви можете робити це після раптової події або на регулярній основі.
- Якщо ви спостерігаєте значні зміни, проконсультуйтеся з керівником щодо розробки плану безпеки або проведення оцінювання суїцидальних думок у [Формі 5: Базова оцінка ПЗПСП](#). Це може бути зроблено в будь-який момент за згодою користувача послуг.
- Переглядайте план справи разом з користувачем послуг під час кожного візиту, щоб оновлювати його та вносити необхідні зміни
- Оновлюйте план справи разом з користувачем послуг, обов'язково документуючи результати перенаправлень, нові ризики та плануючи подальший візит.
- Реалізуйте оновлений план справи, обов'язково отримуючи інформовану згоду для нових перенаправлень.

Пам'ятайте: Ситуація користувача послуг часто може змінюватися. З'являється нова інформація або план виявляється неефективним. Кейс-менеджмент у сфері захисту не є лінійним процесом. Вам потрібно бути готовими повернутися до етапу оцінювання та планування і переглянути план справи. Не хвилюйтеся, це звичайна практика.

Крок 6: Закриття або передача справи



Цілі

Забезпечити безпечне, відповідальне та належне завершення надання послуг для користувача послуг. Цей процес повинен здійснюватися у консультації з користувачем послуг і тоді, коли цілі плану справи досягнуті або надання послуг припиняється з інших обґрунтованих причин (наприклад, смерть, переміщення, запит користувача послуг тощо).

Передача справи є крайнім заходом у специфічних ситуаціях. Зазвичай це пов'язано з вищим рівнем технічної експертизи або географічною близькістю, що забезпечує найкраще можливе надання послуг для користувача послуг.

Документація, пов'язана з передачею справи, повинна:

- Пояснювати причину передачі
- Описувати обговорення з користувачем послуг щодо передачі
- Містити підтвердження згоди користувача послуг на передачу
- Перелічувати інформацію, передану новій організації в межах процесу передачі



Ключові завдання

- Визначення моменту закриття справи
- Як документувати закриту справу
- Передача справи, якщо застосовно



Документація

- Форма 11 Закриття справи

Завершення надання послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту може залежати від кількох чинників. Хоча початкова оцінка ризиків і планування справи можуть передбачати обмежене в часі втручання для вирішення конкретних проблем, можуть виникати нові обставини, які ставлять під сумнів доцільність завершення взаємодії.

Визначення моменту закриття справи

Користувачі послуг, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники переглядають справу і спільно обговорюють її закриття. Разом з користувачем послуг визначте будь-які питання або занепокоєння, які можуть потребувати подальшої підтримки чи допомоги. Завжди запевняйте користувача послуг, що вони можуть повернутися у разі виникнення нових проблем або викликів. Справи можуть бути повторно відкриті.

Причини закриття справи

- Коли досягнуто згоди, що цілі, визначені у плані справи, виконані, відсутні додаткові ризики у сфері захисту і що користувач послуг та його сім'я, за потреби, не отримають користі від подальшого Кейс-менеджменту в сфері захисту.
- Якщо користувача послуг неможливо знайти або зв'язатися з ним протягом щонайменше 60 днів, попри неодноразові спроби, справу можна вважати закритою. Усі спроби зв'язатися з користувачем послуг мають бути задокументовані у його справі. Файл справи може бути повторно відкритий у разі повернення користувача послуг.
- Користувач послуг бажає закрити справу з будь-якої причини. Наша мета – поважати їхнє рішення.
- У разі смерті користувача послуг справа закривається. Однак необхідно розглянути надання підтримки сім'ї. Під час надання послуг у співпраці з державними партнерами переконайтеся, що про смерть повідомлено відповідний державний орган.
- Якщо основні потреби користувача послуг не можуть бути задоволені та/або користувач послуг не бажає отримувати безпосередню підтримку або регулярні візити, справу можна закрити.

Підхід до планування на майбутнє

Для користувачів послуг зі складними, довготривалими потребами вони або їхня сім'я можуть запитувати про постійну підтримку в межах Кейс-менеджменту в сфері захисту. Це потребує планування очікуваних змін і узгодження моментів майбутнього контакту. Деяким користувачам послуг може знадобитися періодична підтримка до досягнення сталого рішення. Навіть якщо поточна взаємодія завершується, ви можете домовитися з користувачем послуг про відновлення контакту у визначені майбутні моменти, наприклад, під час важливих змін.

Як документувати закриття справи

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, відповідають за заповнення форми закриття справи та перегляд справи разом із керівником для отримання затвердження. Перегляньте всі форми у файлі користувача послуг і переконайтеся, що справа є повною. Забезпечте належне архівування файлу користувача послуг відповідно до політик вашої організації.

Закриті справи повинні зберігатися у безпечному та конфіденційному місці протягом визначеного періоду часу. Ознайомтеся з протоколом захисту даних вашої організації або національним законодавством.

Передача справи

Уникайте передачі справ, якщо це не є абсолютно необхідним, наприклад, коли користувачі послуг переїжджають до іншого району або країни, організація впроваджує стратегію виходу, або коли для забезпечення кращих послуг потрібна вища технічна експертиза. Якщо кращі послуги не гарантовані, розгляньте можливість проведення кейс-конференцій або спільної підтримки. Належна координація між напрямками Кейс-менеджменту в сфері захисту (захист дітей і ГЗН, а також іншими технічними командами) з самого початку може запобігти непотрібним передачам.

Передача справи означає повну передачу відповідальності за координацію плану справи, подальший супровід і моніторинг користувача послуг іншій організації або підрозділу. Розробіть план передачі разом із організацією, що приймає, та повідомте про нього користувача послуг і сім'ю/піклувальника, якщо це доречно. Найкраща практика передбачає, що поточний співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, знайомить користувача послуг з новим кейс-менеджером.

У ситуаціях, коли всі справи передаються іншій організації або державному органу, перегляньте всі файли справ, щоб підтвердити безпечність передачі та перевірити згоду користувача послуг на обмін інформацією.²⁴

Короткий виклад ключових моментів



Налагодження підтримуючих взаємин з користувачем послуг є ключем до успішного Кейс-менеджменту в сфері захисту.



Готуйтеся до сесій Кейс-менеджменту в сфері захисту, використовуючи це керівництво, переглядайте свою документацію, звертайтеся за порадою за потреби та осмислюйте мету кожного етапу процесу, щоб належним чином структурувати кожну сесію.



Продовжуйте отримувати згоду та забезпечуйте, щоб користувач послуг був поінформований про будь-які ризики, пов'язані з узгодженими подальшими діями.



Ми документуємо сесії Кейс-менеджменту в сфері захисту для покращення навчання, забезпечення підзвітності нашої практики та підвищення якості надання послуг.



Якщо ви не впевнені, які дії вжити, зверніться за порадою до керівника.

Додатки

Додаток 4.1: [Короткий посібник з інклюзивної комунікації](#)

Додаток 4.2: [Керівництво щодо використання короткого набору запитань Вашингтонської групи](#)

Додаток 4.3: [План запобігання суїциду](#)

Додаток 4.4: [Заходи та ресурси](#)

Додаток 4.4.1: [Керівництво щодо втручань та заходів ПЗПСП](#)

Додаток 4.4.2: [План подолання труднощів користувача послуг](#)

Додаток 4.4.3: [Шаблон із заходів ПЗПСП](#)

Додаток 4.4.4: [Психоосвіта](#)

Додаток 4.4.4.1: [Розуміння стресу](#)

Додаток 4.4.4.2: [Типи стресу в організмі](#)

Додаток 4.4.4.3: [Наш мозок та екстремальний стрес](#)

Додаток 4.4.4.4: [Визначення емоцій і почуттів](#)

Додаток 4.4.4.5: [Розуміння горя та втрати](#)

Додаток 4.4.4.6: [Здорові відносини](#)

Додаток 4.4.5: [Емоційна регуляція](#)

Додаток 4.4.5.1: [Глибоке дихання животом](#)

Додаток 4.4.5.2: [Дихання по квадрату](#)

Додаток 4.4.5.3: [Прогресивне розслаблення м'язів](#)

Додаток 4.4.5.4: [П'ять почуттів для заземлення](#)

Додаток 4.4.5.5: [Предмети для заземлення](#)

Додаток 4.4.5.6: [Виявлення джерел стресу](#)

Додаток 4.4.5.7: [Визначення джерел підтримки](#)

Додаток 4.4.5.8: [Визначення моїх сильних сторін](#)

Додаток 4.4.5.9: [Позитивні твердження](#)

Додаток 4.4.5.10: [Швидкі вправи на заземлення](#)

Додаток 4.4.6: [Творче вираження](#)

Додаток 4.4.6.1: [Прогулянка емоціями](#)

Додаток 4.4.6.2: [Традиційні пісні або танці](#)

Додаток 4.4.6.3: [Складання карти мого безпечного простору](#)

Додаток 4.4.6.4: [Малювання свого минулого, теперішнього, та майбутнього](#)

Додаток 4.4.6.5: [Картки позитивного твердження](#)

Додаток 4.4.7: [Орієнтованість на вирішення проблеми](#)

Додаток 4.4.7.1: [Планування дій](#)

Додаток 4.4.7.2: [Кола контролю](#)

Додаток 4.4.7.3: [Картування підтримки](#)

Додаток 4.4.7.4: [Позитивний журнал](#)

Додаток 4.4.7.5: [Питання-винятки](#)

Додаток 4.5: [Робота з користувачами послуг у стані сильного дистресу, самоушкодження та суїцидальних думок](#)

Примітки

- 1 Це є частиною універсального, але неоднозначного концепту в соціальній роботі під назвою «використання себе». Існує значний обсяг літератури з цього питання. Для початку, див. Дьюейн, Клаудія Дж. Журнал клінічної соціальної роботи; Нью-Йорк, т. 34, вип. 4, (грудень 2006 р.): 543-558. DOI:10.1007/s10615-005-0021-5
- 2 УВКБ ООН, *Навчальна програма з проведення співбесід: Мій робочий зошит*, 42
- 3 УВКБ ООН, *Навчальна програма з проведення співбесід: Мій робочий зошит*, 21
- 4 Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), «Управління проблемами плюс» (PM+): *Індивідуальна психологічна допомога дорослим, які постраждали від стресу в громадах, що зазнали несприятливих обставин*, 2018 р., 21-24, доступно за посиланням:
https://apps.who.int/WHO_MSD_MER_16.2_eng.pdf?jsessionid=sequence=1
- 5 Активне слухання передбачає емпатичне залучення до повідомлення та емоцій користувача послуг шляхом визначення почуттів і перспектив, що стоять за його словами, збереження неосудливого ставлення для створення безпечного простору для відкритої комунікації, відображення його слів для демонстрації розуміння та уточнення можливих непорозумінь, а також уважне спостереження за невербальними сигналами, такими як мова тіла та тон голосу. Такий підхід забезпечує глибше розуміння досвіду користувача послуг. Щоб дізнатися більше, прочитайте «[Активне слухання, Карл Роджерс](#)» або подивіться це коротке відео: [Активне слухання Карла Роджерса - YouTube](#)
- 6 Додаткова інформація та поради щодо використання технік активного слухання містяться в ресурсах з базових навичок психосоціальної підтримки, які можна знайти на вебсайті МПП з ПЗПСП
<https://www.mhpssmsp.org/en/activity/activity-introduction-6#page-1>
- 7  Центр лікування зловживання психоактивними речовинами, *Травма-інформована допомога в службах поведінкового здоров'я*, 2014 р., розділ 4, доступно за посиланням:
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207188/box/part1_ch4.box5/?report=objectonly
- 8 Фрагмент адаптовано з *Міжвідомчого керівництва з ведення випадків ГЗН*, Частина IV, Розділ 3, 2017 р., доступно за посиланням: https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf
- 9 У Конвенції про права осіб з інвалідністю та відповідному Загальному коментарі до статті 12, доступному за посиланням: <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-1-article-12-equalrecognition-1>

10 Адаптовано з IRC, Керівництво для обговорення у фокус-групах, Дослідження щодо посилення підзвітності та залучення людей з інвалідністю до гуманітарної діяльності за допомогою програм, орієнтованих на потреби користувачів послуг.

11 Фрагмент адаптовано з Міжвідомчого керівництва з ведення випадків ГЗН, Частина IV, Розділ 3, 2017 р., доступно за посиланням: https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf

12 Навіть піклувальники рідко мають законне право надавати згоду або відмовлятися від підтримки від імені користувача послуг.

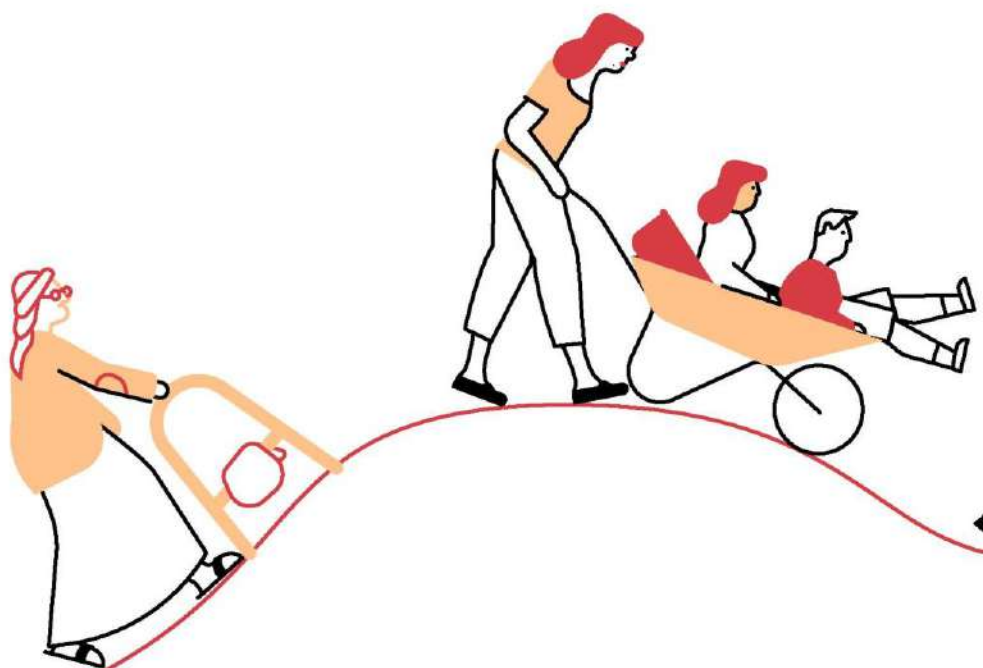
13 УВКБ ООН, Політика щодо захисту персональних даних осіб, які перебувають у компетенції УВКБ ООН, 2018 р., с. 17, доступно за посиланням: <https://www.refworld.org/policy/strategy/unhcr/2015/en/120873>

14 Там само. 14.

15 Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю та Факультативний протокол (Конвенція про права осіб з інвалідністю), Стаття 1.

16 Із заяви про обґрунтування загальних заходів Вашингтонської групи щодо інвалідності, доступної за посиланням: <http://www.washingtongroup-disability.com/washington-group-question-sets/short-set-of-disability-questions/>

17 УВКБ ООН, Навчальна програма з проведення співбесід: Мій робочий зошит, 74



18 Пулла, «Підхід у соціальній роботі, орієнтований на сильні сторони»: Виразна етична перевага, 2017 р.

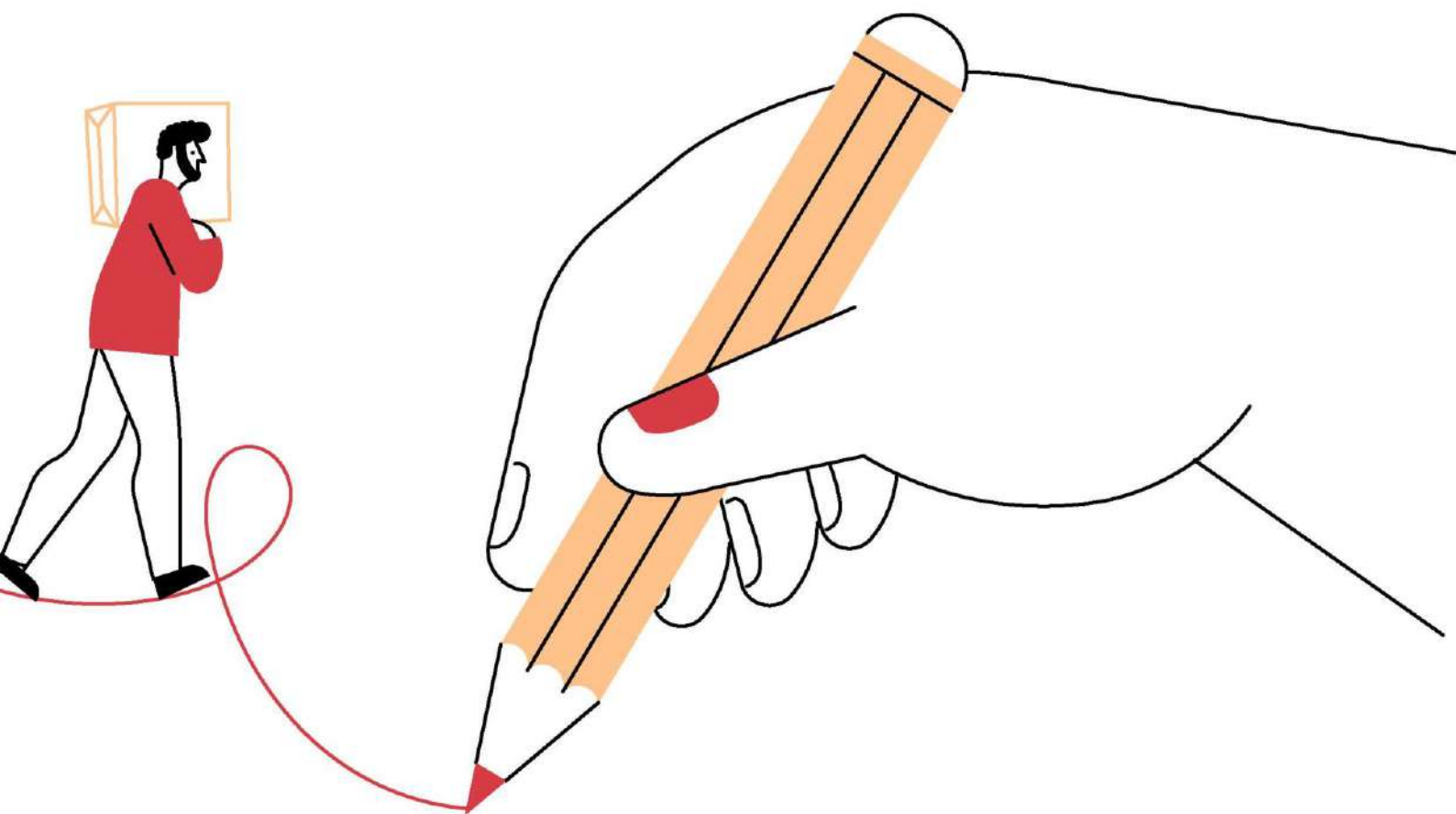
19 Поширений підхід у практиці кейс-менеджменту в соціальній роботі. Просувається Інститутом соціальної допомоги для досконалості, доступно за посиланням: <https://www.scie.org.uk/strengths-based-approaches/videos/concept>

20 ВООЗ, «Управління проблемами плюс» (PM+): індивідуальна психологічна допомога дорослим, які перебувають у стані дистресу в громадах, що зазнали несприятливих обставин, 2018 р., с. 27, доступно за посиланням: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-MSD-MER-18.5>

21 Там само. 47

22 Покроковий посібник див.: Інструментарій з інтеграції захисту (GPC Protection Mainstreaming Toolkit), 2017 р., с. 70, доступно за посиланням: <https://globalprotectioncluster.org/publications/64/policy-and-guidance/tool-toolkit/gpc-protection-mainstreaming-toolkit>

23 Адаптовано з Довідкового центру IFRC з психосоціальної підтримки та запобігання суїциду, а також запобігання суїциду під час Covid-19





Професійний розвиток та підтримка персоналу



Ласкаво просимо до Модулю 5. Цей модуль розроблений спеціально для старших співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, керівників, менеджерів і фахівців з управління персоналом. Він надає інструменти та розуміння, необхідні для ефективної підтримки працівників Кейс-менеджменту в сфері захисту, пропонуючи стратегії для подолання ризиків і викликів, з якими вони стикаються, із пріоритизацією їхнього добробуту та професійного розвитку.

У цій главі ви знайдете відповіді на такі запитання:

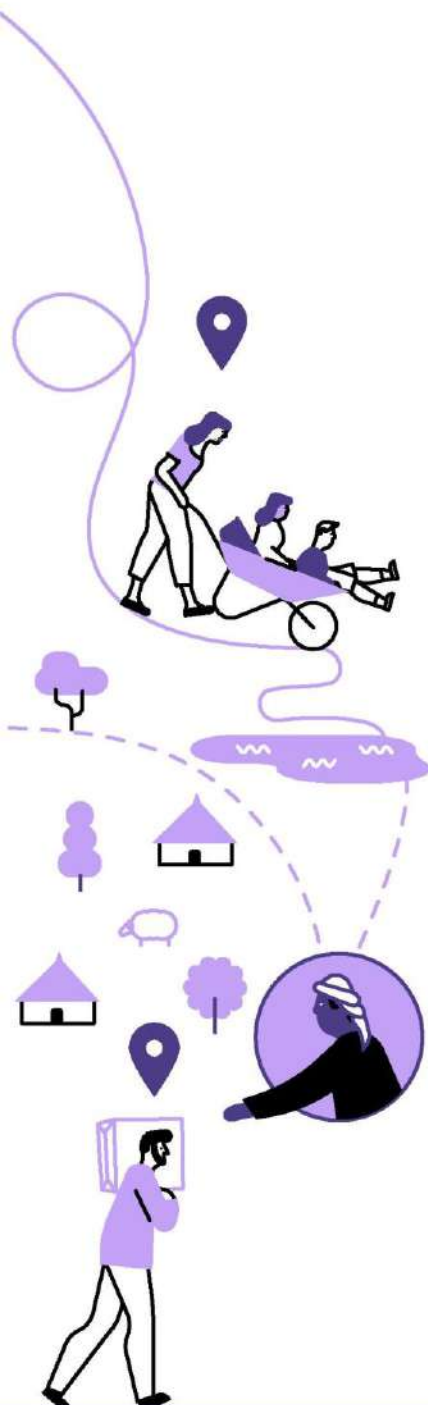
- Як забезпечити підтримку персоналу протягом усього циклу впровадження?
Надання основних дій для забезпечення безпеки та здоров'я персоналу, а також опис різних підходів до підтримки персоналу протягом усього циклу впровадження Кейс-менеджменту в сфері захисту.
- Як підходити до професійного розвитку команди та планів супервізії?¹
Визначення елементів ефективної супервізії, надання практичних рекомендацій щодо впровадження структурованих систем супервізії, які сприяють розвитку команди, обміну знаннями та емоційній підтримці через регулярні сесії обговорення.

Як забезпечити підтримку персоналу протягом усього циклу впровадження?

Надання послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту може бути складним завданням, особливо з точки зору психологічного благополуччя співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та волонтерів. Організації мають як юридичні, так і моральні зобов'язання захищати та сприяти добробуту, психічному здоров'ю та психосоціальному благополуччю своїх працівників. Вони зобов'язані вживати розумних заходів для зменшення передбачуваних ризиків для фізичного та психологічного здоров'я і безпеки персоналу.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та члени команди Кейс-менеджменту в сфері захисту часто стикаються з історіями, інформацією та зображеннями, пов'язаними з конфліктами, стражданнями, втратами, зловживаннями, насильством і катуваннями на регулярній основі. Багато членів команди походять з тих самих громад, що й користувачі їхніх послуг, які також можуть бути зачеплені конфліктом і кризою. Це підвищує ризик вікарної травми, оскільки вони можуть бути особисто зачеплені тими ж подіями (наприклад, втрата майна, близьких) або знати людей, які постраждали, і при цьому самі стикаються з особистими ризиками.

Сподіваємося, що ваші команди захисту вже обмірковували питання догляду та навчання персоналу в межах виконання своїх обов'язків з надання допомоги. Цей модуль представляє супервізію як основний метод підтримки персоналу, який здійснює Кейс-менеджмент у сфері захисту. Супервізія в соціальній роботі та кейс-менеджменті – це структурований процес, під час якого більш досвідчений фахівець забезпечує керівництво, підтримку та супервізію за співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи. Вона спрямована

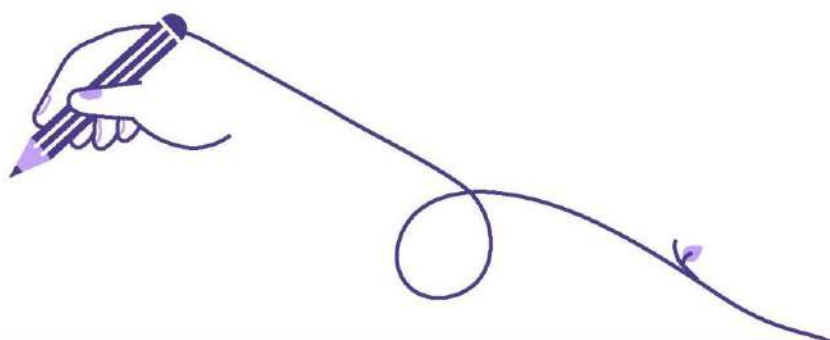


на те, щоб фахівці надавали високоякісні послуги, дотримуючись етичних стандартів², розвиваючи свої навички та керуючи своїм емоційним благополуччям. Супервізія допомагає працівникам рефлексувати над своєю практикою, вдосконалювати процес прийняття рішень та покращувати результати для користувачів послуг, забезпечуючи безпечний простір для зворотного зв'язку, навчання та професійного зростання. Вона також слугує способом моніторингу ефективності та забезпечення підзвітності у наданні послуг.

Таблиця 1 містить основні заходи, спрямовані на забезпечення безпеки та здоров'я персоналу під час створення та моніторингу послуг кейс-менеджменту у сфері захисту.

Таблиця 1: Дії, рекомендовані кроки та ресурси для забезпечення підтримки команд кейс-менеджменту в сфері захисту

Основні заходи щодо догляду за командами Кейс-менеджменту в сфері захисту	Рекомендовані кроки та ресурси
☐ Розробити політику та конкретні організаційні механізми для захисту та підтримки психічного здоров'я і психологічного благополуччя користувачів послуг та інших співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи та надання послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту. Це може включати чітку політику професійного розвитку та чітку політику догляду за персоналом, а також надання ресурсів для догляду, таких як пільги та компенсації за професійну підтримку та відгули.	☐ Зберіть ресурси та підтримку, звернувшись до свого відділу кадрів. ☐ Зверніться за порадою до інших кейс-менеджерів/організацій. ☐ Поговоріть з безпосередніми працівниками про їхню практику. ☐ Документуйте сесії супервізії, щоб визначити можливості для корисних інституційних змін.



Основні заходи щодо догляду за командами Кейс-менеджменту в сфері захисту

Рекомендовані кроки та ресурси

☐ Переконайтеся, що захист та гендерний аналіз впливають на всі аспекти діяльності, включаючи практику найму на роботу. Активно намагайтеся наймати на роботу жінок та людей з маргіналізованих груп, оскільки їхні погляди є важливими для адаптації послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту. Наймання персоналу з числа людей, які постраждали, є безцінним для надання культурно чутливої та гендерно чутливої підтримки.

☐ Залучайте групи підтримки до будь-якого аналізу потреб у захисті та звертайтеся за їхніми рекомендаціями.

☐ [Натисніть тут, щоб ознайомитися з кількома рекомендаціями щодо впровадження чутливого до конфлікту підбору персоналу та підтримки персоналу з Лівану.](#)

☐ Вказуйте потенційні стресові чинники, пов'язані з роботою, в оголошеннях про прийом на роботу; обговорюйте їх з кандидатами під час процесу найму, щоб оцінити їхню придатність до роботи на цій посаді.

☐ Зверніться до відділу кадрів, щоб обговорити впровадження цього стандарту в усі посадові інструкції, а не лише у вакансії з Кейс-менеджменту в сфері захисту.

☐ Надайте співробітникам інформацію про послуги підтримки, доступні під час вступного інструктажу, включаючи послуги з ПЗПСП (наприклад, системи підтримки за принципом «рівний-рівному», ресурси самодопомоги), а також про те, як отримати доступ до підтримки.

☐ Навички з ПЗПСП, які ви розвине́те під час тренінгу з кейс-менеджменту в сфері захисту, також будуть корисними для вашого персоналу та команди.

☐ Супервізія – це можливість для підтримки. Дивіться поради щодо догляду за персоналом нижче.

☐ Визначте робочий час, контролюйте понаднормову роботу та забезпечте відпочинок і відновлення сил як для місцевих, так і для міжнародних працівників. Наприклад, переконайтеся, що працівники мають достатньо оплачуваної відпустки, і сприяйте тому, щоб працівники робили достатню кількість перерв протягом робочого дня.

☐ Поговоріть з вашим відділом кадрів, щоб переконатися, що це включено до ввідного інструктажу, та інформуйте персонал про будь-які зміни.

☐ Надайте рекомендації відділу кадрів на основі зворотного зв'язку з вашою командою.

Основні заходи щодо догляду за командами Кейс-менеджменту в сфері захисту

Рекомендовані кроки та ресурси

☐ Оцінюйте та контролюйте роботу, яка викликає потенційні стресові чинники та ризики для психічного здоров'я. Вживайте заходів для усунення, пом'якшення або ліквідації цих ризиків.

☐ Підтримуйте свої команди, щоб допомогти їм піклуватися про власне психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя, зокрема забезпечуйте командам доступ до послуг з охорони психічного здоров'я.

☐ Навчіть весь персонал, включаючи менеджерів, керівників, співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та допоміжний персонал, щодо їхньої ролі в моніторингу та пом'якшенні стресових чинників, пов'язаних з роботою, а також щодо того, як реагувати на працівників, які відчують дистрес або стали свідками надзвичайно дистресових ситуацій.

☐ Розробити чіткий протокол повідомлення про вкрай несприятливі/дистресорні події та реагування на них, який має включати надання базової психосоціальної підтримки одразу після події ([див. захід 3.2 МПП з ПЗПСП](#)).

☐ Забезпечити форум для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та волонтерів, де вони можуть ставити запитання, висловлювати занепокоєння щодо ризиків для себе та своїх колег, а також ділитися ідеями щодо покращення ситуації.

☐ Ви несете спільний обов'язок піклуватися разом з відділом кадрів та вищим керівництвом, консультуйтеся з ними за потреби.

☐ Навчіть команди навичкам самодопомоги та базової психосоціальної підтримки, щоб допомогти їм піклуватися про власне психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя, а також взаємодіяти один з одним у підтримуючий спосіб ([див. захід 3.2 МПП з ПЗПСП](#)).

☐ Використання базових навичок психосоціальної підтримки.

☐ Допоможіть співробітникам або волонтерам заповнити протоколи звітності.

☐ Зв'яжіть їх з доступними службами підтримки ([див. захід 2.1 МПП з ПЗПСП](#)).

☐ Адаптуйте настанови в [Додатку 4.5: Робота з користувачами послуг у стані сильного дистресу, самоушкодження та думок про суїцид](#), проконсультувавшись з місцевою робочою групою з ПЗПСП/місцевими суб'єктами охорони психічного здоров'я.

☐ Для цього чудово підходить супервізія, див. нижче.

☐ Також корисною є можливість підбиття підсумків за межами організації. Це може бути зовнішня супервізія або групи колег, які працюють у схожих сферах.

- ☐ Запобігайте та пом'якшуйте наслідки стресу, забезпечуйте легкий, справедливий та доступний доступ до культурно прийнятної емоційної підтримки для всіх співробітників. [Стратегії та рекомендації можна знайти тут](#).
- ☐ Переконайтеся, що у ваших бюджетах або пакетах медичного страхування передбачені кошти на охорону психічного здоров'я.
- ☐ Регулярно обговорюйте зі своєю командою, як підтримувати один одного і що може зробити організація для надання підтримки.
- ☐ Розгляньте можливість включення практик самодопомоги в інші моменти робочого дня вашої команди.

Встановлення професійних меж

Під час адаптаційного періоду слід зосередити увагу на формуванні чіткого розуміння ролей та обов'язків співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Це дозволить персоналу приймати незалежні рішення в межах своїх посадових обов'язків, підтримувати чіткі межі надання послуг та ефективно інформувати про ці межі користувачів послуг і членів громади. Заохочуйте персонал відкрито ділитися своїм досвідом, особливо з новими членами команди, про те, як вони підтримують здоровий баланс між роботою та особистим життям. Такі розмови допоможуть створити сприятливе середовище. Деякі ключові питання, які варто обговорити в команді, включають:

- **Розуміння меж фізичної прихильності:** З'ясуйте, що є комфортним і професійним для кожної людини.
- **Соціальні мережі та особиста інформація:** Встановіть чіткі правила взаємодії в Інтернеті та обміну особистими даними, включно з контактною інформацією.

- **Управління пропозиціями гостинності:** Розробіть стратегії реагування на пропозиції гостинності під час домашніх візитів або виїздів на місце, зберігаючи при цьому професійні межі.
- **Встановлення робочого часу:** Чітко визначте робочий час і справедливо розподіліть обов'язки, щоб уникнути вигорання.
- **Звернення за підтримкою:** Розуміти, коли настав час звернутися за порадою чи допомогою до керівника.
- **Взаємодія після закриття справи:** З'ясуйте відповідні межі та кроки, які слід зробити після закриття справи.

Вирішуючи ці аспекти разом з іншими загальними проблемами, можна позитивно вплинути на культурні та соціальні практики. Ось ключові питання, над якими варто поміркувати вам і вашим співробітникам:

- Чи може ця дія або поведінка вплинути на мою безпеку або благополуччя користувача послуг зараз або в майбутньому?
- Чи може ця дія або поведінка підірвати стратегії подолання труднощів користувача послуг і викликати залежність?
- Чи обмежить ця дія або поведінка рівень контролю, який я або учасник маємо у відносинах між користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи?

Заохочення до вдумливого розгляду цих питань допомагає забезпечити безпечну, підтримуючу та розширюючу взаємодію з користувачами послуг.



Створення спільного підтримуючого професійного простору

Створення простору, де співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть вільно спілкуватися як під час супервізії, так і в межах професійної культури, що підтримує співпрацю, сприятиме підвищенню добробуту вашої команди та ефективності вашої супервізії, а отже, принесе користь вашій програмі. Обговоріть у вашій команді, які стратегії вони вважають корисними для створення відкритого комунікативного середовища. Приклади таких стратегій наведено вище:

- Планування соціальних заходів
- Святкування та обмін інформацією про успіхи співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, і користувачів послуг
- Святкування особистих віх у житті членів команди, таких як дні народження, випускні або підвищення по службі
- Інвестування в прикрашання робочого простору мистецтвом, рослинами, приватним куточком або соціальною зоною
- Розробка девізу команди та втілення його у вигляді плакату чи футболки
- Проведення вправи «троянда-брунька-терен»³ в останній день тижня

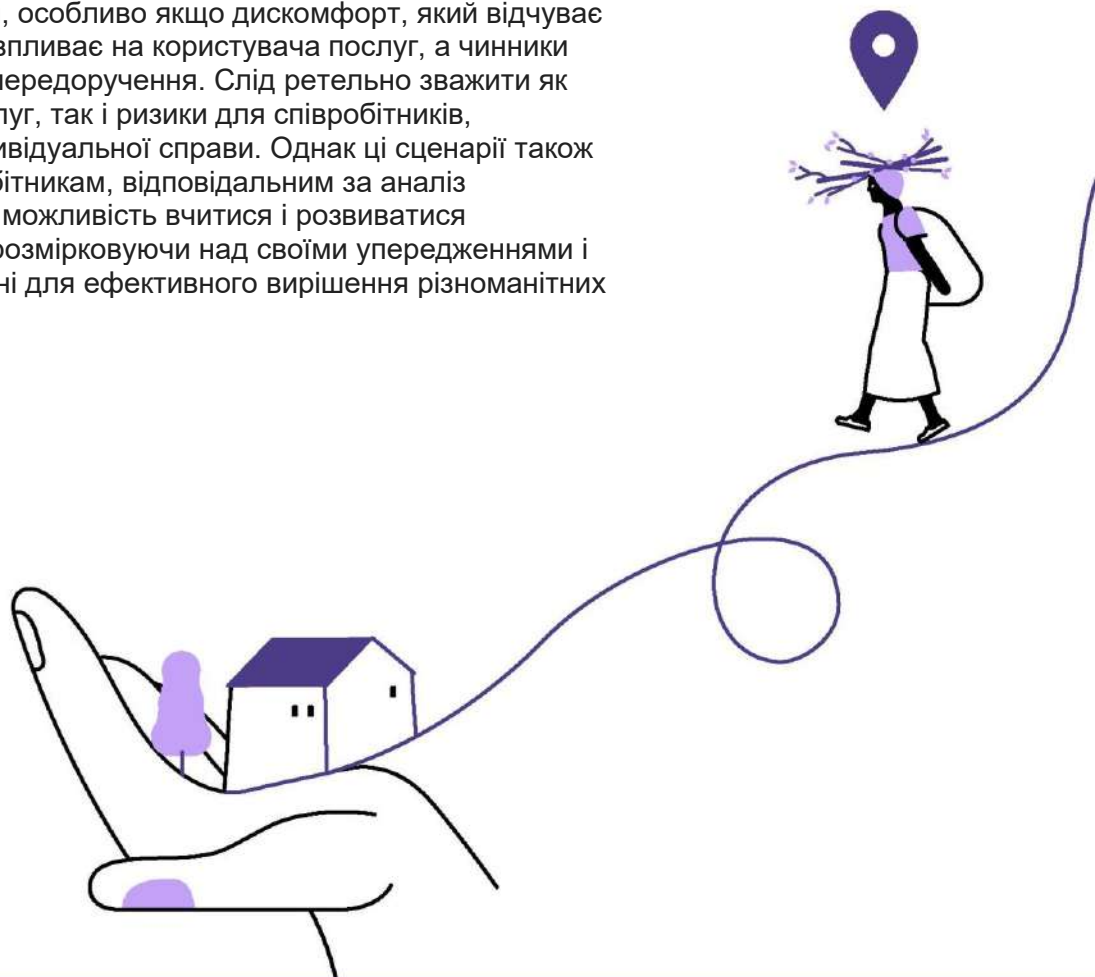
Переконайтеся, що в бюджеті передбачені кошти на створення сприятливого робочого простору. Налагодьте тісну співпрацю між відділами та залучіть інші команди, щоб посилити роботу з Кейс-менеджменту в сфері захисту.

Розподіл справ

Як зазначено в стандартах Кейс-менеджменту в сфері захисту в [Модулі 3](#), найкраща практика передбачає, що співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не повинні мати більше 25 справ одночасно. Цей стандарт слід переглянути, адаптувати і, можливо, зменшити кількість справ, виходячи з місцевих особливостей і, можливо, тяжкості справ. Як керівник або старший

співробітник, ви можете відігравати певну роль у розподілі справ і забезпеченні добробуту ваших співробітників. Виходячи з досвіду вашого персоналу, профілю користувача послуг та його потреб у підтримці, ви можете розглянути можливість розподілу меншої кількості справ. Досвідчені програми зазначають, що досвідчені співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, призначають лише п'ятьох користувачів послуг за один раз, оскільки вони належать до групи високого ризику. Інші програми вирішили не розподіляти користувачів послуг з високим ризиком і зменшити навантаження на нових співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, оскільки вони розвивають свої навички та розуміння Кейс-менеджменту в сфері захисту. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, які працюють з великою кількістю користувачів послуг, що демонструють симптоми сильного дистресу, також можуть отримати вигоду від зменшення кількості справ. Таке коригування може допомогти забезпечити адекватне задоволення потреб користувачів послуг у ПЗПСР, водночас надаючи пріоритет благополуччю співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть відчувати дискомфорт, супроводжуючи певні справи. Наприклад, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може віддавати перевагу роботі з людьми певного віку, гендеру, раси, етнічної приналежності або релігії; або ж він може вагатися щодо взаємодії з людьми, які належать до груп, що асоціюються з негативним минулим досвідом. Така тенденція відома як упередженість – це природний аспект людської поведінки, який притаманний кожній людині. У таких ситуаціях важливо, щоб співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, і керівник разом обговорили подальші кроки. Може бути розумним передоручити такі випадки іншому співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, особливо якщо дискомфорт, який відчуває співробітник, є значним або впливає на користувача послуг, а чинники ризику виправдовують таке передоручення. Слід ретельно зважити як ризики для користувачів послуг, так і ризики для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Однак ці сценарії також надають керівникам і співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, цінну можливість вчитися і розвиватися професійно та особистісно, розмірковуючи над своїми упередженнями і відточуючи навички, необхідні для ефективного вирішення різноманітних випадків.



Усіх волонтерів, співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, і керівників слід навчити розпізнавати власні упередження, боротися зі своїми упередженнями, виступати проти мікроагресії та з повагою ставитися до користувачів послуг, колег і керівників у ситуаціях, що виникають.

Допомога персоналу після критичного інциденту

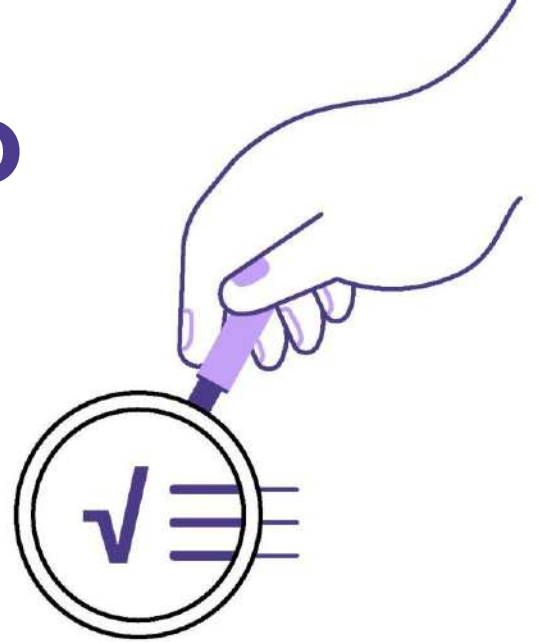
Критичні події – це раптові, насильницькі події, які загрожують життю або забирають його. У контексті кейс-менеджменту в сфері захисту співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, стикаються з такими критичними інцидентами, як смерть користувача послуг, насильницькі сутички з членами громади, пов'язаними з користувачем послуг, а також затримання або погрози з боку влади через зв'язок з маргіналізованими групами людей, які перебувають під загрозою, або з користувачами послуг, яким вони надають послуги.

У Модулі 4 ви дізнаєтеся або переглянете, як передбачити та розробити плани пом'якшення наслідків та реагування на критичні інциденти. Для того, щоб допомогти вам у реагуванні на критичні інциденти, якщо вони трапляться, є кілька ресурсів. [Цей ресурс УВКБ ООН містить](#) особливо детальну інформацію про те, як розпізнати критичну подію (стор. 14) і як на неї реагувати (стор. 32). Крім того, у вашій організації може вже існувати підтримка для персоналу у відповідь на такий інцидент або інструкції, з якими вашій команді з Кейс-менеджменту в сфері захисту було б корисно ознайомитися до початку їх реалізації.

Замітка про роль кадрових служб у турботі про персонал⁴

Психічне здоров'я працівників, психосоціальне благополуччя та турбота про персонал є відповідальністю керівництва, відділів кадрів та відділів охорони праці (там, де вони існують). Відділ кадрів у вашій організації відіграє важливу роль у створенні сприятливого та здорового робочого середовища, сприяючи добробуту, задоволенню та продуктивності персоналу. Хоча групи захисту, особливо керівники та співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть запропонувати корисні ідеї щодо стратегій забезпечення благополуччя працівників і придатності служб підтримки та організаційних планів, дуже важливо, щоб ці обов'язки залишалися насамперед у керівництва та відділів кадрів.

Як підходити до професійного розвитку команди та планів супервізії?



Переконайтеся, що плани професійного розвитку та супервізії вашої команди систематично інтегровані в ширші плани програм або проєктів. Переглядайте та оновлюйте ці плани так само регулярно, як ви переглядаєте аналіз захисту та критерії відбору, щоб переконатися, що навчальні плани відображають мінливі потреби людей, яких визначено пріоритетними для отримання послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту. Наприклад, якщо ваш аналіз виявив високі потреби у сфері психічного здоров'я серед пріоритетних груп людей, це може спонукати вас і вашу програму забезпечити послідовне і безперервне навчання з ПЗПСП та технічну підтримку для членів вашої виконавчої команди. Вам також слід переглянути ці плани на основі тенденцій, виявлених під час сесій супервізії, наприклад, визначених сфер для розвитку всієї команди, тенденцій у поточному навантаженні або відгуків користувачів послуг.

Хоча основна увага в цьому модулі зосереджена на співробітниках, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, і керівниках, не забувайте про те, що допоміжний персонал і старші керівники часто потребують певного рівня навчання або іншої підтримки, щоб зрозуміти процеси Кейс-менеджменту в сфері захисту. Це може допомогти їм у просуванні та сприянні якісному веденню справ у сфері Кейс-менеджменту в сфері захисту в межах їхніх посадових обов'язків. На додаток до планів команди, керівники несуть відповідальність за розробку плану супервізії для кожного

співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, на основі оцінки його потенціалу та потреб, що змінюються. Цей план повинен детально описувати кожну діяльність з супервізії, включаючи її частоту та заплановані дати. Організації, в яких процес складання індивідуального плану розвитку очолює відділ кадрів, можуть об'єднати ці два процеси.

Навчання

Члени команди захисту повинні пройти відповідну підготовку для виконання своїх функцій. П'ятиденний тренінг з кейс-менеджменту в сфері захисту є мінімальним стандартом для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, перш ніж вони почнуть її вести. Якщо ви наймаєте нового співробітника в існуючу команду без негайного запланованого навчання, подумайте про те, щоб новий співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, працював під керівництвом більш досвідченого колеги, доки не буде організовано навчання. У цей період йому буде корисно вивчити цей посібник та інші відповідні ресурси ([наприклад, ці](#)) як тимчасовий захід, доки не з'явиться наступна можливість пройти навчання.

Після двох-трьох місяців роботи на місцях співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, часто отримують користь від повторного навчання з Кейс-менеджменту в сфері захисту. Він може бути адаптований до викликів і проблем у вигляді навчального форуму та ґрунтуватися на набутих ними знаннях і досвіді. Хоча навчання з Кейс-менеджменту в сфері захисту має бути пріоритетним, заохочується забезпечення можливості для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, відвідувати інші тренінги, що стосуються їхньої ролі/навантаження, наприклад, наведені нижче:

- [Як підтримувати постраждалих від гендерно зумовленого насильства, коли у вашому регіоні немає спеціаліста з протидії ГЗН](#)
- [ПЗПСП для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи](#)
- [Благополуччя та життєстійкість для безпосередніх працівників та менеджерів](#)
- [Інклюзивна гуманітарна діяльність](#)

Якщо ваша команда впроваджує Кейс-менеджмент в сфері захисту, переконайтеся, що користувачі послуг мають певне покриття на випадок надзвичайних ситуацій, поки команда займається навчанням.

Так само керівники та менеджери Кейс-менеджменту в сфері захисту повинні розвивати свій потенціал для захисту та підтримки психічного здоров'я безпосередніх підопічних, знаючи, коли і як надавати підтримку. Керівники повинні пройти п'ятиденний тренінг із супервізії та коучингу, [подібний до цього, розробленого Альянсом на захист дітей у межах гуманітарної діяльності](#). Ще одним потужним ресурсом для постійного навчання та розвитку потенціалу керівників і спеціалістів з розвитку потенціалу, які підтримують команди, що надають послуги з ПЗПСР, є [Інтегрована модель супервізії](#).

Роль і стратегії індивідуальної та групової супервізії у забезпеченні якості програм та догляду за персоналом⁵

У кожній команді з кейс-менеджменту в сфері захисту має бути щонайменше один керівник справи, який відповідає за навчання та підготовку персоналу до виконання своїх обов'язків. Для полегшення виконання цієї ролі керівники справ повинні:

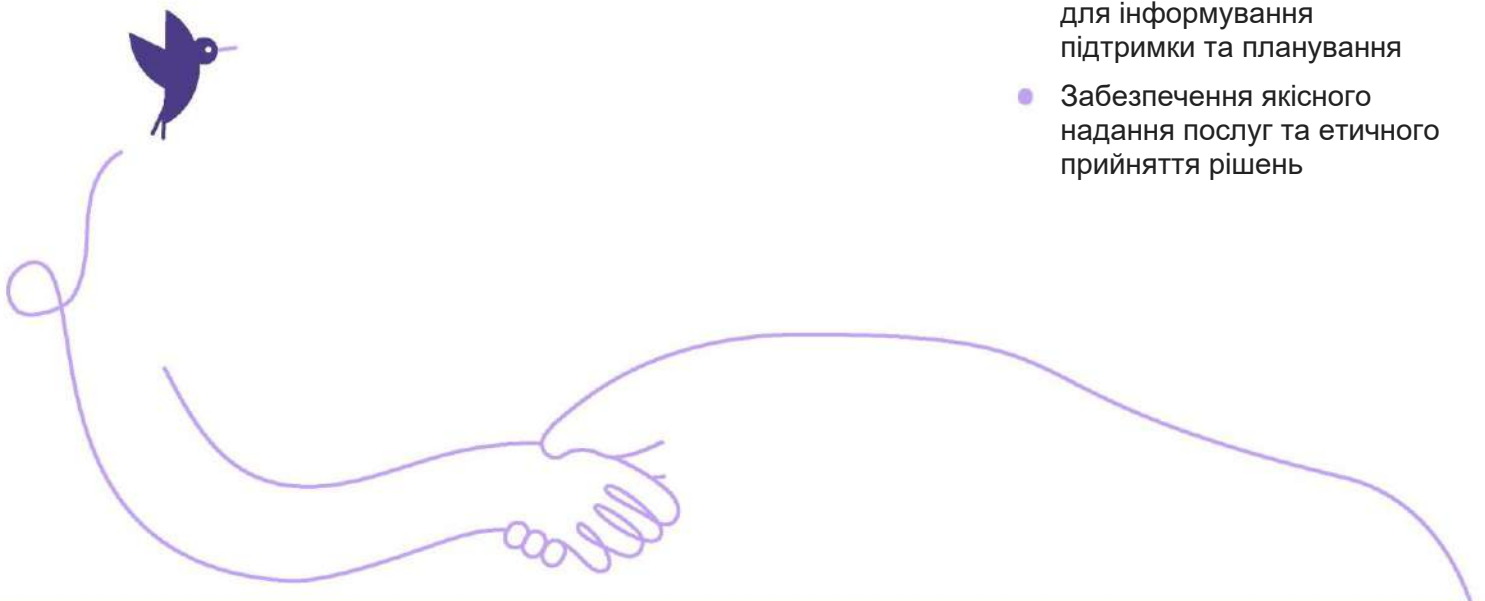
- Регулярно контролювати практику роботи співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та посадових осіб
- Надавати підтримку для забезпечення надання послуг відповідно до найкращих практик
- Здійснювати супервізію не більше ніж за п'ятьма-шістьма співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи
- Бути доступними для консультацій у надзвичайних ситуаціях
- Забезпечувати регулярну супервізію за справами для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи
- Розвивати та підтримувати ефективні практики супервізії шляхом проведення регулярних та структурованих сесій



Взаємовідносини, побудовані та підтримувані під час цих сесій, є ключовими для ефективної супервізії. Керівники можуть займатися виключно супервізією або мати додаткові обов'язки, залежно від вашої штатної структури та розподілу обов'язків у цій структурі. Для отримання додаткової інформації див. Модуль 3: Кадрове забезпечення.

**Таблиця 2: Необхідні функції
супервізії в межах кейс-менеджменту
у сфері захисту**

Функції	Мета	Включає
Підзвітність та адміністративні аспекти	Для забезпечення компетентної, підзвітної практики персоналу	- Планування та розподіл роботи - Координація з іншими учасниками - Документування та звітність - Матеріальна та логістична підтримка - Посилення протоколів програми та етичних стандартів - Моніторинг та оцінка, наприклад, із використанням інформації про профілі справ, навантаження та задоволеність учасників для інформування підтримки та планування - Забезпечення якісного надання послуг та етичного прийняття рішень



Функції	Мета	Включає
Освітній та професійний розвиток	Для забезпечення постійного розвитку знань і навичок персоналу	- Оцінювання компетенцій - Співпраця у розробці індивідуальних планів навчання - Сприяння рефлексивним практикам - Посилення керівних принципів
Підтримка	Для забезпечення емоційного та психологічного благополуччя команд	- Створення безпечного простору для рефлексії - Сприяння самоогляду та балансу між роботою і особистим життям - Прояв емпатії та нормалізація почуттів - Посилення реалістичних очікувань і здорових меж - Надання визнання та заохочення - Поширення доступних ресурсів та інформації

Супервізія є важливим, оскільки він підвищує безпеку користувачів послуг – підтримуючи співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, у зменшенні кількості помилок, мінімізації недбалості, створенні безпечнішого середовища та наданні якісних послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту.

Коучинг є ключовим елементом супервізії. Це підхід, який визначає співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, як рушійну силу власного розвитку. Роль керівника як коуча полягає у використанні конкретних практик, щоб допомогти співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, усвідомити свої сильні сторони та виклики і підтримати його у встановленні реалістичних цілей для їх досягнення. Коучинг також допомагає співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, осмислювати свою роботу та роль.

Таблиця 3: Огляд ролей керівника та співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, під час зустрічей

Роль керівника	Роль співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
Готується до сесій супервізії заздалегідь, зокрема передбачає питання, формує порядок денний тощо.	Приходить підготовленим та активно бере участь у сесіях супервізії для підтримки рефлексивного навчання
Створює безпечний простір для того, щоб співробітник(и), відповідальний(і) за аналіз індивідуальної справи, могли говорити про свою роботу у власний спосіб.	Визначає проблеми у практиці, щодо яких потребує допомоги, а також те, які практики супервізії є для нього корисними
Надає корисний, змістовний зворотний зв'язок та підтримує співробітника(ів), відповідального(их) за аналіз індивідуальної справи, у дослідженні та уточненні їхнього мислення	Відкритий до зворотного зв'язку та за потреби шукає уточнення, проактивно залучається до пошуку рішень.
Належним чином ділиться інформацією, знаннями та навичками	Формує рівень довіри у супервізії для обговорення робочих питань, добробуту або особистих питань/занепокоєнь/упереджень, що впливають на роботу з користувачами послуг
Оскаржує практики, які вважаються неетичними або ризикованими, а також особисті та професійні «сліпі зони»	Використовує супервізію для визначення потреб у навчанні та розвитку
Керує часом та структурою індивідуальних сесій і зустрічей	Використовує індивідуальні сесії та зустрічі для перегляду та осмислення поточного навантаження
Переглядає та оновлює план(и) розвитку потенціалу під час індивідуальних сесій і, за потреби, під час зустрічей	Визначає, які практики супервізії є корисними для нього/неї та його/її колег
Забезпечує, щоб кожен мав можливість брати участь у зустрічах	Підтримує інших співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та дотримується конфіденційності

Ключові стратегії супервізії

Ефективність супервізії у Кейс-менеджменті в сфері захисту може бути підвищена шляхом впровадження цих ключових стратегій ефективної супервізії:

1. Регулярна та послідовна супервізія

- Плануйте зустрічі супервізії один раз на тиждень
- Встановіть постійний час зустрічей, щоб і співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, і керівник могли підготуватися та сформулювати очікування
- Надавайте підтримку за потреби, але переконайтеся, що вона не замінює регулярні зустрічі супервізії

2. Спільна супервізія

- Заохочуйте персонал приходити на зустрічі супервізії з порядком денним, визначаючи справи, які вони хочуть обговорити, конкретні питання та актуальні теми технічної підтримки:
- Надайте співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, можливість висловитися першим, перш ніж ставити запитання
- Під час проведення групових заходів забезпечте середовище для обговорення, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, могли навчатися один від одного
- Спільно вирішуйте проблеми зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, дозволяючи їм очолювати процес перед наданням рішень
- Обговорюйте особисті реакції співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, на їхню роботу, включаючи особисті питання або упередження, які можуть впливати на їхні взаємини з користувачами послуг

3. Можливості для навчання та професійного зростання

- Використовуйте сесії супервізії для підтримки навчання та професійного розвитку співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи:
- Надайте співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, можливість висловитися першим, перш ніж ставити запитання
- Надавайте конкретний зворотний зв'язок щодо того, що співробітник зробив добре
- Попросіть співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, замислитися над тим, що, на його думку, можна було зробити інакше або краще, та надайте свій зворотний зв'язок





- Пропонуйте можливості для рольових ігор, щоб відпрацювати рекомендації та продемонструвати правильні техніки
- Підкреслюйте важливість демонстрації того, що вони зробили або сказали користувачу послуги, а не того, що, на їхню думку, вони мали зробити, пояснюючи, що це найкращий спосіб для навчання і для надання вам можливості підтримати

4. Створення безпечного середовища

- Забезпечте, щоб зустрічі супервізії сприймалися як безпечний простір для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи:
 - Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні відчувати себе комфортно та отримувати підтримку
 - Вони повинні мати можливість робити помилки без осуду
 - Вони повинні отримувати конструктивний зворотний зв'язок, а не критику
 - Використовуйте приватний простір
- Проводьте зустрічі супервізії окремо від будь-яких заходів відділу кадрів, таких як зустрічі з моніторингу ефективності

Перед початком супервізії

Супервізія у Кейс-менеджменті в сфері захисту може бути новим досвідом для вашого персоналу, особливо якщо вони не мають досвіду у соціальній роботі, психології чи сфері охорони здоров'я, де такий вид супервізії є поширеною практикою. Приділіть час, щоб пояснити персоналу, що таке супервізія, і будьте терплячими, поки вони звикають до цього процесу. Підтримувальні дії для успішного початку супервізії можуть включати:

- Орієнтаційну сесію щодо того, що таке супервізія – відділ кадрів має співпрацювати з вами та бути присутнім, щоб підкреслити розмежування між їхніми практиками та цією.
- Планування сесії супервізії заздалегідь зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, щоб вони могли підготуватися, включаючи поширення будь-яких форм, над якими ви будете працювати спільно
- Проведення сесії супервізії у комфортному місці поза офісом, щоб підкреслити відмінність цього процесу від оцінювання результативності
- Починайте кожну сесію супервізії з пояснення мети сесії, виділіть час, щоб співробітник міг поставити запитання

Підходи до супервізії для підтримки якості програми та добробуту персоналу

Індивідуальні зустрічі супервізії

Індивідуальні зустрічі супервізії зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, є одним із найкращих способів, за допомогою яких керівник може надавати підтримку та здійснювати моніторинг якості їхньої роботи. Ці зустрічі – це регулярно заплановані індивідуальні сесії між керівником і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, які можуть охоплювати всі три основні функції супервізії. Для отримання додаткової інформації дивіться [Запис 1: Індивідуальна зустріч з супервізією](#).

Частота/Тривалість

- Залежно від графіка команди, індивідуальні зустрічі супервізії можуть проводитися протягом однієї години раз на тиждень або з тією частотою, яку команда вважає доцільною.
- Можуть виникати ситуації, коли потрібне термінове обговорення справи для вирішення занепокоєнь або перешкод у наданні допомоги користувачам послуг із високим рівнем ризику. Це відрізняється від структурованої індивідуальної сесії супервізії, але забезпечує, що співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, розуміють, що їм не потрібно чекати своїх індивідуальних сесій супервізії, щоб підняти термінові питання.

Вказівки

Підготовка: Як керівники, так і співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, несуть відповідальність за підготовку до зустрічі заздалегідь, залежно від діяльності за тиждень та будь-яких інших тем, обговорених на попередніх зустрічах або в межах плану розвитку потенціалу. Ця підготовка може включати:

- Конкретні справи для обговорення
- Запитання від співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
- Зворотний зв'язок або рекомендації від керівника
- Керівники повинні створювати середовище відкритості, у якому співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, заохочуються до чесної рефлексії.

Компоненти супервізії

- **Адміністративні питання:** Керівник має обговорити будь-які адміністративні або логістичні виклики, а також оновити та переглянути загальне навантаження справ. Якщо ці оновлення є значними, їх можна винести на програмну зустріч поза межами простору супервізії.
- **Розвиток:** Керівник має переглянути будь-які навички, знання або навчальні потреби, які співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, або сам керівник визначили як пріоритетні. Керівники повинні звернутися до [Форми супервізії 1: Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи](#).
- **Підтримка:** Керівник має використовувати цей час, щоб перевірити, як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, почувається у своїй практиці та як загалом управляє рівнем стресу. Керівник має дослідити та переглянути стратегії самоогляду або додаткові послуги підтримки за потреби.
- **Зворотний зв'язок щодо практик супервізії:** Керівник може надавати конструктивний і позитивний зворотний зв'язок на основі тих практик супервізії, які були здійснені протягом тижня (наприклад, візит з супервізії, перегляд матеріалів справи, візит з відстеження)
- **Обговорення справи:** Керівник має переглянути складну справу разом зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи – як зазначено у [Формі супервізії 5: Обговорення справи](#).

Групові зустрічі супервізії

Групові зустрічі супервізії – це регулярно заплановані зустрічі між керівником та командою. Ці групові зустрічі можуть охоплювати функції супервізії, але не повинні використовуватися як заміна індивідуальної супервізії. Вони є корисними для сприяння обміну досвідом між співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, а також для надання технічної підтримки щодо спільних викликів, які керівник визначив серед співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Для отримання додаткової інформації дивіться [Реєстраційна форма 2: Групова сесія-зустріч](#).

Частота/Тривалість

- Групові зустрічі супервізії слід проводити один раз на 1–2 тижні в один і той самий час тривалістю щонайменше 1 годину, залежно від контексту та потреб.

- Рекомендується, щоб керівник організовував розширену зустріч один раз на місяць тривалістю щонайменше одну годину, зосереджену на розвитку навичок або догляді за персоналом і їхньому благополуччі.
- Незалежно від частоти зустрічей, вони мають проводитися регулярно та відповідно до графіка (наприклад, перший вівторок кожного місяця), щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники могли заздалегідь виділити час у своєму розкладі.

Вказівки

Підготовка: Керівники несуть відповідальність за регулярне планування та організацію зустрічей зі своїми командами. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають здійснювати необхідну підготовку та повною мірою брати участь у зустрічі. Керівник має сприяти спільним обговоренням між членами команди та заохочувати співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, висловлювати пропозиції та фасилітувати обговорення.

Компоненти супервізії

- **Обговорення справи:** Керівник призначає співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, для представлення цікавої або складної справи, з якої інші співробітники можуть навчитися. Презентації справ можуть відбуватися відповідно до порядку денного, викладеного у формі діяльності з обговорення справи ([див. Форму супервізії 5: Обговорення справи](#)).
- **Тематичні сесії:** Керівник має або заздалегідь обрати тему на основі технічної підтримки, визначеної як пріоритетна, або попросити співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, визначити теми, щодо яких потрібна технічна підтримка.
- **Навчання колег:** Керівник може визначити співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, який має певну сильну сторону або досяг успіху із застосуванням нової стратегії, для проведення групової сесії та «навчання» своїх колег. Керівник має повідомити відповідного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, про свій план щодо групової сесії.
- **Запрошений спікер:** Керівник може запросити технічних експертів для обміну інформацією щодо конкретного питання захисту або навички, яку потрібно розвинути в команді. Керівники також можуть ініціювати проведення презентації представником служби громади (наприклад, правової, поліції, медичної або фахівця з психічного здоров'я, реєстрації тощо).



Оцінка потенціалу

Оцінка спроможності – це практика супервізії, що використовується для вивчення ставлення, знань і навичок новоприйнятого співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Вона визначає сфери, де може знадобитися подальший розвиток і підтримка для ефективного виконання ролі. Це мінімальні стандарти компетентності для всіх співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які надають послуги Кейс-менеджменту в сфері захисту. Важливо, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не відчували, що їх оцінюють або карають, якщо вони не демонструють належні знання та навички. Натомість важливо, щоб вони розуміли, що запитання та рольові ігри, включені до частини форми оцінювання навичок, спрямовані на підтримку розвитку їхніх навичок. Для отримання додаткової інформації дивіться Форму супервізії 1: Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.

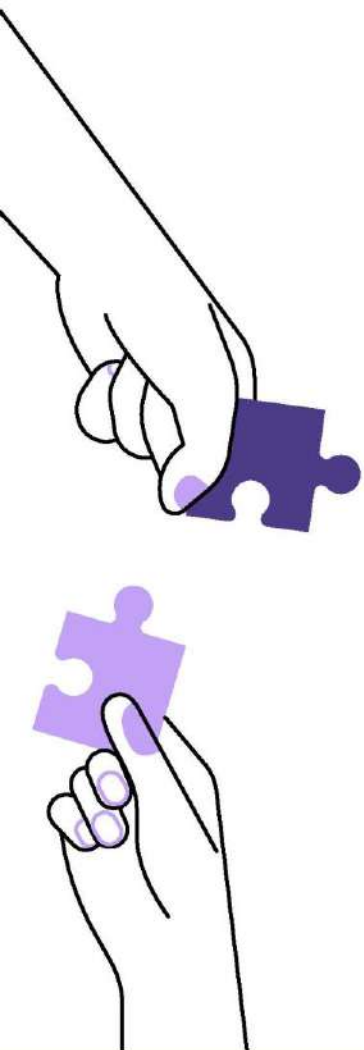
Для отримання додаткових інструментів оцінювання та ресурсів електронного навчання для тренерів і керівників з метою підвищення якості навичок ПЗПСП їхньої команди, будь ласка, відвідайте платформу Забезпечення якості у сфері психосоціальної та психіатричної допомоги (EQUIP), що підтримується ВООЗ та ЮНІСЕФ. EQUIP призначена для тренерів і керівників для підвищення якості навичок надання психосоціальної та психічної допомоги їхніх команд. Для підтримки з впровадження та консультацій командам Кейс-менеджменту в сфері захисту слід звертатися до служби підтримки EQUIP за адресою: EQUIP-helpdesk@unicef.org.

Частота/Тривалість

- Оцінка спроможності має проводитися одразу після найму співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.
- Повторна оцінка має здійснюватися з інтервалом у три-шість місяців залежно від спроможності організації, співвідношення персоналу та потреб.

Вказівки

- Оцінювання використовується під час найму нового співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, і має продовжуватися на регулярній основі.
- Керівники можуть використовувати цю форму під час початкових індивідуальних сесій супервізії, щоб зрозуміти сильні сторони співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, і сфери для розвитку.



- В ідеалі оцінювання слід проводити до того, як співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, почнуть безпосередньо працювати з користувачами послуг із ризиком.
- Результати оцінювання мають визначати заходи з розвитку спроможності та підтримки, які керівники надають під час індивідуальних і групових сесій супервізії.

Відстеження

Це корисна та ефективна практика для демонстрації новим або недосвідченим співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, як взаємодіяти з користувачами послуг шляхом моделювання найкращих практик. Під час візиту з відстеження співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, виступає як нейтральний спостерігач, щоб навчатися та розвиватися через рефлексію взаємодій між старшим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і користувачем послуг. Рефлексія та обговорення сесій відстеження має відбуватися під час індивідуальних сесій з супервізії. Для отримання додаткової інформації дивіться [Форму супервізії 3: Відстеження кейс-менеджменту](#).

Частота/Тривалість

- П'ять-десять візитів з відстеження мають відбуватися протягом першого місяця роботи співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.

Вказівки

- Сесії відстеження можуть проводитися на всіх етапах процесу Кейс-менеджменту в сфері захисту.
- Хоча вони є особливо корисними для нових співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, вони можуть бути корисними для всіх незалежно від рівня досвіду.
- Керівники мають визначати, які справи слід спостерігати відповідно до плану розвитку спроможності співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.
- Завжди слід враховувати конфіденційність і безпеку учасника як пріоритет. Враховуйте поточну вразливість, безпеку та благополуччя користувача послуги відповідно до принципу «не нашкодь».
- Вкрай важливо отримати поінформовану згоду від учасника перед зустріччю та чітко пояснити її мету.
- Запрошуйте лише одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, для відстеження сесії, щоб уникнути перевантаження учасника.

Спостереження

Це практика супервізії, що використовується для оцінки застосування кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, компетенцій Кейс-менеджменту в сфері захисту під час особистої взаємодії з користувачем послуг. Під час спостереження співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, проводить зустріч із постачальником послуг. Керівник виступає нейтральним спостерігачем під час цього контакту, якщо лише не є необхідним втручання, тобто у випадках суттєвого порушення принципів Кейс-менеджменту в сфері захисту або якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, прямо просить про підтримку чи зворотний зв'язок. Метою цієї практики є спостереження керівником за взаємодією між користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, для підтримки розвитку співробітника у застосуванні найкращих практик Кейс-менеджменту в сфері захисту. Для отримання додаткової інформації дивіться [Форму супервізії 2: Спостереження за сесією кейс-менеджменту](#).

Частота/Тривалість

Спостереження мають проводитися регулярно: приблизно раз на два тижні для нових співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, і приблизно раз на два місяці для більш досвідчених співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи.

- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники мають спільно визначати, які справи спостерігати, зважаючи на вразливість, безпеку та благополуччя користувача послуги.

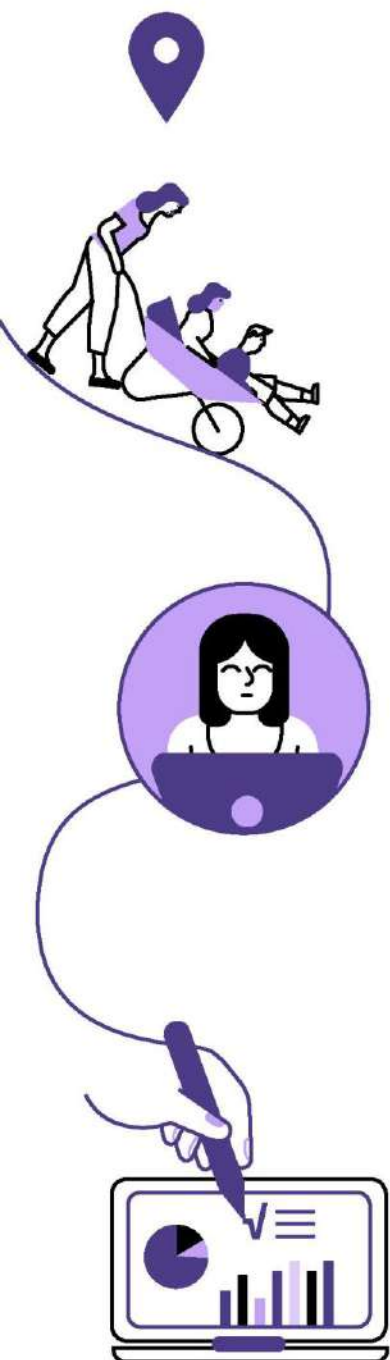
Керівники мають запевняти співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, що ті не повинні відчувати, ніби їх оцінюють або що їх буде покарано, якщо вони не демонструють належні знання та навички. Вкрай важливо заздалегідь отримати дозвіл користувача послуги, пояснивши, що це спрямовано на підтримку навчання співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та що вся розкрита інформація залишатиметься конфіденційною.

Перевірка матеріалів кейс-менеджменту⁶

Керівники також мають регулярно переглядати файли справ, зосереджуючись на активних справах, щоб переконатися, що послуги є послідовними та відповідають індикаторам якості, визначеним у місцевих стандартних операційних процедурах, задокументовані деталі справ є релевантними, чіткими та відповідають стандартам, а також щоб визначити сфери розвитку та підтримки, корисні для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Для отримання додаткової інформації дивіться [Форму супервізії 4: Інструмент для перевірки матеріалів справи](#).

Частота/Тривалість

- Керівник має переглядати від трьох до п'яти файлів на місяць для **кожного** співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.



Вказівки

- Керівники мають обирати деякі справи (можуть бути відкриті або закриті) випадковим чином для незалежного перегляду. Надавайте зворотний зв'язок співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, під час індивідуальних сесій супервізії та відстежуйте прогрес під час наступних сесій супервізії.
- Розглядайте тенденції у матеріалах справ, такі як поширені помилки у веденні документації або непорозуміння, під час групових сесій супервізії, обговорюйте їх і надавайте рекомендації для покращення практик.
- Керівники можуть використовувати контрольний список для незалежного перегляду кількох файлів за короткий проміжок часу.

Обговорення справи

Обговорення справи – це практика супервізії для підтримки співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, у процесі аналізу справи, вивчення можливих варіантів і визначення подальших кроків. Обговорення справ можуть використовуватися як можливість для навчання та рефлексії щодо того, як застосовувалися керівні принципи і як складні ситуації вирішувалися шляхом спільного діалогу. Для отримання додаткової інформації дивіться [Форму супервізії 5: Обговорення справи](#).

Частота/Тривалість

- Справи мають переглядатися часто, залежно від потреб співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та відповідно до стандартів організації.

Вказівки

- Обговорення справ може відбуватися під час індивідуальної сесії супервізії або групової сесії супервізії.
- Для початку співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, представляє передумови, занепокоєння та статус справи. Після презентації відкрийте обговорення, включаючи запитання, спільний пошук рішень та узгодження наступних кроків.
- Для збереження конфіденційності обговорення має відбуватися у приватному просторі без використання ідентифікаційної інформації, із дотриманням принципу «необхідності знання». Жодні деталі, пов'язані зі справою, не повинні обговорюватися ззовні.

Форми супервізії

Форма супервізії 1: [Оцінка потенціалу співробітника,](#)

[відповідального за аналіз індивідуальної справи](#)

Форма супервізії 2: [Спостереження за сесією кейс-менеджменту](#)

Форма супервізії 3: [Спостереження з кейс-менеджменту](#)

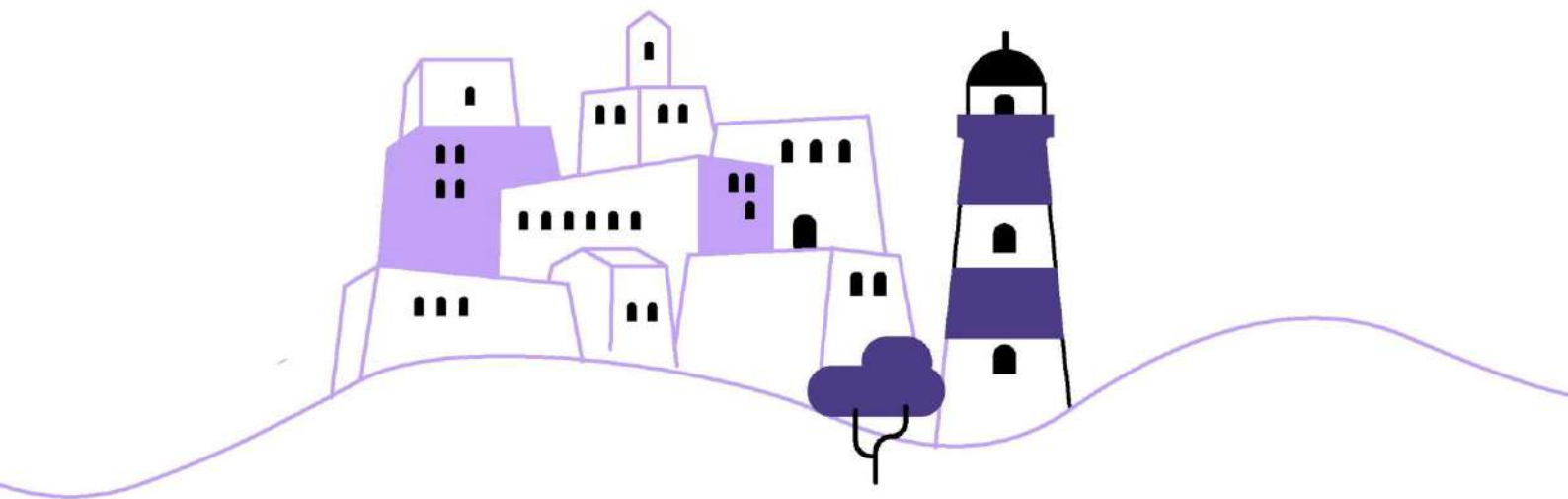
Форма супервізії 4: [Інструмент для перевірки матеріалів справи](#)

Форма супервізії 5: [Обговорення справи](#)

Реєстраційна форма

Реєстраційна форма 1: [Індивідуальна зустріч з супервізії](#)

Реєстраційна форма 2: [Групова сесія-зустріч](#)



Примітки

1 Цей розділ значною мірою ґрунтується на матеріалах Альянсу на захист дітей у межах гуманітарної діяльності, Робоча група з кейс-менеджменту, Навчальний пакет з супервізії та коучингу справ із захисту дітей, 2018 р.

2 Див. наприклад, IFSW (2018 р.) Заява про етичні принципи <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

3 Кожен член команди визначає свою троянду, бруньку або терен тижня. Троянда – це родзинка, успіх, маленька перемога або щось позитивне, що сталося. Терен – це складний досвід або щось, що потребує більшої підтримки. Брунька – це нова ідея, яка розквітла, або нова можливість для навчання.

4 МПП з ПЗПСП Ключове міркування: Персонал, відповідальний за надання ПЗПСП людям, які постраждали від надзвичайних ситуацій, не повинен також відповідати за благополуччя працівників – МПП з ПЗПСП

5 Увесь зміст цього посібника з супервізії значною мірою ґрунтується на матеріалах Альянсу на захист дітей у межах гуманітарної діяльності, [Робоча група з кейс-менеджменту, Навчальний пакет з супервізії та коучингу справ із захисту дітей, 2018 р.](#)

Це відрізняється від вибіркового перевірок, які керівники, фахівці з управління інформацією або інші співробітники (відповідно до вашої кадрової структури) мають проводити щодо захисту даних. Для отримання відповідних рекомендацій дивіться Модуль 3.



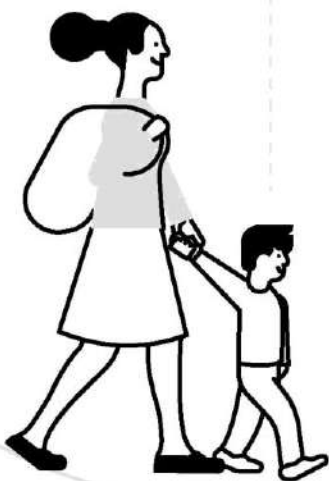
**Додатки
та форми**



Додаток 1.1:

Критерії ризиків у сфері захисту для Кейс-менеджменту в сфері захисту

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту ¹	Насильство	Примус	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
(Примусове) розлучення сім'ї		✓	Дорослі люди, які потребують піклувальника, перебувають у групі ризику після розлуки з родиною або іншими людьми, які зазвичай доглядають за ними.	Не включає дітей без супроводу, та тих, які розлучені зі своїми сім'ями.
Викрадення або насильницьке зникнення	✓	✓	Люди перебувають під загрозою затримання, були затримані або стали жертвами насильницького зникнення. Відповідальні люди відмовляються визнати факт затримання або приховують долю та місцезнаходження відповідної людини, що ставить її поза захистом закону.	



Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту ¹	Насильство	Примус	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Свавільний або незаконний арешт та/або затримання			Люди були позбавлені свободи внаслідок незаконного арешту або затримання. Арешт вважається незаконним, якщо, наприклад, людині не було негайно повідомлено про причину арешту зрозумілою для неї мовою або якщо вона не була негайно доставлена до судді для підтвердження законності арешту чи затримання.	
Смерть або поранення внаслідок навмисних або ненавмисних нападів озброєних груп	✓		Люди перебувають під ризиком загибелі або отримання поранень, або вже зазнали поранень під час нападу — як навмисного, так і випадкового.	
Вимагання	✓		Люди зазнають фактичного або потенційного застосування сили, насильства чи залякування з метою заволодіння грошима або майном — як у них самих, так і в організації.	Наприклад, на контрольно-пропускних пунктах або шляхом стягнення неофіційних «податків» в обмін на безпеку.

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту ¹	Насильство	Примус	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Примусова праця або рабство		✓	Дорослі люди примушуються до праці шляхом застосування насильства чи залякування або за допомогою більш прихованих засобів, таких як накопичені борги, вилучення документів, що посвідчують людину, або погрози доносу в імміграційні органи. Це включає боргову кабалу та рабство. Рабство – це статус або стан людини чи людей, над якими здійснюються деякі або всі повноваження власника. Воно включає купівлю, продаж, позику або обмін людини чи людей, а також інше подібне позбавлення волі.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення узгодженості з заходами реагування на гендерно зумовлене насильство.
Примусове залучення до збройних сил/груп		✓	Будь-який спосіб, у який дорослу людину змушують, примушують, піддають погрозам або залякують, щоб вона приєдналася до збройних сил або угруповання.	Необхідна координація на місцевому рівні, щоб забезпечити узгодженість заходів реагування на збройний конфлікт з інтересами дітей.

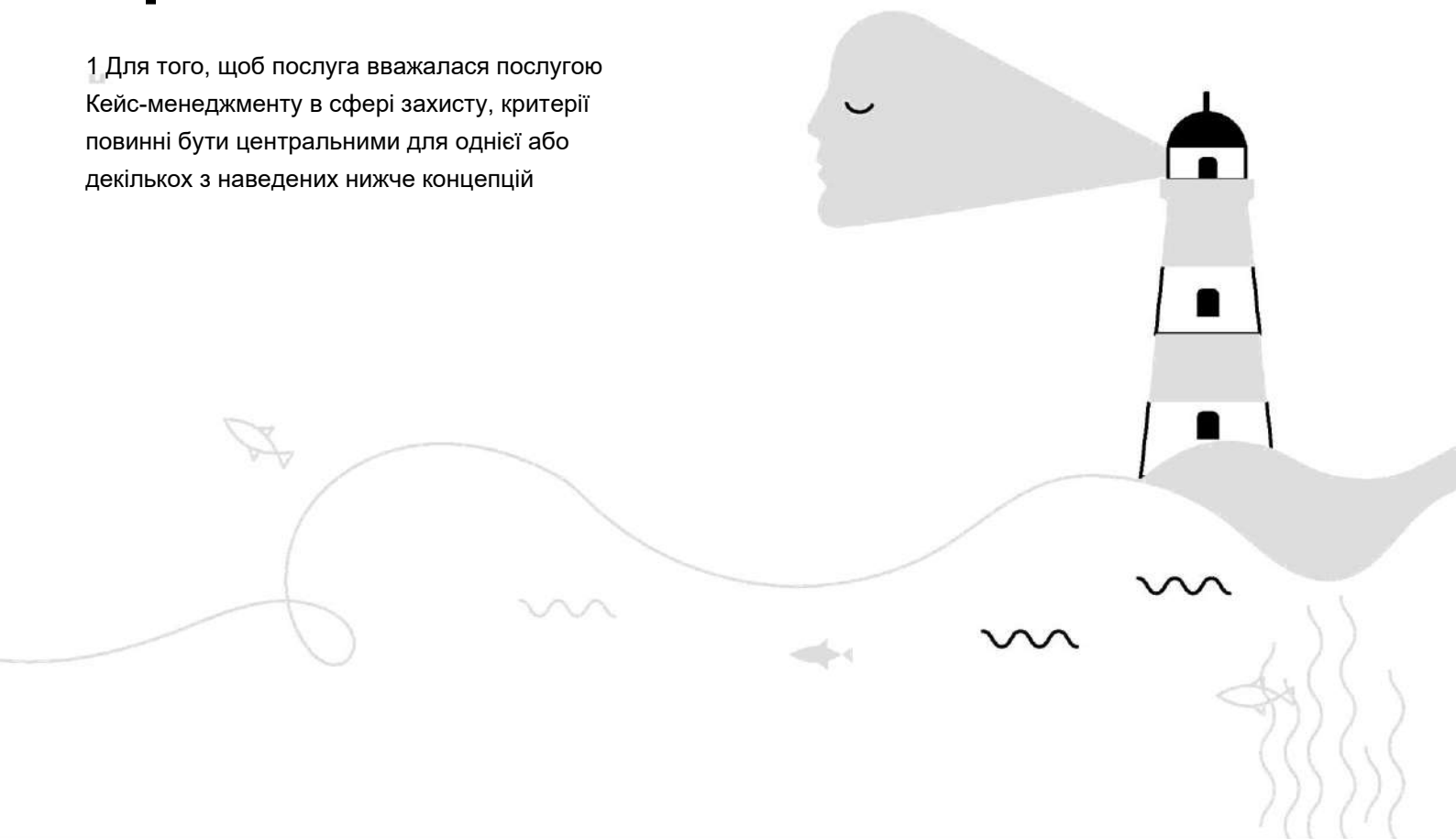
Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту ¹	Насильство	Примус	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Понівечення або каліцтва	✓		Люди, яким погрожували завдати або які зазнали фізичних ушкоджень, що погіршують зовнішній вигляд або функції будь-якого живого тіла. Понівечення або каліцтва можуть становити катування або бути наслідком наявності вибухонебезпечних предметів.	У випадку понівечення або каліцтва внаслідок вибухонебезпечних боєприпасів необхідно координувати свої дії з протимінною діяльністю, щоб забезпечити узгодженість із заходами протимінної діяльності. Також може бути доречною координація з медичними установами.
Фізичний напад або насильство (не пов'язане з сексуальним та гендерно зумовленим насильством)	✓		Дорослі люди, які можуть зазнати або зазнали фізичного насильства, що не має гендерного чи сексуального характеру. Приклади включають: удари, ляпаси, удушення, порізи, штовхання, припікання або будь-які інші дії, що спричиняють біль, дискомфорт або травми.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення взаємодоповнюваності заходів із захисту дітей та реагування на гендерно зумовлене насильство.

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту ¹	Насильство	Примус	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Психологічне/емоційне насильство	✓		Дорослі люди, які страждають від психічного або емоційного болю, травми чи дистресу. Приклади: погрози насильства, залякування, приниження, примусова ізоляція, переслідування, домагання, небажана увага, зауваження, жести або письмові слова погрозливого характеру, знищення улюблених речей тощо.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення узгодженості з заходами реагування на гендерно зумовлене насильство.
Катування або нелюдське, жорстоке чи таке, що принижує гідність, поводження	✓		Дорослі люди, які перебувають під загрозою або зазнали сильного фізичного та/або психічного болю чи страждань від злочинця з певною метою.	Хоча фізичне насильство або жорстоке поводження може становити катування, воно не завжди є катуванням. Катування вимагає наявності конкретної мети, що стоїть за дією – наприклад, отримання інформації. Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення взаємодоповнюваності з заходами реагування на гендерно зумовлене насильство.

Підкатегорії ризиків, з якими стикаються користувачі послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту ¹	Насильство	Примус	Приклади визначень ризиків	Коментарі та міркування
Торгівля людьми		✓	Дорослі люди, які були завербовані, перевезені, передані або позбавлені свободи шляхом погроз, примусу, викрадення, шахрайства, обману, зловживання владою або уразливістю становища, а також шляхом виплат тим, хто їх контролює, з метою експлуатації.	Координація на місцевому рівні буде необхідною для забезпечення узгодженості з заходами щодо захисту дітей та реагування на гендерно зумовлене насильство.

Примітки

¹ Для того, щоб послуга вважалася послугою Кейс-менеджменту в сфері захисту, критерії повинні бути центральними для однієї або декількох з наведених нижче концепцій

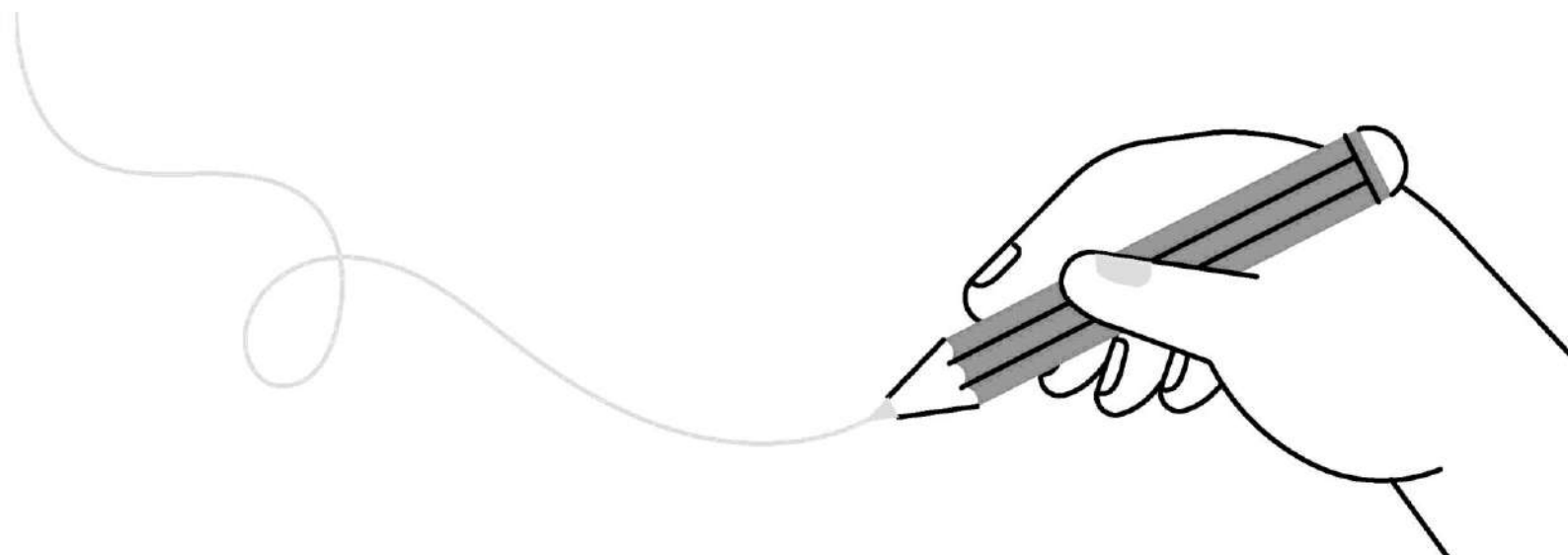


Додаток 1.2

Теорія змін у кейс-менеджменті у сфері захисту

Таблиця 1. Теорія змін у кейс-менеджменті у сфері захисту

Шлях впливу	Ризики у сфері захисту пом'якшуються, а люди, які перебувають під ризиком, відновлюються після пережитої шкоди, зокрема дискримінації, насильства, обмеження доступу до послуг, а також загроз їхній фізичній недоторканності, безпеці та життю.	
Результат у сфері захисту (рівень II)	1. Люди, які перебувають під ризиком, досягають покращення психосоціального добробуту завдяки підтримці в межах кейс-менеджменту у сфері захисту.	
Результат у сфері захисту (рівень I)	1.1. Люди, які перебувають під ризиком, меншою мірою зазнають впливу ризиків у сфері захисту завдяки підтримці в межах кейс-менеджменту у сфері захисту.	1.2. Люди, які перебувають під ризиком та мають потреби у сфері психічного здоров'я, демонструють зменшення симптомів сильного дистресу завдяки підтримці в межах кейс-менеджменту у сфері захисту.



Шлях процесу та якості	Люди, які перебувають під ризиком, мають доступ до якісних послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, орієнтованих на клієнта, тоді, коли вони їх потребують.						
Проміжні результати щодо процесу та якості	1.1 Люди, які перебувають під ризиком, відповідають критеріям для отримання послуг кейс-менеджменту у сфері захисту та отримують такі послуги.	1.2 Послуги кейс-менеджменту у сфері захисту мають достатню кількість персоналу та ресурсів.	1.3 Кейс-менеджери володіють навичками, знаннями та ставленням, необхідним для підтримки клієнтів у процесі кейс-менеджменту у сфері захисту.	1.4 PCM services are delivered in a client-centered way that is accountable to clients, and in line with their needs and preferences.	1.5 Послуги кейс-менеджменту у сфері захисту надаються в орієнтований на клієнта спосіб, є підзвітними клієнтам, інклюзивними та відповідають їхнім потребам і вподобанням.	1.6 Caseworkers establish strong relationships with clients based on a foundation of empathy, inclusion, support and trust.	1.7 PCM clients are successfully referred to relevant services (including specialized mental health services, legal support, and health and education services).
Проблема	Під час затяжних і гострих криз державні та/або громадські структури з пом'якшення наслідків і реагування на чинники ризику, пов'язані з навколишнім середовищем, часто руйнуються, що призводить до скорочення ресурсів і наявних структур підтримки, залишаючи людей під загрозою небезпеки або інших порушень прав.						

Формулювання проблеми

Актуальність кейс-менеджменту в сфері захисту в гуманітарному контексті ґрунтується на його потенціалі реагувати на проблему, що під час затяжних і гострих криз державні та/або громадські структури з пом'якшення наслідків і реагування на чинники ризику, пов'язані з навколишнім середовищем, часто руйнуються, що призводить до скорочення ресурсів і наявних структур підтримки, залишаючи вразливих людей під загрозою порушення їхніх прав. У гуманітарній спільноті дедалі більше визнається, що кейс-менеджмент є ефективним підходом до реагування на цей ризик шляхом надання індивідуалізованої підтримки

вразливим людям. Хоча конкретна «проблема», на яку спрямована відповідь у межах кейс-менеджменту, значно відрізнятиметься залежно від конкретної справи, це загальне формулювання проблеми охоплює такі ситуації, пов'язуючи потребу в підтримці в межах кейс-менеджменту з ширшими структурними умовами, що виникають унаслідок криз і конфліктів.

Проміжні результати процесу та якості

Кейс-менеджмент у сфері захисту реагує на описану вище проблему за допомогою низки механізмів та заходів — від навчання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, до безпосереднього надання послуг і перенаправлення клієнтів, а також отримання якісного зворотного зв'язку. Проміжні результати процесу та якості в ТЗ стосуються характеристик кейс-менеджменту, які мають бути забезпечені як початкові зміни в результаті впровадження. Іншими словами, шлях процесу та якості забезпечує доступ людей з групи ризику до якісних та людиноцентричних послуг кейс-менеджменту в сфері захисту тоді, коли вони їх потребують; це має бути досягнуто для того, щоб послуги кейс-менеджменту сприяли досягненню загальних результатів у сфері захисту та загальної мети. Під час розробки програм кейс-менеджменту в сфері захисту доцільно враховувати якомога більше проміжних результатів процесу та якості, а втручання та заходи мають бути спрямовані на досягнення конкретних проміжних результатів як безпосередніх цілей.

- Проміжний результат процесу та якості 1: Користувачі послуг у групі ризику відповідають критеріям для отримання та отримують послуги Кейс-менеджменту в сфері захисту. Щоб скористатися підтримкою Кейс-менеджменту в сфері захисту, користувачі послуг повинні відповідати критеріям для отримання доступних послуг і мати можливість фактично отримати ці послуги. На практиці цього результату може бути складно досягти, особливо там, де існують значні бар'єри для доступу до інформації та пересування.
- Проміжний результат процесу та якості 2: Послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту достатньо укомплектовані персоналом та забезпечені ресурсами. Послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту повинні мати достатню кількість персоналу та ресурсів, щоб забезпечити їх надання всім особам, які відповідають критеріям, і підтримувати стандарти якості.
- Проміжний результат процесу та якості 3: Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, володіють навичками, знаннями та ставленням, необхідними для підтримки користувачів послуг у межах послуг з Кейс-менеджменту в сфері захисту. Ефективна підтримка користувача послуг протягом процесу кейс-менеджменту вимагає значного обсягу знань і навичок, а також відповідного ставлення та особистої відданості. (Ключові знання та навички, якими повинні володіти співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, детально описані в Посібнику з кейс-менеджменту в сфері захисту.)
- Проміжний результат процесу та якості 4: Послуги з Кейс-менеджменту в сфері захисту надаються у людиноорієнтований спосіб, підзвітний людям, інклюзивний та

відповідно до їхніх потреб та уподобань. Щоб забезпечити спільний та підзвітний характер кейс-менеджменту, орієнтованого на потреби та уподобання користувача послуг, важливо, щоб послуги були людиноцентричними. Як зазначено в Посібнику з кейс-менеджменту в сфері захисту, принципи людиноцентричного кейс-менеджменту включають:

розгляд користувача послуг у контексті його або її середовища;
опору на сильні сторони та спроможності користувача послуг;
і застосування травмо-інформованого підходу.

- Проміжний результат процесу та якості 5: Послуги кейс-менеджменту у сфері захисту надаються відповідно до стандартів якості та протоколів, визначених у Посібнику з кейс-менеджменту у сфері захисту. Значна частина цінності підходу кейс-менеджменту полягає в процесі та структурі, які використовуються для визначення способу реагування на кожну окрему справу. Це допомагає кейс-менеджеру забезпечити реалізацію реагування відповідно до стандартів належної практики, сприяючи якості підтримки в межах кейс-менеджменту.
- Проміжний результат процесу та якості 6: Кейс-менеджери встановлюють міцні відносини з клієнтами, засновані на емпатії, інклюзії, підтримці та довірі. Нові дані свідчать про те, що відносини між кейс-менеджером і клієнтом є одним із ключових факторів, які визначають, чи забезпечують послуги кейс-менеджменту результати для клієнтів.
- Проміжний результат процесу та якості 7: Клієнтів кейс-менеджменту у сфері захисту успішно перенаправляють до відповідних послуг, зокрема спеціалізованих послуг у сфері психічного здоров'я, юридичної підтримки, охорони здоров'я та освіти. Послуги кейс-менеджменту у сфері захисту не призначені для того, щоб самостійно мати спеціалізацію, необхідну для задоволення всього різноманіття потреб і ризиків, з якими стикаються клієнти. Натомість реагування в межах кейс-менеджменту передбачає координацію та адвокацію щодо доступу клієнта до спеціалізованих послуг.

Це здійснюється як шляхом перенаправлення клієнтів до відповідних послуг і підтримки їх у доступі до цих послуг, так і шляхом забезпечення комплексного підходу до складних та взаємопов'язаних потреб.

На жаль, на практиці доступність послуг, до яких здійснюється перенаправлення, може бути значною проблемою та часто перебуває поза межами контролю програмних інтервенцій, спрямованих на посилення кейс-менеджменту.

Відповідно до шляху змін у Теорії змін, якщо досягнуто проміжних результатів процесу та якості 1–7, тоді також буде досягнуто результату шляху процесу та якості — користувачі послуг матимуть доступ до якісних та людиноцентричних послуг Кейс-менеджменту в сфері захисту, коли вони цього потребують.

Результати у сфері захисту

Наступним кроком у шляху змін є зв'язок між проміжними результатами щодо процесу та якості та результатами у сфері захисту рівня I: люди, які перебувають під ризиком, меншою мірою зазнають впливу ризиків у сфері захисту (Результат 1.1), а люди, які мають потреби у сфері психічного здоров'я, демонструють зменшення симптомів сильного дистресу (Результат 1.2). Ці результати відповідають аспектам запобігання та реагування в роботі з кейсами.

Вони визначені в широкому розумінні, щоб охопити різноманітні ризики у сфері захисту та випадки пережитої шкоди, з якими стикаються клієнти кейс-менеджменту, і відображають очікувані зміни внаслідок роботи в межах кейс-менеджменту.

Ця робота спрямована на зміну балансу між факторами ризику (вразливістю) та захисними факторами (спроможностями) для покращення результатів для клієнтів.

Відповідно до шляху змін у Теорії змін, якщо люди, які перебувають під ризиком, мають доступ до якісних та орієнтованих на клієнта послуг кейс-менеджменту у сфері захисту тоді, коли вони їх потребують (шлях процесу та якості), тоді:

люди, які перебувають під ризиком, меншою мірою зазнаватимуть впливу ризиків у сфері захисту (Результат 1.1); та

люди, які мають потреби у сфері психічного здоров'я, демонструватимуть зменшення симптомів сильного дистресу (Результат 1.2).

Наступним кроком у теорії змін є зв'язок між результатами захисту рівня I та результатом захисту рівня II: покращенням психосоціального благополуччя. Психосоціальне благополуччя охоплює цілісний добробут користувача послуг у різних вимірах, зокрема функціонування та компетентність; афективний стан та емоції; автономію та розширення можливостей; подолання труднощів, стійкість та надію; а також стосунки та соціальну підтримку. Вимірювання змін у психосоціальному благополуччі є ефективним підходом до фіксації результатів Кейс-менеджменту в сфері захисту в різних випадках. Покращення психосоціального благополуччя окремої людини, ймовірно, відобразатиме покращення в інших важливих сферах, таких як підвищення безпеки, покращення доступу до базових потреб або послуг, покращення психічного чи фізичного здоров'я тощо.

Відповідно до шляху змін у ТЗ, якщо користувачі послуг менше страждатимуть від ризиків у сфері захисту (Результат захисту 1.1) і якщо користувачі послуг з потребами у сфері психічного здоров'я демонструватимуть зменшення симптомів важкого дистресу (Результат захисту 1.2), тоді користувачі послуг досягатимуть кращого психосоціального благополуччя завдяки Кейс-менеджменту в сфері захисту

Вплив

Останнім кроком у теорії змін є зв'язок між покращенням результатів для окремих користувачів послуг кейс-менеджменту та ширшим впливом на рівні населення: у гуманітарних кризах люди з груп ризику можуть реалізовувати свої права та жити в безпеці й з гідністю. Зі шляху змін очевидно, що кейс-менеджмент у сфері захисту може зробити значний внесок у досягнення цієї мети шляхом зменшення ризиків у сфері захисту, тоді як люди з груп ризику відновлюються після пережитої шкоди, включаючи дискримінацію, насильство, обмежений доступ до послуг та загрози їхній недоторканності, безпеці та життю (шлях впливу). Водночас Відповідно до шляху змін у Теорії змін, якщо користувачі послуг досягають кращого психосоціального благополуччя завдяки Кейс-менеджменту в сфері захисту (Результат захисту 2), тоді в умовах гуманітарних криз люди з груп ризику можуть реалізовувати свої права та жити в безпеці й з гідністю (Вплив).

Форма 0

Критерії відбору та реагування Форми 0

Розробка та оновлення Форми 0	<i>Форма 0 – це інструмент, який організації можуть використовувати для визначення своїх критеріїв відбору та реагування. Вона має розроблятися на основі аналізу захисту, консультацій і координації з постраждалими людьми, місцевими службами та забезпечувати, щоб кейс-менеджмент у сфері захисту доповнював інші види підтримки. Команди часто вносять необхідні коригування на етапі впровадження – на основі свого початкового досвіду використання цього інструменту. Форму слід переглядати кожні 6 місяців або у разі суттєвих змін у контексті.</i>
Що таке Форма 0?	<i>Ця форма містить критерії відбору організації та допомагає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, визначити відповідність людини критеріям для кейс-менеджменту в сфері захисту. Вона також визначає строки реагування на кожному етапі кейс-менеджменту в сфері захисту залежно від рівня пріоритетності.</i>
Хто використовує Форму 0?	<i>Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи/керівники використовують Форму 0 щодня, щоб визначити відповідність отримувачів послуг критеріям на етапі відбору, а також як орієнтир для визначення рівня пріоритетності протягом усього процесу кейс-менеджменту в сфері захисту. Рівні пріоритетності визначають час реагування співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, на кожному етапі ведення справи. Це лише орієнтир, і не всі отримувачі послуг можуть бути відображені у Формі 0. Якщо співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не впевнені щодо відповідності отримувача послуг критеріям або рівня його пріоритетності, їм слід обговорити це із керівником. Якщо керівники не впевнені, їм слід звернутися за підтримкою до старшого персоналу (визначити відповідальну контактну особу на місцевому рівні).</i>

	Високий пріоритет	Середній пріоритет	Низький пріоритет	Не відповідає критеріям для кейс-менеджменту у сфері захисту
Визначення рівня ризику	- Люди, які зазнали значної шкоди або перебувають під негайною серйозною загрозою шкоди. - Потрібне термінове реагування та частий подальший супровід.	- Люди, які зазнали шкоди або перебувають під ризиком серйозної шкоди в майбутньому. - Потрібні реагування та подальший супровід.	- Люди, які перебувають під ризиком шкоди. - Потрібен певний моніторинг, щоб забезпечити усунення шкоди та позитивне благополуччя людини.	- Люди більше не перебувають під ризиком. - Подальший моніторинг не потрібен.



	Високий пріоритет	Середній пріоритет	Низький пріоритет	Не відповідає критеріям для кейс-менеджменту у сфері захисту
Строки реагування залежно від рівня ризику	- Оцінювання має бути проведене негайно після реєстрації, до того, як людина залишить місце надання послуг. Невідкладні дії вживаються до розроблення плану безпеки. - Планування ведення справи має бути здійснене протягом трьох днів після оцінювання. План ведення справи має бути переглянутий і затверджений керівником. - Подальший супровід має здійснюватися щонайменше двічі на тиждень – одразу після початку реалізації плану допомоги. - Нарада з перегляду справи має проводитися щонайменше раз на тиждень.	- Оцінювання має бути проведене протягом трьох днів після реєстрації. - Планування ведення справи має бути здійснене протягом одного тижня після оцінювання. - Подальший супровід має здійснюватися щонайменше один раз на тиждень – одразу після початку реалізації плану допомоги. - Нарада з перегляду справи має проводитися кожні два тижні.	- Оцінювання має бути проведене протягом трьох днів після реєстрації. - Планування допомоги має бути здійснене протягом двох тижнів після оцінювання. - Подальший супровід має здійснюватися щонайменше один раз на два тижні – одразу після початку реалізації плану допомоги. - Нарада з перегляду справи має проводитися щонайменше раз на місяць.	Жодних дій не потрібно або рекомендовано закриття справи.

**НЕВІДКЛАДНІ ПИТАННЯ, ЯКІ
ПОТРІБНО ВИРІШИТИ
НЕГАЙНО – ДО БУДЬ-ЯКИХ
НАСТУПНИХ ЕТАПІВ У
ПРОЦЕСІ КЕЙС-
МЕНЕДЖМЕНТУ**



Приклади питань, пов'язаних зі здоров'ям і безпекою:

Якщо людина має травми або потребує ліків чи медичної допомоги у визначений термін. У випадках сексуального насильства, що сталося протягом останніх 120 годин, необхідне термінове медичне направлення, оскільки це критичний період для життєво необхідних втручань: збір доказів для судового розгляду протягом 48 годин, профілактика ВІЛ протягом 72 годин та екстрена контрацепція протягом 120 годин. Крім того, якщо є ознаки триваючого насильства в сім'ї, наприклад занепокоєння щодо особистої безпеки людини вдома або в громаді чи готовності сім'ї/підпільника захистити її від подальшої шкоди, це також потребує невідкладного реагування.



Суїцидальні наміри: Надання негайної допомоги для забезпечення безпеки людини (наприклад, фізична присутність, супровід до отримання допомоги, частіший контакт, якщо направлення неможливе).

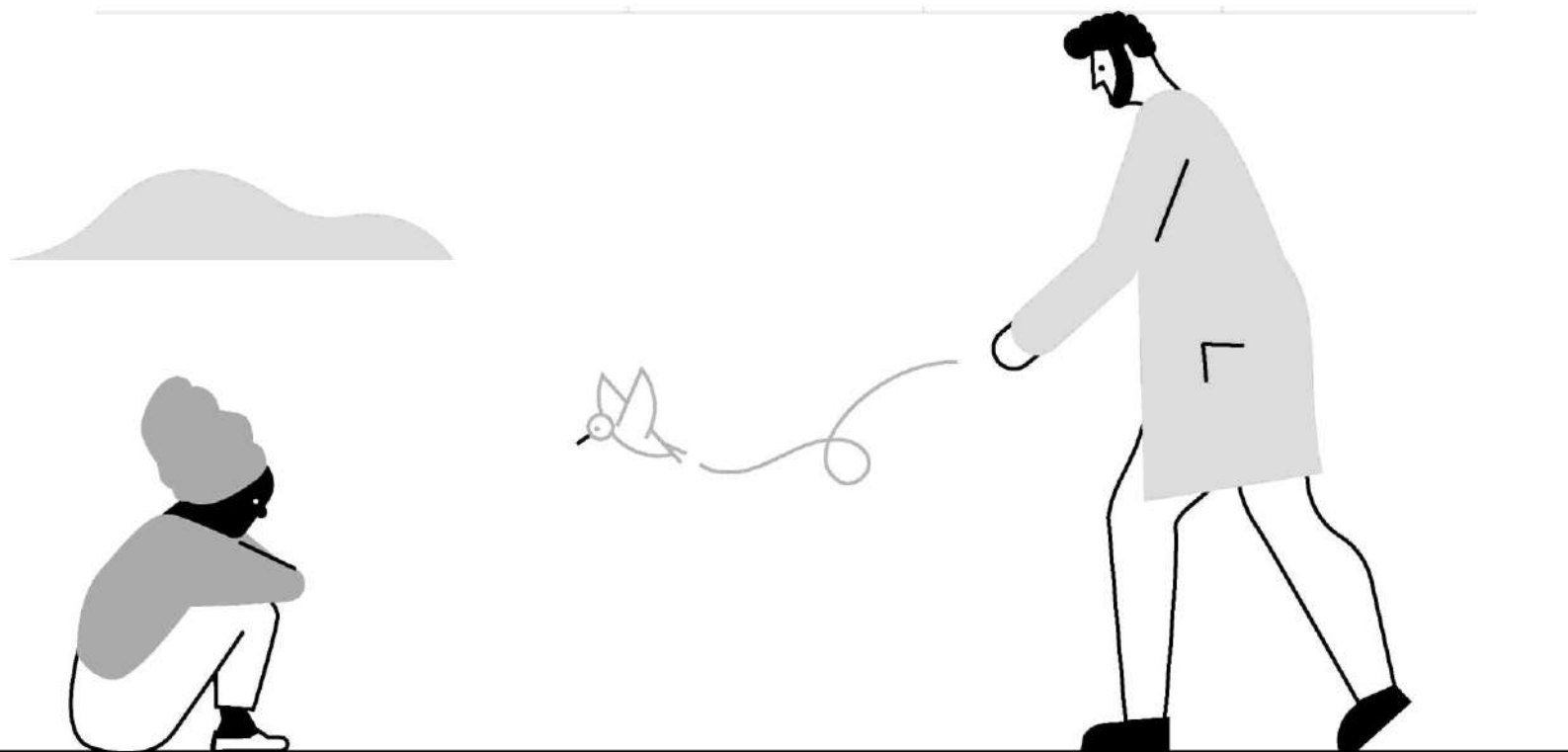


Випадки ГЗН та випадки у сфері захисту дітей з високим рівнем ризику: Надання негайної допомоги для забезпечення безпеки людини з подальшим організуванням термінового направлення.

Ризики у сфері захисту (приклади)

	Високий пріоритет	Середній пріоритет	Низький пріоритет	Не відповідає критеріям для кейс-менеджменту у сфері захисту
Катування та нелюдське, жорстоке, таке, що принижує гідність, поводження або покарання	- Людина, що перебуває під вартою, повідомляє про катування, нелюдське, жорстоке або таке, що принижує гідність, поводження чи покарання. - Нещодавні серйозні ушкодження внаслідок катувань. - Людина, яка намагається скоїти суїцид / заподіяти собі шкоду. - Люди з вираженими ознаками тяжкого психологічного дистресу.	- Попередні серйозні ушкодження внаслідок катувань, що впливають на повсякденне життя. - Суттєві ознаки психологічного дистресу внаслідок катувань.	- Попередні ушкодження внаслідок насильства з обмеженим впливом на повсякденне життя. - Ознаки психологічного дистресу.	Наслідки попередніх катувань подолані, й наявні механізми подолання труднощів.
Фізичне насильство	- Нещодавні серйозні ушкодження. - Підтверджений неминучий ризик фізичного насильства, домашнього насильства. - Людина, яка намагається скоїти суїцид / заподіяти собі шкоду. - Колективне насильство проти людей, пов'язаних з FPA¹.	- Попередні серйозні ушкодження внаслідок насильства з впливом на повсякденне життя (фізичним або психологічним). - Високий ризик/реалістична загроза фізичного насильства (особливо для людей, пов'язаних з FPA).	- Попередні ушкодження внаслідок насильства з обмеженим впливом на повсякденне життя. - Належність до групи людей, яка регулярно зазнає загроз насильства та відчуває страх/дистрес унаслідок цього.	Наслідки попереднього фізичного насильства подолані, й наявні механізми подолання труднощів.

Високий пріоритет	Середній пріоритет	Низький пріоритет	Не відповідає критеріям для кейс-менеджменту у сфері захисту
Психологічне насильство - Люди систематично зазнають приниження, ізоляції або знецінення з боку значущого піклувальника (особливо люди літнього віку або люди з інвалідністю). - Люди систематично ізольовані та зазнають словесних образ з боку більшості в громаді. - Людина, яка намагається скоїти суїцид / заподіяти собі шкоду.	- Люди регулярно зазнають переслідувань і словесних образ під час виконання щоденних справ поза домом. - Суттєві ознаки психологічного дистресу та самоізоляції.	Люди зазнають приниження та образ під час виконання певних дій поза домом (наприклад, відвідування державних установ).	Чинники, що спричиняють емоційну шкоду, усунуті або запроваджені позитивні механізми подолання труднощів.



Високий пріоритет	Середній пріоритет	Низький пріоритет	Не відповідає критеріям для кейс-менеджменту у сфері захисту
-------------------	--------------------	-------------------	--

Поза межами кейс-менеджменту у в сфері захисту

Перенаправлення до Міжнародного комітету Червоного Хреста у випадках триваючого тримання під вартою/повідомлень про катування. Перенаправлення до послуг кейс-менеджменту в сфері ГЗН для випадків:

- **Гендерно зумовленого насильства.** Цей термін означає насильство, що застосовується щодо жінок, дівчат, чоловіків і хлопців з метою утвердження та відтворення гендерних ролей і норм. Існує шість категорій ГЗН: фізичне насильство, психологічне насильство, позбавлення можливостей, примусовий шлюб, зґвалтування та сексуальне насильство.
- **Сексуальне насильство** може відбуватися як на міжособистісному, так і на колективному рівні. Сексуальне насильство включає як сексуальні дії без згоди, так і дії сексуального характеру без фізичного контакту без згоди, такі як вуаєризм і сексуальні домагання. Дії вважаються сексуальним насильством, якщо вони вчиняються щодо людини, яка не може надати згоду або відмовитися, наприклад через вік, інвалідність, зловживання владою, насильство або погрози насильством.
- **Зґвалтування** визначається як «фізично примусове або іншим чином примусове проникнення, навіть незначне, у вульву або анус із використанням пеніса, інших частин тіла або предмета».
- **Сексуальний примус** визначається як «акт примушування (або спроби примушування) іншої людини за допомогою насильства, погроз, словесного тиску, обману, культурних очікувань або економічних обставин до участі в сексуальній поведінці проти її/його волі».²

Служби кейс-менеджменту у сфері ГЗН є провідними у веденні таких справ.

Для дітей: Перенаправляйте до послуг кейс-менеджменту у сфері захисту дітей у випадках, коли діти потребують захисту від насильства, експлуатації, жорстокого поводження та нехтування відповідно до визначення захисту дітей у Конвенції ООН про права дитини. Служби захисту дітей є провідними у веденні таких справ.

Суб'єкти кейс-менеджменту в сфері захисту забезпечують негайне реагування у випадках високого пріоритету для гарантування безпеки людини, поки не буде забезпечено перенаправлення до спеціалізованого партнера з питань захисту дітей або ГЗН (див. вище щодо невідкладних дій).

Примітки

¹ Сім'ї з передбачуваною приналежністю

² Визначення використано з Посібника з кейс-менеджменту в сфері захисту, шаблон Форми 0.

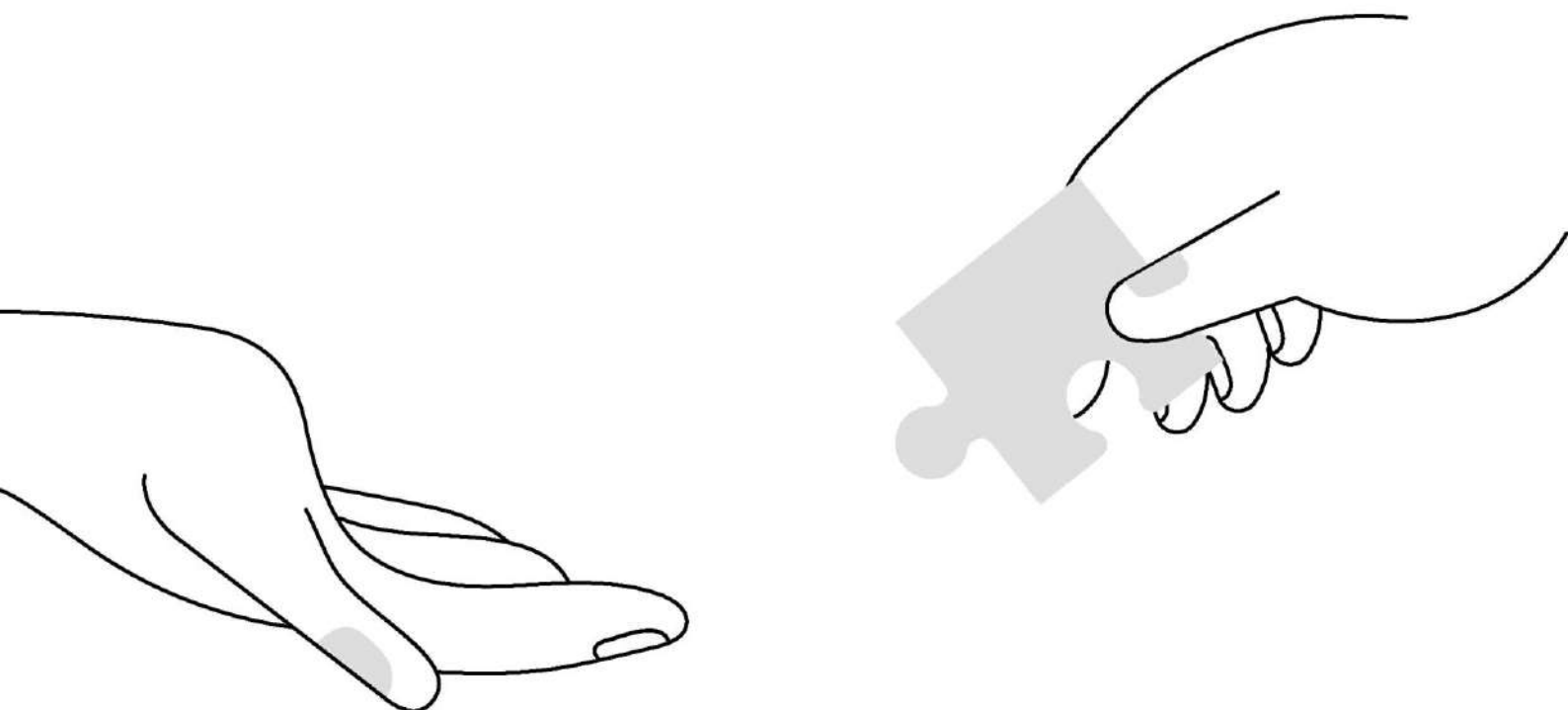
Додаток 2.1

Потенціал для аналізу у сфері захисту

Потенціал для розгляду в межах Аналітичної моделі у сфері захисту:

- Доступ до освіти
- Доступ до інформації
- Активні бойові дії (що перешкоджають гуманітарним операціям і переміщенню людей, які постраждали, до місць надання допомоги).
- Діяльність збройних груп
- В'їзд шукачів притулку та доступ до процедури надання притулку після в'їзду
- Напруженість/конфлікти в громаді
- Умови тримання під вартою
- Механізми запобігання та врегулювання конфліктів
- Документація
- Ефективний засіб правового захисту (як для постраждалої сторони)
- Енергозабезпечення
- Витрати
- Справедливий суд (як для обвинуваченого)
- Доступність продовольства
- Наявність продовольства
- Використання продовольства
- Свобода об'єднань/мирних зібрань
- Свобода думки/вираження поглядів/інформації
- Свобода релігії/думки/совісті
- Стан здоров'я та ризики
- Ефективність системи охорони здоров'я
- (Негативні) стратегії подолання труднощів сім'ями
- Гігієна та санітарія
- Документи, що посвідчують особу, дозвіл на проживання та інші документи, пов'язані з цивільним станом
- Практики годування немовлят
- Інфраструктура, системи та активи
- Лідерство та врядування
- Недоїдання

- Фізичне середовище (перешкоди, пов'язані з рельєфом, кліматом, відсутністю інфраструктури)
- Наявність мін та інших вибухонебезпечних предметів
- Право на шлюб/створення сім'ї
- Інфраструктура та матеріали для житла
- Стан житла/будівель
- Джерела доходу
- Викладання та навчання
- Грошова допомога
- Підтримка громади, інфраструктура та послуги
- Основні предмети першої необхідності/непродовольчі товари
- Надання основних предметів першої необхідності
- Продовольча допомога
- Медична допомога/надавачі послуг
- Наявність медичних ресурсів і послуг
- Правоохоронні органи (поліція/служби безпеки)
- Правоохоронні органи (поліція/служби безпеки)
- Послуги правової допомоги
- Засоби до існування/послуги
- Система моніторингу інцидентів захисту
- Психосоціальна допомога
- Реєстрація в УВКБ ООН або уряді
- Безпечне житло
- Житлова допомога
- Навчання навичкам



Додаток 2.2

Ключові питання для аналізу захисту

Поточні загрози для людей

Які існують загрози?

- Тип/прояв: загрози є зовнішніми щодо людини; це потенційна загроза завдання фізичної або психологічної шкоди з боку кривдника. Вони становлять джерело ризику/причину ризику.

Які основні характеристики загрози?

- Частота/поширеність
- Географічна територія
- Чи є це формальною чи неформальною практикою (шкідлива культурна традиція, недосконале міське планування): як люди в постраждалих громадах сприймають ці практики? Що станеться, якщо усунути цей чинник ризику; чи з'являться інші чинники ризику?
- Яке сприйняття цього чинника ризику в громаді?

Які основні джерела загрози? Які їхні основні характеристики (тобто структура, поведінка, доступність для взаємодії)

- Мається на увазі окрема людина чи група людей?
- Чи походить загроза зсередини громади людини чи ззовні?
- Які їхні відносини з постраждалою людиною або групою людей?
- Яка їхня структура і де зосереджена влада прийняття рішень?
- За потреби: чи є їхня система підпорядкування чіткою чи, навпаки, розмитою/гнучкою або жорстко ієрархічною?
- Які їхні мотиви діяти або утримуватися від дій? Що впливає на їхню поведінку та чому вони діють або не діють?
- Чи є цей суб'єкт носієм обов'язків?
- Чи можемо ми (МНУО/ЛНУО/ООН) самі виступати джерелом загрози або посилювати її? Чи можуть практики персоналу, рівень дотримання внутрішніх політик і процедур або готовність їх дотримуватися впливати на рівень загрози?

Які основні рушійні чинники загрози або чинники, що визначають поведінку носіїв обов'язків і правопорушників?

- Мотивації до жорстокого поводження з людиною або групою людей: економічні, політичні, правові, соціальні
- Формальні та неформальні політики й практики або їх відсутність
- Релевантність регулюючих норм – соціальних, релігійних, правових (національних, міжнародних)
- Ставлення, ідеї, упередження, стигма та/або переконання, що визначають поведінку
- Динаміки влади. Хто має владу, що її забезпечує, який зв'язок між суб'єктом, відповідальним за загрози, та постраждалою або цільовою людиною чи групою людей?

Якою є їхня (носіїв обов'язків та/або правопорушників) воля та спроможність дотримуватися норм МГП (Міжнародне гуманітарне право), МППЛ (Міжнародне право прав людини) та інших захисних норм?

Які можливі стимули для зміни їхньої політики, практик, ставлень і переконань?

Чи змінювався чинник ризику з часом? Що спричинило цю зміну?

Якою є серйозність і ймовірність того, що це станеться?

Які чинники стримують дотримання норм/зміну бажаної поведінки?

Вплив загроз на людей: Аналіз за віком, статтю та різноманіттям. З огляду на контекст ці чинники можуть підвищувати ймовірність порушення прав.

Які індивідуальні характеристики сприяють (позитивно чи негативно) ризикам у сфері захисту?

Чи існують конкретні характеристики/обставини, які людина може переживати одночасно, що перетинаються і, з огляду на середовище, часто посилюють досвід дискримінації та нерівності влади? (тобто, бути жінкою і належати до маргіналізованої групи)

Вплив загроз на людей: Аналіз за віком, статтю та різноманіттям. З огляду на контекст ці чинники можуть підвищувати ймовірність порушення прав.

Якими можуть бути наслідки/вплив цих загроз/чинників ризику щодо вразливості, якщо вони не врівноважуються наявним потенціалом? (фізичні, соціальні, правові та психологічні наслідки)

- Загроза життю
- Постійне ушкодження або інвалідність
- Ушкодження, що не загрожує життю
- Коротко- або довгострокові наслідки для психічного здоров'я та психосоціального благополуччя
- Втрата доступу до ресурсів, необхідних для виживання
- Втрата доступу до базових послуг
- Втрата здатності підтримувати життя та здоров'я
- Маргіналізація/виключення
- Розлука з родиною
- Вербування до збройних сил
- Затримання

Чи є групи людей, які можуть зазнати впливу або непропорційно більшого впливу чи піддаватися ризикам/зазнавати сильніших наслідків через свої індивідуальні характеристики?

Які стратегії подолання труднощів застосовують групи людей, що постраждали від загроз у сфері захисту, і чи мають вони позитивний чи негативний ефект?

Наявний потенціал для реагування на загрози у сфері захисту

1. **Які ресурси, потенціал та сильні сторони існують для запобігання ризику та/або його зменшення? (це можуть бути фізичний, соціальний, психосоціальний, правовий, матеріальний потенціал)**
2. **Які ресурси, можливості та сильні сторони існують для мінімізації наслідків/впливу ризику або ризиків?**
 - На рівні людини та родини, сім'ї та громади, а також на структурному та інституційному рівнях
 - Фізичні, психосоціальні, моральні виміри
 - Кадрові, економічні, соціальні, релігійні, правові, матеріальні, моральні тощо
 - Внутрішні та зовнішні щодо постраждалої людини, включаючи традиційні або соціальні норми
 - Доступність цих ресурсів, потенціалу і сильних сторін для постраждалої людини
 - Чи змінювалася з часом здатність людини самотійно захищати себе — чи вона посилилася, чи, навпаки, зменшилася?

Чи є визначені ресурси та послуги доступними і наявними?

3. Які механізми захисту існують у громаді/сім'ї/на рівні людини, які можна посилити/підтримати?
4. Яка взаємодія існує між місцевими організаціями, структурами громади та сім'ями для забезпечення захисту?
5. Визначте носіїв обов'язків, ключові зацікавлені сторони, установи соціального захисту, організації громадянського суспільства, місцеві представницькі організації або захисників, МНУО, які реагують, і як вони пов'язані з поточними ініціативами на рівні громади/заходами захисту.
6. Яким було захисне середовище до кризи/надзвичайної ситуації?
(медичні послуги, послуги з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП), захист дітей і сім'ї, правова/судова система, кадрові ресурси тощо) Що функціонує? Які існують механізми перенаправлення?
7. На кожному рівні (людина, сім'я, громада, структурний, інституційний, національний) які є відповідні точки впливу та важелі? Де існують зв'язки в системі захисту (середовищі), де зміна одного чинника може спричинити позитивні зміни в іншому?
8. Що мотивує людей і яким чином формується ця мотивація?
9. Чи розуміємо ми взаємозв'язки в системі, ресурси, потенціал та сильні сторони для визначення точок входу та інтеграції послуг для підтримки життєстійкості?
10. Де є можливості, які можна використати? (партнерства, точки входу)
 - Люди
 - Місцеві представницькі організації
 - Існуючі або відсутні послуги
 - Механізми захисту на рівні громади
11. Як можна посилити наявні спроможності, навички та сильні сторони на рівні громади й окремих людей?

Додаток 2.3

Ідентифікація ризиків у сфері захисту

РИЗИК:	ПРИМУС	НАСИЛЬСТВО	НАВМИСНА ДЕПРИВАЦІЯ
У ФОРМІ:			
З БОКУ:			
ХТО СТИКАЄТЬСЯ:			
РИЗИК (ЙМОВІРНІСТЬ ВИНИКНЕННЯ НА ОСНОВІ НАЯВНИХ ДАНИХ)			

ЗАГРОЗА 	ВРАЗЛИВІСТЬ 	ПОТЕНЦІАЛ 
Що свідчить про ЗАГРОЗИ?	Що свідчить про ВРАЗЛИВОСТІ?	Що свідчить про ПОТЕНЦІАЛ?
1 МІСЯЦЬ 6 МІСЯЦІВ 1 РІК 2 РОКИ 5+ РОКІВ		

ЗАГРОЗА



Які зміни можуть відбуватися у ЗАГРОЗАХ?

ВРАЗЛИВІСТЬ



Які зміни можуть відбуватися у ВРАЗЛИВОСТЯХ?

ПОТЕНЦІАЛ



Які зміни можуть відбуватися у ПОТЕНЦІАЛІ?

1 МІСЯЦЬ

6 МІСЯЦІВ

1 РІК

2 РОКИ

5+ РОКІВ

Додаток 2.4

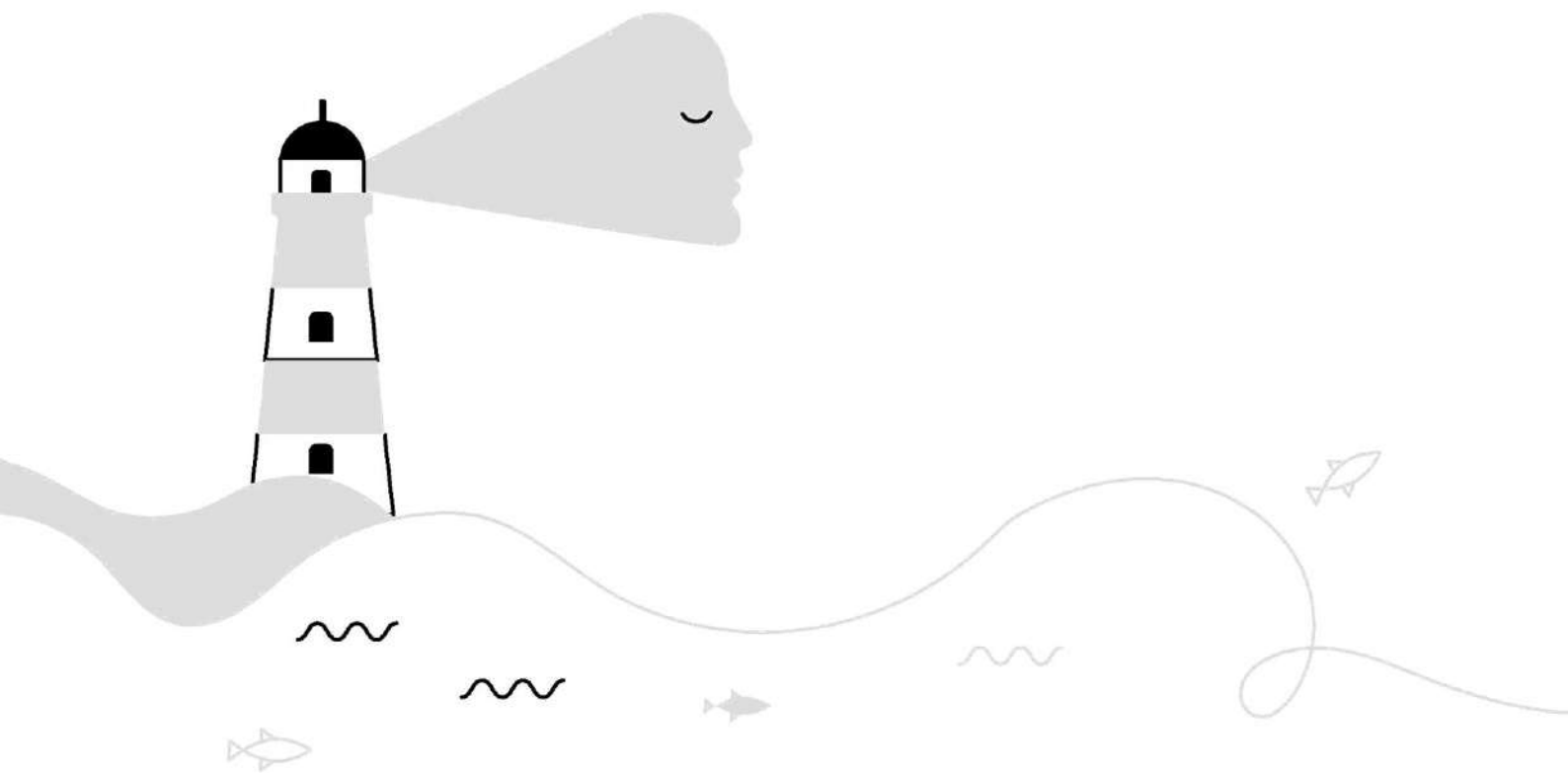
Порядок денний семінару

День/час ¹	Тема	Результати
00:00 – 00:00	Вітання та представлення	
00:00 – 00:00	Ризики у сфері захисту, загрози, вразливості та потенціал	Учасники розуміють базові визначення та концепції кейс-менеджменту в сфері захисту (включаючи рівняння ризику в сфері захисту)
00:00 – 00:00	Що таке кейс-менеджмент в сфері захисту?	Учасники здатні визначити, що таке кейс-менеджмент в сфері захисту
00:00 – 00:00	Огляд вторинних даних й інформації у сфері захисту	Учасники розуміють ризики, загрози, вразливості та потенціал, що впливають на людей, які постраждали, і мають можливість надати підтвердження/зворотний зв'язок Місцеві організації/суб'єкти громадянського суспільства та представники громад беруть участь у процесі підтвердження/верифікації
00:00 – 00:00	Ключові питання аналізу захисту	Учасники спільно проводять аналіз за ключовими питаннями

День/час	Тема	Результати
00:00 – 00:00	Заповнення Форми 0	Учасники ознайомлюються з Формою 0, розуміють її та починають заповнювати її на основі результатів аналізу захисту
00:00 – 00:00	Наступні кроки (перегляд Форми 0, фіналізація Плану зменшення ризиків та розробка СОП)	Учасникам розподіляються обов'язки щодо наступних кроків і узгоджуються строки виконання.

Примітки

1 Тривалість цих сесій залежатиме від рівня обізнаності команди з представленими концепціями. Для нових команд на ранньому етапі гуманітарного реагування це може тривати до 2,5 днів або більше. Не забудьте також врахувати, чи потрібен додатковий час для перекладу під час семінару.



Додаток 3.1

Доступність та розумне пристосування

Доступність та розумне пристосування

Доступність – це один з восьми принципів, відповідно до якого слід тлумачити всі права, передбачені Конвенцією про права осіб з інвалідністю, і це право, яке люди з інвалідністю мають на *«доступ нарівні з іншими до фізичного оточення, до транспорту, до інформації та зв'язку, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів і послуг, відкритих або таких, що надаються населенню, як у міських, так і в сільських районах»*.¹ Доступність є **передумовою** для залучення всіх людей з інвалідністю.

Що таке розумне пристосування?

Розумне пристосування означає внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій і коректив, що не становлять непропорційного чи невинновданого тягара, для цілей забезпечення реалізації або здійснення людьми з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод.²

Чим відрізняються доступність та розумне пристосування?

Обидві стратегії спрямовані на забезпечення рівного доступу та уникнення дискримінаційних ситуацій, однак вони відрізняються за способом застосування. Доступність застосовується незалежно від потреби конкретної людини з інвалідністю, наприклад, мати доступ до будівлі, послуги чи продукту нарівні з іншими, відповідно до принципів Універсального дизайну.

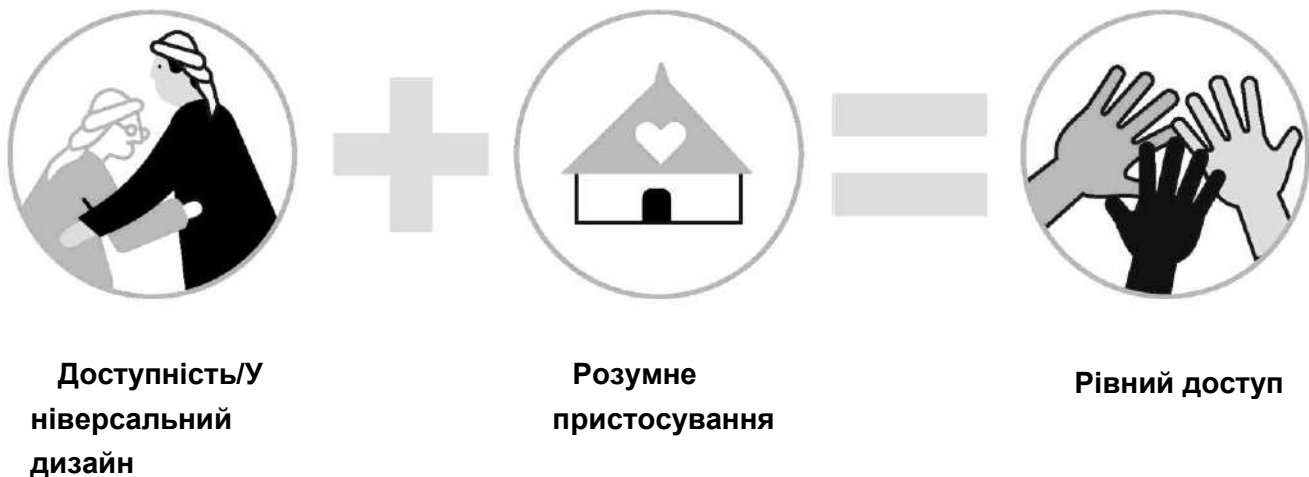
Універсальний дизайн – це підхід до підвищення доступності, який означає «дизайн предметів, середовища, програм та послуг, покликаний зробити їх максимально можливою мірою **придатними для використання для всіх людей** без необхідності адаптації чи спеціального дизайну». ³ Принципи універсального дизайну, коли вони застосовуються у сфері доступності, полегшують доступ для ширшого кола людей, зокрема для людей з інвалідністю. ⁴

Тому **доступність стоїть на першому місці**. Розумне пристосування має бути забезпечене **з того моменту**, коли людині з інвалідністю потрібен доступ до недоступних ситуацій або середовищ, або коли вона хоче реалізувати свої права. Таким чином, розумне пристосування надається **на індивідуальній основі** й може змінюватися залежно від потреб конкретної людини, навіть якщо доступність в цілому була забезпечена. У таблиці нижче наведено більше інформації про те, чим відрізняються поняття доступності та розумного пристосування:

Подолання розриву між доступністю та індивідуальними пристосуваннями

Доступність	Розумне пристосування
Може бути реалізоване з часом	Має бути забезпечене негайно, інакше виникає дискримінація
Є загальним рішенням	Є індивідуальним рішенням
Застосовується незалежно від потреби людей з інвалідністю у доступі до інфраструктури, послуг чи інформації	Застосовується з моменту, коли людина потребує доступу до недоступної ситуації
Керується загальними принципами універсального дизайну	Пристосований до людини і розроблений разом з людиною, про яку йдеться
Регулюється стандартами доступності	Регулюється результатами тесту пропорційності: не є релевантним, доступним або фінансово доцільним для проекту

Доступність та розумне пристосування не виключають одне одного; скоріше, це стратегії, які слід поєднувати для ефективного усунення бар'єрів, гарантування доступу та покращення участі всіх користувачів послуг IRC. Як мінімум, процеси кейс-менеджменту IRC мають бути спрямовані на покращення доступності через універсальний дизайн, водночас запроваджуючи процес розумного пристосування для вирішення ситуацій, коли люди з інвалідністю, люди літнього віку та інші люди в усьому їхньому розмаїтті повідомляють про відсутність доступу.



Приклади доступності та розумного пристосування?

- Жінка з фізичною інвалідністю потребує доступу до будівлі, де надаються послуги IRC. Вона може зайти в будівлю (наприклад, немає сходинок або є пандус), пересуватися будівлею (є ліфти або послуги знаходяться на першому поверсі, двері широкі, ручки легко відкриваються) або користуватися всіма зручностями та послугами (інформація надається в різних форматах, відображається на рівні, на якому її можна прочитати – відеоанонси мають субтитри, листівки легко читаються, туалети доступні), не потребуючи жодної підтримки. Це приклад **доступності**, оскільки будівля відповідає принципам універсального дизайну: батьки з дітьми, люди похилого віку та вагітні жінки також отримають вигоду від цього доступного середовища, яке прийнятне для всіх.
- Друга жінка з фізичною інвалідністю приходить до тієї ж будівлі на консультацію, але їй важко пересуватися всіма приміщеннями, і вона потребує людини, яка супроводжує, щоб та відчиняла двері або допомагала їй користуватися туалетом. Оплата витрат на послуги такого супроводжуючого є прикладом забезпечення **розумного пристосування**.

- Команда супроводу направляє дівчину з порушенням інтелектуального розвитку на ту саму послугу; витрати на члена сім'ї, який приїжджає з нею, покриваються; це і є забезпеченням **розумного пристосування**.
- НУО організовує консультацію в цій будівлі, й до участі в ній запрошується глуха учасниця. Команда зв'язується з учасницею, щоб з'ясувати, чи потрібні їй послуги перекладача жестової мови, і якщо так, то покриває витрати на перекладача жестової мови для неї; це і є забезпеченням **розумного пристосування** для участі.
- Якщо будівля недоступна взагалі, ми могли б **модернізувати доступ** (якщо є час і ресурси для цього, оскільки це, зазвичай, коштує дорожче) або забезпечити **розумне пристосування**: мати переносний пандус, надавати послуги на виїзді або в іншому приміщенні (наприклад, у наметі на вулиці).
- **Пам'ятайте!** Всі заходи розумного пристосування повинні бути гідними! (наприклад, уникайте сегрегаційних заходів: не варто відкривати «намет тільки для людей з інвалідністю», якщо можливо, надавайте пріоритет рішенням, якими люди з інвалідністю можуть користуватися самостійно).

Як видно з наведених вище прикладів, навіть у доступній інфраструктурі може виникнути потреба в додатковій підтримці для забезпечення доступу для окремих людей. **Доступність** – це те, як спроектовано простір і чи дозволяє дизайн для більшості людей легко отримати до нього доступ; **розумне пристосування** забезпечує підтримку для того, щоб люди з особливими потребами могли отримати повний доступ до послуг.

Примітки

1 [Конвенція про права осіб з інвалідністю, Стаття 9.](#)

2 Конвенція про права осіб з інвалідністю, Стаття 2

3 [Конвенція про права осіб з інвалідністю, Стаття 2.](#)

4 <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>

Додаток 3.2

Керівництво щодо надання допоміжних послуг

Це керівництво ґрунтується на Глобальному звіті про допоміжні засоби, підготовленому Всесвітньою організацією охорони здоров'я (WHO) та Дитячим фондом ООН (ЮНІСЕФ), який містить дані, фактичні підтвердження та рекомендації щодо досягнення універсального покриття допоміжними засобами. Допоміжні засоби є життєво важливими для благополуччя різних груп людей протягом усього життя, оскільки вони забезпечують і сприяють їхній інтеграції, участі та залученню в суспільство.

Сприяючи кращому функціонуванню та участі, доступ до допоміжних засобів може також мати наслідки у сфері захисту – особливо для груп ризику маргіналізації, дискримінації та ізоляції – шляхом надання їм можливості орієнтуватися в навколишньому середовищі, ефективно спілкуватися та мати доступ до основних послуг. Наприклад, діти та дорослі, які користуються окулярами, отримують доступ до інформації, що рятує життя, а також до освітніх і економічних можливостей; заміна загублених допоміжних пристроїв для людей з інвалідністю, які тікають від конфлікту, забезпечує їхню мобільність, комунікацію та автономність, зменшуючи ризики для захисту.

Проте багато людей, які потребують допоміжних засобів, не мають до них доступу через різні бар'єри та проблеми, такі як відсутність обізнаності, фінансова недоступність, низька якість, відсутність у наявності, недостатність послуг, політик або кадрових ресурсів.

Деякі групи людей, які можуть потребувати направлення до послуг для отримання допоміжних засобів, включають:

- Деякі групи людей, які можуть потребувати направлення до послуг для отримання допоміжних засобів, включають:
- Людей, які отримали недавні травми.
- Людей, які евакуювалися з житла з наявними пристосуваннями. Наприклад, літній користувач послуг із проблемами зору міг не потребувати допомоги у власному домі, але потребуватиме допоміжних пристроїв або інших підтримок у великому притулку.

Людей, які мають значні труднощі або взагалі не можуть виконувати функціональні завдання за результатами відповідей на [короткий набір питань Вашингтонської групи](#). Це може включати літніх людей, жінок і дівчат із проблемами сексуального та репродуктивного здоров'я, такими як акушерські свищі, нетримання та інші стани, що негативно впливають на їхнє життя.

Допоміжні засоби не слід розглядати як «продукти, які потрібно видавати», а як сукупність втручань, що потребують оцінки, підгонки, навчання людей, які їх потребують, та їхніх піклувальників, а також постійного подальшого супроводу. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи у сфері захисту, часто працюють безпосередньо з людьми, які можуть отримати користь від допоміжних пристроїв, проте необхідно забезпечити взаємодію з відповідними кваліфікованими фахівцями у сфері охорони здоров'я, щоб надавати допоміжні пристрої безпечно та ефективно. **Через потенційну шкоду, пов'язану з неправильним використанням або невідповідним призначенням таких засобів, ЛИШЕ працівники охорони здоров'я та підготовлені працівники¹ з досвідом надання допоміжних засобів повинні сприяти доступу до цих продуктів.** Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи у сфері захисту, із належною підготовкою можуть надавати направлення або використовувати грошову допомогу для підтримки придбання допоміжних пристроїв, знову ж таки лише у координації зі спеціалізованими надавачами послуг.

Допоміжні засоби – це загальний термін, що охоплює допоміжні продукти та пов'язані з ними системи й послуги. Вони забезпечують і сприяють інтеграції, участі та залученню людей з інвалідністю, літніх людей, людей із заразними та незаразними хворобами (включно з занедбаними тропічними хворобами), людей із психічними розладами та людей із поступовим функціональним погіршенням або втратою внутрішніх ресурсів².

Допоміжні пристрої можуть покращувати функціонування людини у таких сферах, як когнітивні здібності, комунікація, слух, мобільність, самообслуговування та зір. Вони можуть бути фізичними продуктами, такими як інвалідні візки, окуляри, слухові апарати, протези, ортези, ходунки чи підкладки, або цифровими продуктами, такими як програмне забезпечення та застосунки, що допомагають у комунікації та плануванні часу. Допоміжні засоби можуть також включати зміни фізичного середовища, наприклад, пандуси або поручні.³

Багато людей використовують більше одного типу допоміжних продуктів, залежно від їхніх потреб.

Основні типи допоміжних продуктів, що надаються в умовах надзвичайної ситуації:

- **Засоби для мобільності:** Використовуються для сидіння, ходьби або стояння з підтримкою (ліктьові милиці, крісло колісне)
- **Збірні шини:** Використовуються для верхніх і нижніх кінцівок, тулуба та шиї (ортези для гомілки та стопи, шини для зап'ястя)
- **Специфічні пристрої:** Допомагають у щоденних життєвих активностях та позиціонуванні (гачки для хвату, клиноподібні подушки)
- **Витратні матеріали:** Гігієнічні засоби (одноразові рукавички, підгузки для дорослих)

Якщо **допоміжний продукт не відповідає** потребам людини, або користувач не отримав достатньо навчання та налаштування для безпечного та комфортного використання продукту:

- Продукт, ймовірно, не буде використовуватися;
- Він може навіть завдати серйозної шкоди
- Погіршити стан людини
- Збільшити незворотні ускладнення, такі як деформації кісток.

Через потенційну шкоду, або погіршення стану, пов'язані з неправильним використанням або невідповідним призначенням таких засобів, рекомендується, щоб ЛИШЕ працівники охорони здоров'я/ підготовлені працівники з досвідом надання допоміжних засобів сприяли доступу до цих продуктів.

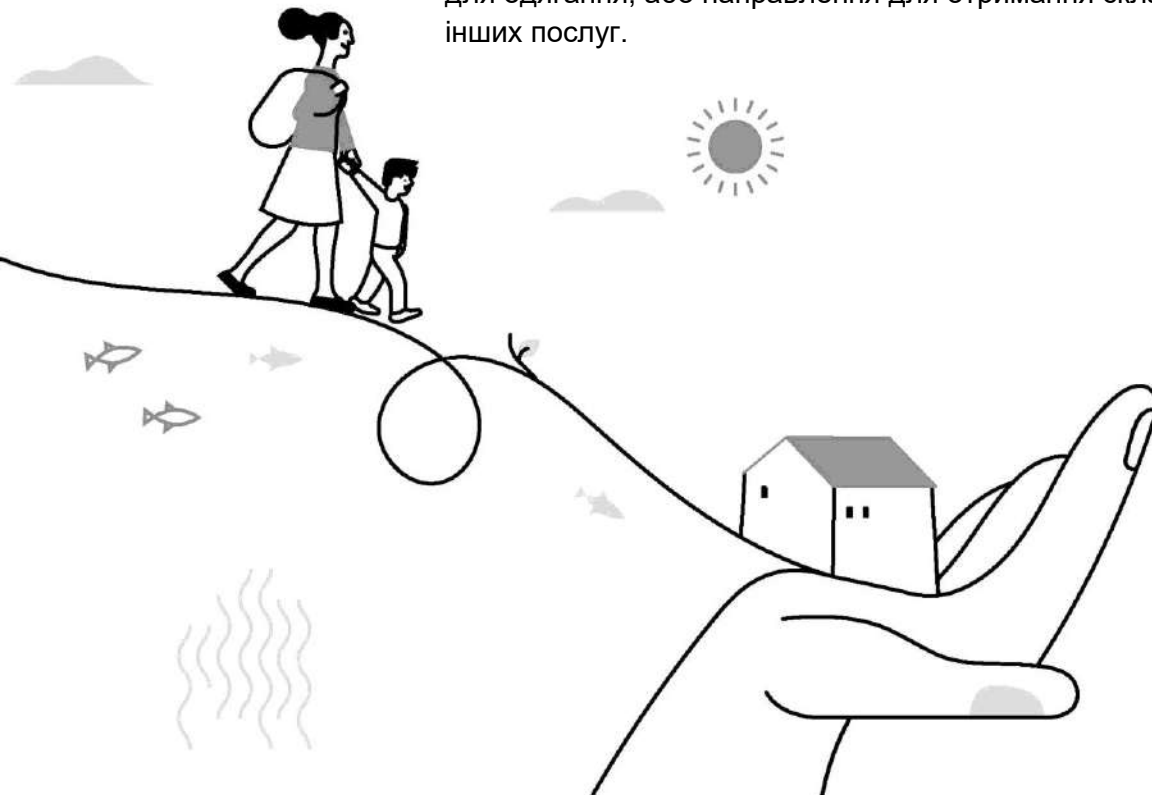
Примітки

1 Наприклад, [онлайн-курс Всесвітньої організації охорони здоров'я «Навчання з надання допоміжних продуктів \(ТАР\)»](#) розроблений для підготовки персоналу первинної медичної допомоги та інших працівників до виконання ролі у сфері допоміжних засобів. Це може включати: визначення людей, які можуть отримати користь від допоміжних засобів; надання простих допоміжних пристроїв, таких як лупи, милиці та засоби для одягання; або направлення для отримання складніших пристроїв та інших послуг.

2 Глобальний звіт про допоміжні засоби – ВООЗ

3 https://cdn.who.int/media/docs/default-source/assistive-technology-2/3128-emp-summary-landscape-local-print-081222.pdf?sfvrsn=37f41429_5

4 Наприклад, [онлайн-курс Всесвітньої організації охорони здоров'я «Навчання з надання допоміжних продуктів \(ТАР\)»](#) розроблений для підготовки персоналу первинної медичної допомоги та інших працівників до виконання ролі у сфері допоміжних засобів. Це може включати: визначення людей, які можуть отримати користь від допоміжних засобів; надання простих допоміжних пристроїв, таких як лупи, милиці та засоби для одягання; або направлення для отримання складніших пристроїв та інших послуг.



Ця форма була адаптована з Пакету нагляду з кейс-менеджменту у сфері захисту дітей, розробленого Робочою групою з питань кейс-менеджменту у сфері захисту дітей

Додаток 3.3

Ролі та обов'язки персоналу

Основні обов'язки

Посада	Обов'язки
Співробітник	• Виявляє та приймає перенаправлення людей із підвищеним рівнем ризику • Проводить візити до домогосподарств й інтерв'ю в центрах для оцінки потреб окремих людей і сімей • Надає інформацію людям і сім'ям про їхні права та належні їм послуги, включаючи доступні сервіси • Працює з визначеними людьми та сім'ями над розробкою і впровадженням плану дій відповідно до їхніх потреб, можливостей і цілей • Оцінює ризики та допомагає користувачам послуг зрозуміти їх, релевантні їхній ситуації • Підтримує довірливі та підтримувальні відносини з користувачем послуг і, за потреби, надає послуги у сфері ПЗПСП, а також здійснює перенаправлення
Фахівець з кейс-менеджменту у сфері захисту (керівник)	• Забезпечує відповідність втручань кейс-менеджменту міжнародним стандартам найкращих практик і керівним принципам • Здійснює нагляд за розробкою, підтримкою та впровадженням процесів кейс-менеджменту (картування послуг, протоколи, механізми перенаправлення, СОП тощо) за потреби • Надає підтримку співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, у веденні складних випадків та, залежно від складності, звертається за консультацією до спеціалістів • Проводить наставництво, навчання, супервізію та менторинг підпорядкованого персоналу • Забезпечує доступ співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, до послуг підтримки добробуту персоналу, включаючи ПЗПСП • Розробляє план підвищення якості кейс-менеджменту та графік його реалізації на основі виявлених потреб і прогалин • Проводить навчання відповідно до планів розбудови потенціалу • Очолює організацію, розробку та проведення навчань, надання технічної підтримки та регулярних коучингових сесій

Основні обов'язки

Посада	Обов'язки
Фахівець з управління інформацією	• Підтримує розробку та впровадження регулярних заходів моніторингу та оцінювання діяльності у сфері кейс-менеджменту • Забезпечує якісне управління інформацією, включаючи ведення баз даних кейс-менеджменту
Волонтер	• Інформує членів громади про доступ до послуг кейс-менеджменту у сфері захисту та перенаправляє випадки до відповідних співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Взаємодіє з лідерами та членами громади з метою представлення програмних заходів і заохочення їхньої участі у впровадженні програми • Сприяє доступу користувачів послуг до послуг шляхом поширення актуальної інформації • про наявні місцеві сервіси в їхніх громадах



Основні обов'язки

Посада	Дані та звітність
Співробітник	• Забезпечує повну та актуальну документацію щодо кожної індивідуальної справи • Управляє, систематизує та зберігає дані, забезпечуючи конфіденційність зібраної інформації • Готує та подає щотижневі та щомісячні робочі плани • Підтримує впровадження інструментів моніторингу та оцінювання і повідомляє про проблеми у впровадженні програми
Фахівець з кейс-менеджменту у сфері захисту (керівник)	• Забезпечує, щоб команди кейс-менеджменту вели повні, точні та конфіденційні матеріали справ. • Готує та складає щотижневі й щомісячні звіти з кейс-менеджменту у сфері захисту • Підтримує впровадження інструментів моніторингу та оцінювання • Робить внесок у звітність перед донорами щодо діяльності, індикаторів та досягнень, зокрема у сфері розвитку спроможності персоналу кейс-менеджменту • Керівник аналізує дані, зібрані за допомогою інструментів нагляду
Фахівець з управління інформацією	• Визначає та впроваджує стратегії для покращення методології збору даних • Виявляє нові або потенційні ризики для користувачів послуг і персоналу, пов'язані зі збором даних • Проводить перевірку якості даних та регулярне очищення даних • Керує розробкою баз даних кейс-менеджменту у сфері захисту • Аналізує якісні дані, зібрані під час виїздів на місця, фокус-групових обговорень, візитів ключових інформантів та іншими якісними методами; визначає релевантні тенденції та закономірності.

Основні обов'язки

Посада	Координація
Співробітник	• Сприяє підтримці актуального картування надавачів послуг • Приймає випадки, перенаправлені від інших організацій • Здійснює адвокацію в інтересах користувачів послуг для забезпечення доступу до послуг, а також підтримує користувачів послуг у ефективному представленні їхніх поглядів, потреб і можливостей під час усіх зустрічей, що їх стосуються.
Фахівець з кейс-менеджменту у сфері захисту (керівник)	• Співпрацює з надавачами послуг для впровадження стандартних операційних процедур (СОП) та здійснює моніторинг дотримання механізмів перенаправлення • Бере участь у місцевих робочих групах
Фахівець з управління інформацією	• Сприяє своєчасному обміну інформацією щодо викликів і потреб на польовому рівні

Кваліфікації

Посада	Досвід роботи
Співробітник	• Щонайменше два роки досвіду роботи у сфері консультування або гуманітарної допомоги. Бажаний досвід роботи у відповідному контексті.
Фахівець з кейс-менеджменту у сфері захисту (керівник)	• Підтверджений практичний досвід надання послуг кейс-менеджменту. Підтверджене розуміння процесів кейс-менеджменту, протоколів, надання послуг і систем перенаправлення. Від трьох до п'яти років досвіду надання технічного коучингу та менторства у програмах кейс-менеджменту або ПЗПСР. Практичний досвід безпосереднього надання послуг кейс-менеджменту. Попередній досвід управління командою.
Фахівець з управління інформацією	• Щонайменше два роки досвіду роботи з аналізом даних. Досвід підготовки кількісного аналізу та звітів. Впевнене володіння пакетом Microsoft Office (зокрема Word, Excel, Outlook, PowerPoint).

Кваліфікації

Посада	Навички та компетентності
Співробітник	- Здатність постійно забезпечувати конфіденційність, повагу, недискримінацію та безпеку користувачів послуг. Розвинені комунікаційні навички. - Розвинені міжособистісні навички та навички розв'язання проблем, креативність і гнучкість. - Здатність ефективно працювати з людьми з різним досвідом і походженням та розробляти стратегії подолання бар'єрів, з якими стикаються люди з підвищеним ризиком дискримінації. - Уміння спілкуватися без осуду та демонструвати емпатію.
Фахівець з кейс-менеджменту у сфері захисту (керівник)	- Здатність постійно забезпечувати конфіденційність, повагу, недискримінацію та безпеку користувачів послуг, персоналу та волонтерів. Розвинені комунікаційні навички. - Розвинені міжособистісні навички та навички розв'язання проблем, креативність і гнучкість. - Ефективно працює з людьми різного походження, розробляє стратегії для подолання бар'єрів, з якими стикаються особи з найвищим рівнем ризику, а також виявляє та усуває дискримінаційні упередження серед персоналу, супервізію якого здійснює. - Уміння спілкуватися без осуду та демонструвати емпатію.
Фахівець з управління інформацією	- Сильні аналітичні навички та навички підготовки звітності з увагою до деталей. - Розвинені організаційні навички та навички управління часом. - Розвинені навички міжособистісної взаємодії та здатність працювати в команді.
Волонтер	- Користується повагою в громаді. - Відданість справі, мотивація та готовність до навчання. - Розвинені комунікаційні навички, включаючи здатність вибудовувати довіру та встановлювати взаємини з громадою. - Розвинені міжособистісні навички та навички розв'язання проблем, креативність і гнучкість.

Додаток 3.4

Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи¹

Мета форми:

Допомагає керівникам зрозуміти рівень ставлення, знань та навичок новоприйнятого співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Вона містить мінімальні стандарти компетентності для всіх співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які надають послуги людиноцентричного кейс-менеджменту. Результати оцінювання мають бути покладені в основу заходів з розбудови потенціалу та розвитку, які керівник проводить під час індивідуальних та групових супервізійних сесій.

Як заповнювати форму:

Перед початком

Керівник повинен

Крок 1: Організувати індивідуальну супервізійну сесію в зручному та приватному місці. Керівник повинен виділити 2-3 години на цю оцінку, або, якщо бажаєте, цей процес можна розбити на 2-3 окремі сесії.

Під час

Керівник повинен

Пояснити співробітникам мету оцінювання і попросити їх відповідати чесно та самоаналітично. Це буде дуже корисно для визначення сфер, в яких співробітники можуть отримати користь від подальшого коучингу та розвитку персоналу.

Керівник може сказати: *«Ця форма була розроблена для того, щоб зафіксувати деякі з ключових стандартів, які очікуються від співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, що займається захистом. Ми не очікуємо, що ви будете експертом і матимете ідеальні*

відповіді з самого початку. Потрібен час, щоб зрозуміти керівні принципи кейс-менеджменту у сфері захисту і те, як їх застосовувати в роботі з користувачами послуг. Протягом перших тижнів нашої спільної роботи ця оцінка визначить сфери, в яких ми можемо надати вам більше технічної підтримки. Після оцінки ми продовжимо працювати разом, щоб поглибити ваші знання та навички. Через кілька місяців ми проведемо повторне оцінювання, щоб побачити, як ви прогресуєте».

Крок 3: Поясніть, що анкета складається з трьох частин (ставлення, знання та навички). Поясніть, що оцінка ставлення – це самооцінка, під час якої співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, буде надано 20 хвилин наодинці, щоб відповісти на ці запитання. Після цього буде проведено оцінювання знань та навичок шляхом усного інтерв'ю з керівником. Поясніть, що ви будете робити нотатки, щоб запам'ятати його/її відповіді. Запропонуйте співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, ставити будь-які запитання щодо анкети або процесу, щоб він/вона почувався/лася комфортно. Керівник повинен ставити запитання в анкеті по порядку і давати співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, час пояснити/описати свою відповідь. Дозвольте співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, говорити відкрито та ставити уточнюючі запитання. Керівникам рекомендується не надавати відповіді, але вони повинні реагувати, якщо виникають тривожні питання, які потребують негайного обговорення та вказівки. У шкалі ставлення просто відмітьте відповідні бали і не просіть про подальші пояснення.

Після завершення оцінювання керівник і співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинні обговорити запропоновані пріоритети в кожній сфері для розбудови та розвитку технічного потенціалу.

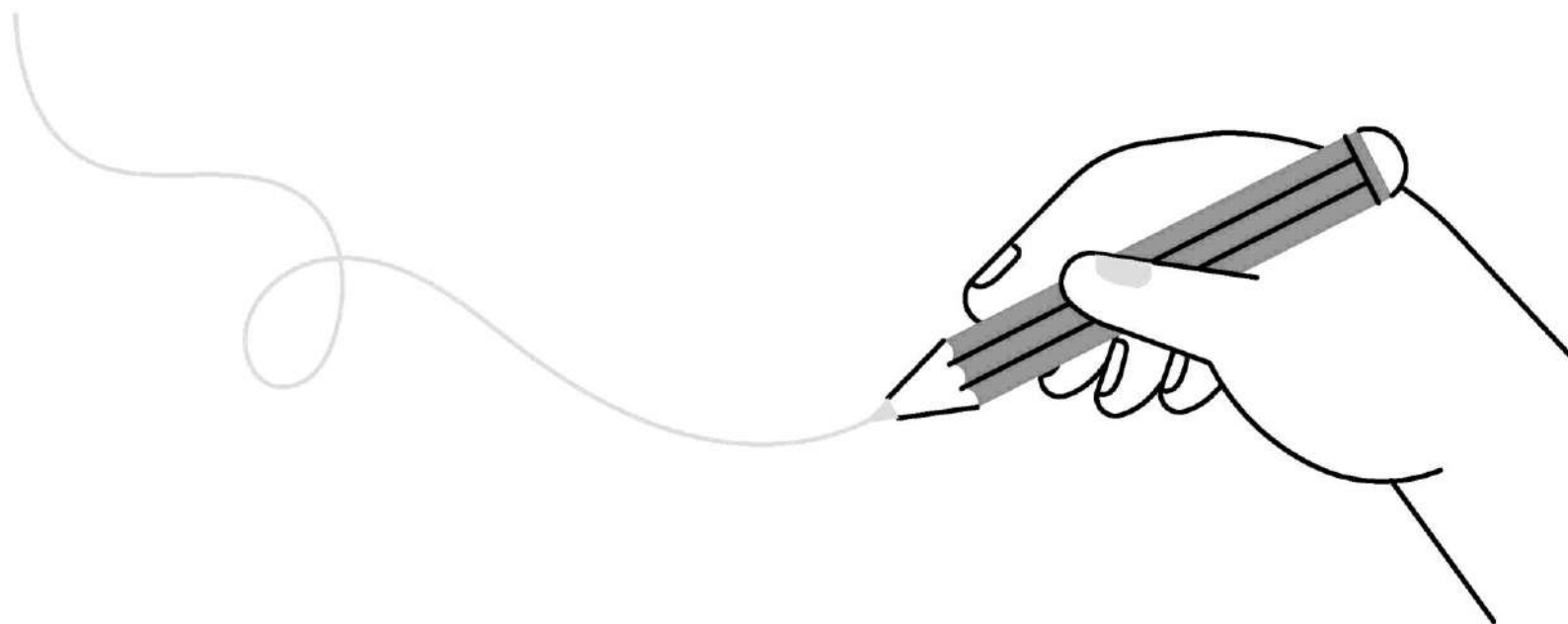
Якщо співробітник не відповідає або лише частково відповідає необхідним установкам, знанням і навичкам, він не може працювати з людьми з груп підвищеного ризику доти, доки не переосмислить власні шкідливі цінності та/або переконання або не перегляне способи надання послуг кейс-менеджменту. У такому випадку керівники повинні вести цю розмову обережно та делікатно.

Після:

Керівник повинен

Під час регулярних індивідуальних супервізійних сесій керівник повинен повертатися до оцінки потенціалу, щоб забезпечити постійний коучинг для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Якщо кілька співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, потребують допомоги в одній і тій самій сфері, керівник може організувати тренінг або сесію розвитку під час групової супервізії. Керівник також повинен організовувати сеанси спостереження за кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, щоб він міг спостерігати за застосуванням керівних принципів на практиці.

Приблизно через 3-6 місяців керівник повинен провести повторну оцінку співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, щоб визначити його/її прогрес і потреби в постійному розвитку.



Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Дата: _____

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної
справи¹: _____

Керівник¹: _____

Частина перша: Ставлення до захисту та підрахунок балів

Опитувальник складається з 15 тверджень для оцінки особистих переконань і цінностей. Шкала дозволяє виміряти готовність до безпосередньої роботи з людьми з груп підвищеного ризику та виявити сфери, які потребують подальшого навчання та тренінгів.

Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:				Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь	Повністю не погоджуюсь		
1. Люди з порушеннями розвитку та психічними розладами мають що запропонувати громаді й повинні мати можливість вільно пересуватися	4	3	2	1		
2. Насильство іноді може бути власною провиною людини і є виправданим	1	2	3	4		
3. Люди з будь-якими політичними та релігійними переконаннями і цінностями мають право висловлювати їх і жити в безпеці та гідності.	4	3	2	1		

Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:				Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь	Повністю не погоджуюсь		
4. Люди, які пережили травматичні події, не можуть одужати або стати повноцінними членами суспільства.	1	2	3	4		
5. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, завжди повинен враховувати думку та побажання людини, приймаючи рішення, яке вплине на неї.	4	3	2	1		
6. Для людей, які здійснюють догляд, є прийнятним приймати рішення та надавати згоду від імені людини з порушеннями розвитку або людини літнього віку, оскільки вони знають краще.	1	2	3	4		
7. Насильство в сім'ї є сімейною справою і має вирішуватися в межах сім'ї	1	2	3	4		
8. Послуги завжди повинні бути розроблені з урахуванням потреб людей з постійною інвалідністю	4	3	2	1		

Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:				Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь	Повністю не погоджуюсь		
9. Помста з боку членів громади щодо колишніх УБД є прийнятною	1	2	3	4		
10. Чоловіки не відчувають проблем із психічним здоров'ям	1	2	3	4		
11. Моя робота полягає в тому, щоб визначити, чи говорить користувач послуг правду	1	2	3	4		
12. Бідні люди часто кажуть, що їх виключили з процесу надання допомоги або вони не мають підтримки, щоб отримати увагу або гроші	1	2	3	4		
13. Якщо людина не може правильно відповісти на питання або потребує часу, вона вигадує справу	1	2	3	4		
14. У деяких ситуаціях ув'язнення людини з інвалідністю або психічними розладами є нормальним явищем	1	2	3	4		

Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:				Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь	Повністю не погоджуюсь		
15. Колишній член озброєної групи не повинен бути прийнятий до кейс-менеджменту у сфері захисту	1	2	3	4		
Загальний бал (керівник повинен підрахувати загальний бал у кожній колонці, а потім скласти їх разом для отримання загального балу)						

Наведені нижче бали слід використовувати як орієнтир, але вони не є остаточними.

- **50-60:** Бали в цьому діапазоні вказують на те, що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ставиться до людини з групи ризику дружньо – він має позитивні переконання та цінності щодо роботи з людьми з підвищеним ризиком. Однак, ви все ще можете розглянути можливість надання підтримки співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, в певних питаннях, якщо це необхідно.
- **35-50:** Оцінки в цьому діапазоні вказують на деякі тривожні установки, які можуть бути шкідливими для користувачів послуг. Менеджери та керівники повинні діяти на власний розсуд, дозволяючи співробітникам працювати над справами, і, можливо, варто розглянути можливість «наставництва» співробітника перед тим, як він самостійно працюватиме з людиною з групи ризику.
- **34-0:** Бали в цьому діапазоні вказують на те, що людина не готова працювати з людьми, які належать до груп ризику. Менеджери та керівники повинні самостійно працювати з людиною, яка набрала менше 34 балів, щоб усунути негативні переконання та ставлення, а також визначити негайні дії для усунення цих прогалин.

Дії, які необхідно вжити	Керівник:	Співробітник:

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
1. Що таке Керівні принципи роботи з людьми з груп підвищеного ризику?	1. Поважати конфіденційність та її обмеження 2. Сприяти безпеці та захищеності користувача послуг 3. Кожна людина має право на права людини в рівній мірі та без дискримінації 4. Участь: Користувачам послуг слід надавати підтримку у прийнятті власних рішень, поважати їхні погляди та думки 5. Розширення можливостей: Я повинен прагнути посилити сильні сторони людини та її здатність справлятися з труднощами 6. Не нашкодь 7. Людиноцентричний підхід		
2. Які можуть бути наслідки насильства для людини	1. Фізична шкода, наприклад, травми або інвалідність 2. Психологічна шкода, наприклад, проблеми з психічним здоров'ям (депресія, тривога, низька самооцінка, ізоляція, безнадія) 3. Труднощі з довірою до людей та підтриманням стосунків 4. Труднощі з доступом до послуг 5. Стигма		

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
3. Якими є межі конфіденційності при роботі з людьми з груп підвищеного ризику?	1. Якщо існують закони про обов'язкове інформування про випадки насильства 2. Якщо користувач послуг ризикує завдати собі шкоди 3. Якщо користувач послуг ризикує завдати шкоди іншій людині (можливо, вбивство) 4. Якщо людина була юридично визнана недієздатною, і було вжито всіх можливих заходів для підтримки процесу інформованої згоди з нею/ ним 5. Якщо користувачем послуг є дитина, якій може бути заподіяна шкода, ми повинні діяти в її найкращих інтересах		
4. Чому людині може бути важко вийти з ситуації насильства?	1. Не має безпечного місця, куди можна піти 2. Не має власних економічних ресурсів. Економічно залежить від кривдника 3. Має надію, що все зміниться 4. Боїться, що ніхто не надасть допомоги чи підтримки 5. Боїться розпаду сім'ї 6. Переживає, що скажуть люди в громаді (стигма) 7. Не може самостійно пересуватися або висловити свої проблеми через бар'єри		

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
5. Коли і як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен отримати інформовану згоду/дозвіл?	Коли: 1. Перед ідентифікаційною зустріччю, що передуює зарахуванню до послуг кейс-менеджменту, для отримання дозволу вислухати історію людини, записати її та зробити нотатки 2. Після ідентифікаційної зустрічі перед залученням до послуг кейс-менеджменту для отримання дозволу на участь у послугах 3. Для перенаправлення до інших надавачів послуг Як: 1. Усунути будь-які бар'єри, що перешкоджають отриманню інформованої згоди, разом з користувачем послуг 2. Переконалися, що користувач послуг повністю розуміє процес кейс-менеджменту 3. Переконайтеся, що користувач послуг повністю розуміє конфіденційність, включаючи те, як його інформація буде збиратися, зберігатися та передаватися 4. Переконайтеся, що користувач послуг повністю розуміє межі конфіденційності 5. Переконайтеся, що користувач послуг повністю розуміє свої можливості, а також потенційні ризики та переваги, пов'язані з ними 6. Надайте час для будь-яких запитань 7. Запитайте користувача послуг, чи бажає він/вона продовжити процедуру, підписавши/надавши усну згоду		
6. Які можливі наслідки сексуального насильства для чоловіків?	1. ВІЛ/СНІД або інші ІПСШ 2. Проблеми з психічним здоров'ям (депресія, тривога, інше) 3. Стигма 4. Проблеми у стосунках 5. Ізоляція в громаді		

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
7. Чому користувач послуг може не хотіти повідомляти про насильство або розповідати вам свою історію?	1. Страх помсти з боку кривдника 2. Страх або занепокоєння, що їм ніхто не повірить 3. Сором 4. Самозвинувачення 5. Відсутність транспорту 6. Брак грошей на оплату послуг 7. Не довіряєте органам влади чи надавачам послуг 8. Вважають, що установи підтримують лише певних людей, наприклад, дітей		
8. З яких етапів складається кейс-менеджмент?	1. Ідентифікація та реєстрація 2. Оцінка ризиків 3. Планування дій у випадку 4. Планування безпеки 5. Реалізація плану дій по справі 6. Подальші дії та моніторинг 7. Закриття справи 8. Оцінка послуги кейс-менеджменту		
9. Яку мову тіла ви можете використовувати, щоб користувач послуг почувався комфортніше (наприклад, як ви сидите)?	1. Сядьте віч-на-віч з користувачем послуг, але не за столом 2. Встановіть зоровий контакт відповідно до місцевих звичаїв 3. Зберігайте спокійне і розслаблене положення тіла 4. Нахилийтеся до користувача послуг, коли він/вона говорить 5. Кивайте головою, щоб показати розуміння 6. Зберігайте теплий і доброзичливий настрій		

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
10. Що ви можете зробити, щоб створити довіру та продемонструвати повагу до користувача послуг під час зустрічі?	1. Приділяйте повну увагу користувачу послуг (не відповідайте на телефонні дзвінки тощо) 2. Не перебивайте, дайте час на розмову і не поспішайте 3. Використовуйте ввічливу мову, яка відображає користувача послуг 4. Не обіцяйте того, чого не можете зробити 5. Надавайте повну та чесну інформацію 6. Доводьте справу до кінця – робіть те, що обіцяєте 7. Не кажіть їм, що вони «повинні» робити, надайте інформацію, яка допоможе їм зробити власний вибір.		
11. Опишіть, як ви повинні розпочати першу зустріч з користувачем послуг (представлення, ідентифікація)	1. Привітайтеся з користувачем послуг 2. Представтеся, назвіть свою роль та організацію, а також усіх присутніх 3. Створіть приватний і безпечний простір 4. Оцініть будь-який безпосередній ризик для особистої безпеки 5. Усуньте будь-які бар'єри на шляху до участі 6. Поясніть процес кейс-менеджменту та права людини (можете зупинити, відмовитися відповідати, ставити будь-які запитання) 7. Поясніть конфіденційність та її межі, включаючи захист даних 8. Пояснити будь-які потенційні ризики та переваги 9. Зрозуміти загальну ситуацію людини 10. З'ясувати, чи людина перебуває під загрозою порушення її прав або вже зазнала такого порушення 11. Визначити рівень ризику 12. Попросіть дозволу на подальші дії або для включення до послуг кейс-менеджменту, або лише для якісного перенаправлення		

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
12. На що слід звернути увагу при розробці плану кейс-менеджменту?	1. Розробити протягом двох тижнів після оцінки ризиків 2. Користувач послуг повинен керувати процесом визначення своїх цілей 3. Ми повинні спиратися на сильні сторони користувача послуг 4. Зміст плану має відображати оцінку ризиків користувача послуг 5. Має визначати конкретні, обмежені в часі дії із зазначенням того, хто за що відповідає		
13. Як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може підтримати людиноцентричний підхід до ведення випадку в кінцевому підсумку підтримати процес розширення прав і можливостей користувача послуг	1. Сприймайте людей як заявників прав і підтримуйте їх у доступі до своїх прав 2. Вислуховувати думки та прохання користувача послуг без осуду та діяти відповідно до його побажань 3. Оцінювати індивідуальні чинники та чинники ризику навколишнього середовища та чинники захисту людини від порушень та враховувати їх 4. Підтримувати користувачів послуг у використанні їхніх захисних чинників, таких як стійкість, сильні сторони та ресурси, притаманні їм, їхнім родинам або громаді, для розробки плану дій 5. Надавати повну інформацію користувачу послуг про види доступних послуг, способи доступу до них та можливі ризики 6. Де це доречно, безпечно і на прохання користувача послуг підтримувати прихильність сім'ї/родини до результатів, цілей і завдань, викладених у плані роботи з користувачем послуг		

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
14. Які ключові лікувальні твердження ви можете використовувати з користувачами послуг	1. Я вірю вам 2. Ви не винні 3. Я тут, щоб підтримати вас 4. Те, що ви відчуваєте, є цілком нормальною реакцією на цю ситуацію 5. Мені шкода, що ви опинилися в такій ситуації/це сталося з вами		
15. За якими основними критеріями можна визначити, коли потрібно закрити справу?	1. Цілі, передбачені планом справи, були досягнуті наскільки це можливо, і подальший супровід завершено 2. Користувач послуг пояснює, що тепер він може самостійно вирішувати поточні проблеми 3. Дитина та сім'я переїжджають, а справа може бути закрита або передана відповідно до обставин 4. Користувача послуг переведено до іншого напрямку ведення випадку або у зв'язку з переїздом 5. Відсутність контакту з користувачем послуг протягом певного періоду (наприклад, 2 місяці) 6. Смерть користувача послуг		

Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може відповісти на більшість з цих запитань з можливими правильними відповідями або подібними відповідями (наприклад, 5 критеріїв на відповідь), це означає, що він відповідає основним вимогам до кейс-менеджменту і може самостійно працювати з людьми з групи ризику під постійним наглядом. Якщо вони постійно відповідали нижче цього рівня, вказавши лише 3 критерії або менше, та/або взагалі не змогли відповісти на деякі питання, це вказує на необхідність розробки плану розвитку потенціалу, оскільки знань недостатньо, а також, за необхідності, індивідуального наставництва, тренінгів та наставництва для персоналу.

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді:	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
-----------------------------	------------------------------	--	---------------------

Загальна підсумкова оцінка

Дії, які необхідно вжити:	Підпис керівника:	Підпис співробітника:
---------------------------	-------------------	-----------------------

Частина три: Навички кейс-менеджменту

Ця форма призначена для керівництва **процесом** навчання, що дозволяє співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, застосувати свої знання та ставлення на практиці. Вона не є оцінкою роботи співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Ці питання можуть стати основою для дискусії або рольової гри. У документі перераховані навички, пов'язані з належною практикою кейс-менеджменту, та описані правильні відповіді/підходи, які слід шукати. Ця форма призначена лише для керівника і має на меті допомогти в процесі коучингу, оскільки вона надає структурований метод для визначення того, в яких темах/питаннях співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, найбільше потребують підтримки.

Зверніть увагу: Дуже важливо, щоб сам бланк і письмові коментарі не показувалися співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи (щоб не змушувати його нервувати). Керівник повинен робити нотатки окремо, а після завершення супервізійної сесії задокументувати свої зауваження у формі

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потріб на постійна підтримка?
1. Покажіть, як би ви представилися потенційному користувачу послуг під час першої зустрічі.	1. Представтеся тепло, а також розкажіть про свою роль та організацію 2. Запитайте людину, як її звуть 3. Перевірте приміщення і запитайте, чи відчувається користувач послуг комфортно, наодинці й в безпеці 4. Перевірте, чи є якісь негайні проблеми, пов'язані з безпекою 5. Запитайте, чи потрібна користувачу послуг підтримка для повноцінної участі у зустрічі		
2. Покажіть, як ви використовуєте мову тіла, щоб допомогти користувачу послуг почуватися безпечно та комфортно	1. Використовуйте правильний зоровий контакт 2. Повторює слова та фрази, які ви використовуєте 3. Залишається спокійним протягом всієї взаємодії 4. Говоріть коротким і ніжним голосом 5. Дружній вираз обличчя 6. Нахиляється до вас під час розмови		

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потрібна постійна підтримка?
3. Покажіть, як би ви пояснили користувачу послуг конфіденційність та її межі?	Поясніть, що конфіденційність означає, що «я нікому не розповім про те, що ви мені скажете» <i>Винятки, коли конфіденційність має бути порушена. «Є кілька ситуацій, коли я можу розповісти комусь іншому те, що ви розповіли мені, але тільки з міркувань безпеки – якщо я вважаю, що ви можете завдати шкоди собі або комусь іншому».</i> Запитайте, чи є у користувача послуг запитання		
4. Поясніть, що ви будете робити, якщо користувач послуг прийде і почне негайно розповідати про те, що з ним/нею сталося	1. Дозвольте користувачу послуг закінчити те, що він/вона говорить. Але не ставте більше запитань. 2. Ввічливо дайте зрозуміти, що ви розумієте, що він/вона у скрутному становищі, й що ви хотіли б вислухати його/її і допомогти 3. Поясніть, що перед тим, як ви зможете це зробити, вам потрібно пояснити кілька речей, які важливо знати користувачу послуг.		

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потріб на постійна підтримка?
5. Як повинен реагувати співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, якщо користувач послуг стає ворожим або злим під час інтерв'ю?	1. Залишайтеся врівноваженим і спокійним 2. Не підвищуйте голос 3. Спробуйте заспокоїти людину; спробуйте визначити, що викликає гнів, і визнати її почуття 4. Дайте людині простір і час на роздуми 5. Будьте уважні до можливої агресії та виходьте з ситуації, якщо вона здається вам небезпечною 6. Носіть із собою мобільний телефон і користуйтеся ним (за потреби) 7. Проведіть інтерв'ю з колегою, щоб зменшити ризики, якщо це необхідно та за порадою вашого керівника		
6. На що слід звернути увагу під час інтерв'ю з користувачем послуг, який зазнав насильства?	1. Не підштовхуйте користувача послуг до розповіді про пережите 2. Скажіть користувачу послуг, що він може не поспішати 3. Не ставте важких запитань, які можуть повторно травмувати користувачку послуг. Вона сама розповість про ці питання, якщо буде готова 4. Скажіть користувачу послуг, що ви тут, щоб допомогти		

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потріб на постійна підтримка?
7. Як ви можете продемонструвати емпатію та повагу до користувача послуг	1. Звертайте увагу на вербальні та невербальні сигнали 2. Визначте, що є важливим для користувача послуг 3. Проявляйте щире бажання зрозуміти його ситуацію 4. Зберігайте відкриту позицію 5. Створювати атмосферу поваги та прийняття 6. Вислуховувати, щоб визнати складні почуття та заохочувати чесну дискусію		
8. Чи можете ви продемонструвати за допомогою кількох запитань, як би ви почали розмову з користувачем послуг про те, що з ним/нею сталося?	Розкажіть мені про те, що привело вас сюди сьогодні / Я хотів би почути про те, що привело вас сюди сьогодні Чи хотіли б ви розповісти мені про те, що трапилося? Використовуйте відкриті запитання типу «розкажіть», «поясніть» або «опишіть».		
10. Чи можете ви показати мені, як би ви оцінили безпеку та склали план безпеки?	1. Запитайте користувача послуг, наскільки безпечно він відчувається вдома чи в громаді 2. Разом з користувачем послуг визначте стратегії та ресурси в житті користувача послуг, які можуть допомогти зменшити ризик заподіяння шкоди 3. За потреби використовуйте оцінку безпеки або оцінку суїциду		

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потріб на постійна підтримка?
11. Чи можете ви пояснити мені, як би ви розробили з користувачем послуг план розвитку навичок подолання труднощів?	1. Запитайте користувача послуг: «Коли тобі сумно, самотньо або страшно, з ким ти можеш поговорити?» Попросіть користувача послуг (або ви запишіть) перерахувати людей, з якими він відчувається комфортно. 2. Визначте види діяльності, які подобаються користувачу послуг, і почуття, пов'язані з ними. Спирайтеся на інформацію, яку ви зібрали під час психосоціальної оцінки. 3. На основі відповідей користувача послуг допоможіть йому скласти план спілкування, проведення часу з людьми, яких він визначив, і занять, які покращують його самопочуття. Поясніть, що він може скористатися цим планом, коли відчує [вказіть відповідне почуття]. 4. Запитайте користувача послуг, чи є хтось, з ким він хотів би поділитися своїм планом, хто міг би допомогти йому нагадати про нього.		
Дії, які необхідно вжити	Керівник:	Співробітник:	

Додаток 3.5

Стандартна операційна процедура з управління даними та захисту даних у кейс-менеджменті у сфері захисту

СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей СОП застосовується до всіх даних, якими керує персонал, залучений до кейс-менеджменту в сфері захисту. Наступні набори даних включені в сферу застосування цього СОП:

Назва(и) набору(ів) даних	Опис	Рівень чутливості
Форми кейс-менеджменту в сфері захисту користувачів послуг	• Реєстрація • Відбір та оцінка захисту • План безпеки • План дій • Подальший супровід • Закриття справи	Високий
Форми результатів захисту		Високий
Форми для керівника	• Оцінка потенціалу (знання та ставлення) • Контрольний список перевірки справи • Форма спостереження • Форма супровідної практики • Форма для обговорення справи	Середній
Форма зворотного зв'язку для користувачів послуг		Високий

ВИЗНАЧЕННЯ МЕТИ

Дані збиратимуться, зберігатимуться та аналізуватимуться з наступною метою:

- Забезпечення безперервності надання послуг користувачу послуг шляхом документування характеристик справи.
- Для аналізу прогресу та прогалин у справі
- Для підтримки звітності та залучення донорів

РОЛІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Див. розділ «Ролі та відповідальність»

Кейс-менеджер

- Відповідає за...

Керівник

- Відповідає за...

Відповідає за...

- Відповідає за...

Контактна особа ІТ

- Відповідає за...

Менеджер з питань захисту інформації / співробітники МОПН

- Відповідає за...

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДАНІ В ЦИКЛІ ДАНИХ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В СФЕРІ ЗАХИСТУ

1. Планування

- [X] проведе Аналіз ризиків для даних в межах ініціативи з кейс-менеджменту в сфері захисту.
- [X] проведе мінімізацію та перевірку полів даних, щоб забезпечити збір лише необхідних даних.
- [X] забезпечить, щоб весь персонал, залучений до кейс-менеджменту в сфері захисту, був навчений і обізнаний з протоколами захисту даних, наслідками для безпеки конфіденційних даних, а також мав чітке розуміння важливості дотримання конфіденційності.

- d. [X] забезпечить наявність зобов'язання дотримуватися політики захисту даних у контрактах з персоналом.
- e. [X] забезпечить присвоєння всім користувачам послуг та співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, кодів на основі узгодженого стандартного формату кодування.
- f. [X] забезпечить дотримання протоколів захисту даних та їх регулярне оновлення (наприклад, у разі виникнення контекстуальних змін).

2. Збір/отримання

- a. [X] підтвердить, що заходи захисту даних були застосовані в процесі кейс-менеджменту в сфері захисту.

3. Зберігання

- a. [X] буде зберігати дані на наступному безпечному сховищі: [СПОСІБ ЗБЕРІГАННЯ]
- b. [X] забезпечить виконання всіх заходів захисту даних, передбачених контрольним списком захисту даних, та їхнє оновлення за потреби.
- c. [X] контролюватиме, чи обмежується доступ персоналу до даних лише тим, який необхідний для виконання мети діяльності з управління даними.

4. Забезпечення якості

- a. [X] переглядає дані кейс-менеджменту в сфері захисту, використовуючи такі методи та інструменти: [МЕТОДИ ТА ІНСТРУМЕНТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ].

5. Обмін

- a. [X] передасть дані для перенаправлення, використовуючи [ВСТАВИТИ КАНАЛ].

6. Аналіз

- a. [X] вживатиме наступних заходів для запобігання витоку конфіденційних даних під час аналізу або візуалізації: [ЗАХОДИ ЩОДО ЗМЕНШЕННЯ РИЗИКІВ].

7. Зберігання та знищення

- a. [X] несе відповідальність за зберігання даних за потреби та знищення даних після закінчення періоду зберігання. Період зберігання даних є нижченаведеним: [ПЕРІОД ЗБЕРІГАННЯ].
- b. Протягом періоду зберігання дані будуть зберігатися на наступній інфраструктурі: [інфраструктура].
- c. [X] буде регулярно переоцінювати цінність та чутливість збережених даних, щоб переконатися, що їх зберігання все ще є доцільним.

- d. [X] знищить дані в кінці періоду зберігання, використовуючи такий інструмент, як «Безпечне стирання», що запобігає їх відновленню, а не просто видаляє дані.

РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ДАНИХ

Існує дві резервні копії всіх даних, наведених у таблиці 1:

- **На місці:** одна зберігається в місці розташування бази даних, і резервна копія створюється щотижня, коли вводяться дані. Резервна копія на місці – це зовнішній жорсткий диск, який зберігається під замком у файловій шафі, а резервна копія за межами бази даних надсилається електронною поштою визначеному одержувачу (найімовірніше, Керівнику Програми) у вигляді зашифрованого, захищеного паролем файлу.
- **За межами організації:** копія бази даних надсилається Керівнику підрозділу або Спеціалісту з інформаційного менеджменту раз на місяць. Ця резервна копія за межами організації гарантує, що основна база даних може бути відновлена в разі технічних проблем або знищена під час екстреної евакуації, але це не означає втрату всіх електронних даних.

ЕКСТРЕНА ЕВАКУАЦІЯ/ПЕРЕМІЩЕННЯ

У разі евакуації/переміщення будуть виконані нижченаведені дії:

- Керівництво забезпечить переміщення комп'ютера(ів), на якому(их) встановлена база даних, системи резервного копіювання та паперових файлів у безпечне місце.
- Якщо переміщення активів бази даних та паперових файлів неможливе, керівництво забезпечить знищення активів та спалення паперів. Інформація, збережена в резервних системах, стане єдиним джерелом інформації про користувачів послуг.
- Слід зазначити, що за деяких обставин знищувати файли може бути не обов'язково, а тому важливіше забезпечити їх належну безпеку та захист на період евакуації/переміщення.

Навчання з евакуації/переміщення проводяться [X] рази на місяць.

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ІНЦИДЕНТ

Інциденти з даними – це події, пов’язані з управлінням даними, які порушують протоколи захисту даних. Усі співробітники, залучені до роботи з РСМ, зобов’язані повідомляти про будь-яке порушення своєму керівнику. [X] слід повідомляти протягом 24 годин у разі таких інцидентів з даними: необґрунтоване або несанкціоноване розкриття даних; втрата, знищення, пошкодження або спотворення даних.

РЕГУЛЮЮЧЕ ЗАКОНОДАВСТВО

Суб’єкти, залучені до [ДІЯЛЬНОСТІ], можуть підпадати під дію різних національних та міжнародних правових норм і повинні проконсультуватися зі своїм юридичною контактною особою, щоб визначити будь-які конкретні правові вимоги або обмеження, пов’язані з управлінням даними для [ДІЯЛЬНОСТІ].



Додаток 3.6

Додаток | Угода працівника про захист даних

Захист даних й інформаційна безпека є відповідальністю кожного працівника, який працює з користувачами послуг або має доступ до інформації про користувачів послуг. Працівники повинні чітко розуміти, з якою метою вони збирають дані, й не повинні збирати або передавати жодну персональну інформацію інакше, ніж відповідно до стандартів захисту даних організації.

Дані у сфері захисту є особливо чутливими. Вони повинні збиратися, зберігатися або передаватися лише за наявності чітко вираженої письмової згоди людини, відповідно до принципу «необхідності знати» та згідно з протоколами, розробленими на національному рівні.

Підписуючи цей документ нижче, я підтверджую, що мене було поінформовано, я розумію та погоджуюся з такими умовами доступу до інформації (поставте ініціали біля кожного пункту та підпис нижче):

- Я розумію, що мій доступ до даних, інформації та записів про користувачів послуг обмежується необхідністю виконання моїх посадових обов'язків.
- Я не розголошуватиму інформацію про користувачів послуг без їхньої належної поінформованої згоди. Я розумію та погоджуюся, що це зобов'язання зберігається навіть після припинення моєї роботи в організації.
- Я зобов'язуюся захищати інформацію від випадкового або несанкціонованого доступу, розголошення чи знищення.
- Я зобов'язуюся дотримуватися всіх політик організації щодо захисту даних.
- Я не буду отримувати доступ до баз даних управління інформацією у сфері захисту або інших файлів/записів користувачів послуг у публічних або незахищених місцях. Я не буду підключатися до публічних мереж Wi-Fi з пристрою, який використовується для доступу до файлів користувачів послуг.



- Я не буду передавати будь-які персональні дані користувачів послуг третім сторонам поза межами моєї організації без письмового дозволу користувача послуг та без наявної угоди про обмін даними.
- Я не буду передавати агреговані анонімізовані дані без дотримання відповідних протоколів у моєму офісі. Міжвідомчий обмін даними має здійснюватися через центральну контактну особу (наприклад, керівника підрозділу) або за її погодженням.
- Я знаю, що користувачі послуг мають право на доступ до своєї персональної інформації, тому зобов'язуюся бути точним(ою) та неупередженим(ою) у записах про користувачів послуг та інші організації.
- Я зберігатиму всі паперові файли з персональною інформацією у безпечному місці (шафа, що замикається, сейф) відповідно до офісних протоколів.
- Я не передаватиму свої облікові дані або паролі. Я регулярно оновлюватиму пароль відповідно до офісних протоколів
- Я не залишатиму без нагляду екран або відкриті документи, що містять чутливі дані. Я не друкуватиму чутливі дані – дозволяється друк лише знеособленої інформації.

Підпис працівника _____

Дата _____

Додаток 3.7

Специфікація вимог до програмного забезпечення

Мета

Метою цього документа є надання детального опису рекомендованих вимог до програмного забезпечення для цифрової системи управління інформацією кейс-менеджменту у сфері захисту. Ці вимоги до програмного забезпечення забезпечують реалізацію основних принципів кейс-менеджменту, включаючи «конфіденційність» для користувача послуг та принцип «не нашкодь». Цей документ розроблений на основі консультацій із користувачами та технічними експертами і має доповнюватися додатковими вимогами, специфічними для організації та країни.

I. Атрибути програмної системи

I.I. Доступність та необхідні ресурси

- Можливість збору даних в офлайн-режимі та через стандартні мобільні пристрої.
- Можливість зберігання медіафайлів і документів.
- Налаштовувані робочі процеси відповідно до етапів кейс-менеджменту.
- Можливість адаптації до контексту конкретної країни
- Налаштування та обслуговування на рівні країни є зручними для користувача та враховують обмежені ресурси організацій у сфері захисту, включаючи команди без розширених навичок програмування, із використанням функцій перетягування та масового завантаження для адаптації глобальних інструментів до національного контексту.
- Вартість ліцензії або модель оплати в умовах кризи не є надмірною для невеликих організацій реагування.
- Сумісність з іншими системами для забезпечення перенаправлення.

I.II. Безпечність

- Доступ до інформації про користувача послуг обмежений до рівня службової необхідності.
- Можливість приховувати ідентифікаційні дані користувача послуг від усіх, окрім призначеного надавача послуг.

- Доступ за логіном і паролем, що контролюється адміністратором
- Автоматичне завершення сеансу / вихід із системи
- Керування на рівні адміністратора правами доступу користувачів (читання, запис, редагування, видалення).
- Керування на рівні адміністратора доступом до модулів і підмодулів
- Автоматизований журнал аудиту
- Шифрування відповідно до галузевих стандартів безпеки та наявність SSL-сертифікації
- Сервер(и) бекенду, включаючи шифрування даних і їх передачу.

II. Користувацькі інтерфейси

II.I. Інтерфейс входу

- Вебінтерфейс із екраном входу для введення імені користувача та пароля.

II.II. Вибір форм

- Інтерфейс користувача є роль-орієнтованим: користувачі мають доступ до відповідних форм залежно від їхньої ролі.

II.III. Введення та валідація даних

- Доступність для використання на мобільних пристроях і настільних комп'ютерах.
- Можливість введення та валідації даних в офлайн-режимі.
- Підтримка кількох мов у системі.
- Питання та варіанти відповідей можуть налаштовуватися відповідно до локального контексту країни/проекту.
- Перелік користувачів послуг та детальна інформація
- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники можуть фільтрувати та переглядати перелік матеріалів справи користувачів послуг і їхній статус.
- Вибір користувача послуг/матеріалів справи дозволяє переглянути детальну інформацію про користувача послуг/справу.
- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники можуть відстежувати конкретні випадки з часом, а також оновлювати або доповнювати збережену інформацію про справу.
- Після вибору користувача послуг/матеріалів справи співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може редагувати наявну інформацію.

II.IV. Моніторинг ефективності керівника та зворотний зв'язок

- Система забезпечує певний рівень моніторингу ефективності керівників.
- Передбачена взаємодія між керівниками та співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи

- Зворотний зв'язок від керівника може відстежуватися як частина матеріалів справи.
- Керівники можуть перерозподіляти випадки між співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи.

II.V. Візуалізація даних та інформаційні панелі

- Агрегована та анонімізована інформація доступна для підтримки прийняття рішень, звітності перед донорами та загальної програмної діяльності у сфері захисту.

II.VI. Експорт даних

- Наявні функції фільтрації та пошуку користувачів послуг і матеріалів справи
- Можливість обирати окремі або всі матеріали справи для експорту агрегованих, анонімізованих наборів даних

III. Функціональні вимоги

III.I. Категорія користувачів 1: Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи

III.I.I. Отримання згоди

- Можливість для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, отримувати згоду на:
 1. Продовження відбору та
 2. Обмін інформацією для підтримки перенаправлень.
 3. Обмін інформацією в межах звітності перед донорами
 4. Участь у механізмах зворотного зв'язку з користувачами послуг.
 5. Отримання інформованої згоди (обговорення з користувачем послуг ризиків і переваг) щодо надання послуг (з можливістю оновлення у разі появи нових варіантів дій)
 6. Ця згода може бути усною або задокументованою у матеріалах справи шляхом накладання цифрового підпису чи завантаження зображення підписаної форми.

III.I.II. Залучення перекладача.

- Можливість для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, залучати перекладача, фіксувати ім'я та контактні дані перекладача.
- Можливість оформлення угоди про нерозголошення з перекладачем.

III.I.III. Пошук і реєстрація

- Можливість здійснювати пошук справи перед створенням нової для визначення, чи був користувач послуг уже зареєстрований у системі.
- Ідентифікація та реєстрація людини для кейс-менеджменту в сфері захисту (відстеження людини та її питань захисту після включення до системи)

III.I.IV. Оцінювання та включення

- Проведення відбору в межах кейс-менеджменту у сфері захисту.
- Можливість для співробітника фіксувати як індивідуальні, так і групові повідомлення про інциденти.
- Можливість виправляти незначні помилки у раніше внесених даних.
- Можливість оновлювати дані у разі зміни обставин користувача послуг.
- Можливість призупинити відбір і повернутися до незавершеного процесу пізніше.

III.I.V. Планування дій

- Можливість оцінювати потреби користувача послуг та визначати бажані результати.
- Можливість пропонувати дії, включаючи конкретні кроки та відповідальних осіб/організації.
- Можливість призупинити заповнення будь-якої форми в будь-який момент для проведення оцінки безпеки та повернутися до завершення початкової форми згодом.

III.I.VI. Планування безпеки

- Оцінювання потреб користувача послуг у безпеці за потреби в процесі роботи.
- Можливість пропонувати дії, включаючи конкретні кроки та відповідальних осіб/організації.

III.I.VII. Подальший супровід

- Можливість документувати статус досягнення кожної цілі
 - Фіксація прогресу у справі.
 - Включаючи відображення отриманих/неотриманих зовнішніх послуг.
 - Документування будь-яких труднощів, що виникли, та прийнятих рішень щодо їх вирішення.
- Можливість фіксувати конкретну допомогу, надану кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, під час подальшого супроводу.
- Можливість завантажувати нові документи/докази.
- Можливість документувати наступні етапи/вжиті заходи.

III.I.VIII. Перенаправлення

- Перенаправлення поза межами системи
- Можливість відстежувати перенаправлення, включаючи тип наданих послуг та успішність їх надання.
 - Можливість відстежувати перенаправлення, включаючи тип наданих послуг та успішність їх надання.
 - Можливість обміну інформацією на рівні користувача послуг між установами/організаціями для забезпечення процесу перенаправлення.
 - Можливість фіксувати контактні дані відповідальної особи, що приймає справу, а також короткий опис випадку в межах перенаправлення.

- Можливість передавати відповідні матеріали (докази) як частину перенаправлення.
- Можливість документувати та зберігати історію перенаправлень конкретного користувача послуг, включаючи подальший супровід.

III.I.IX. Закриття справи

- Можливість для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, позначати справу як таку, що підлягає закриттю, із документуванням того, чи була справа вирішена та яким чином її було вирішено.
- Можливість подавати запит на погодження документації щодо закриття справи керівником.
- Можливість для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, з'ясовувати, чи бажає користувач послуг взяти участь в опитуванні задоволеності, яке може бути: самостійно заповнене користувачем послуг; проведене керівником співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи; проведене іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи; проведене відділом моніторингу та оцінювання

III.I.X. Індикатори ефективності

- Можливість для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, переглядати узагальнену інформацію щодо ключових індикаторів ефективності по справах (відкритих, закритих), включаючи профілі справ

III.II. Категорія користувачів 2: Керівник

III.II.I. Перегляд справи та зворотний зв'язок

- Можливість для керівника оцінювати чутливість/рівень ризику справи до початку відбору.
- Необхідність забезпечити можливість для керівників надавати зворотний зв'язок щодо справ.
- Необхідність забезпечити отримання співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, зворотного зв'язку щодо справ.
- Необхідність впровадження доступу на основі ролей для обмеження перегляду інформації лише людьми в межах ланцюга нагляду.

III.II.II. Перепризначення справ

- Необхідність забезпечити можливість перепризначення справ іншому співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи.

III.II.III. Перенаправлення справи

- Можливість для керівника переглядати та затверджувати або відхиляти перенаправлення.
- Можливість для керівника здійснювати перенаправлення справи з аналогічними повноваженнями, як зазначено в розділі 2.1.1.8. «Перенаправлення».

III.II.IV. Закриття справи

- Можливість для керівника переглядати та затверджувати або відхиляти закриття справи.

- Можливість для керівника закривати справу з аналогічними повноваженнями, як зазначено в розділі 2.1.1.9. «Закриття справи».
- Можливість повторного відкриття справи

III.II.V. Опитування задоволеності користувачів послуг

- Можливість для керівника проводити опитування задоволеності користувачів послуг за умови отримання їхньої згоди.

III.II.VI. Індикатори ефективності

- Можливість для керівника переглядати узагальнену інформацію щодо ключових індикаторів ефективності, включаючи профілі справ для співробітників, які перебувають у його/її прямому підпорядкуванні
- Загальна кількість нових зареєстрованих справ
- Загальна кількість активних справ (активні – це ті, що перебувають у процесі опрацювання, на відміну від відкладених, які залишаються невирішеними)
- Кількість відкритих справ
- Кількість закритих справ
- Співвідношення кількості справ до одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
- Загальна кількість успішних перенаправлень
- Загальна кількість справ за типом порушення/інциденту
- Загальна кількість справ за рівнем ризику
- Кількість користувачів послуг, які потребують плану безпеки
- Кількість справ за тривалістю від відкриття до закриття (менше одного місяця; 1-3 місяці; 3-6 місяців; понад 6 місяців)
- Кількість користувачів послуг, які отримали грошову допомогу в межах кейс-менеджменту в сфері захисту

III.III. Категорія користувачів 3: Координатори

III.III.I. Перегляд складних справ

- Можливість здійснювати пошук і перегляд складних справ, наприклад тих, що охоплюють кількох користувачів послуг.
- Можливість надавати рекомендації керівникам і співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, щодо ведення таких складних справ.

III.III.II. Звітність та аналіз даних

- Можливість отримувати доступ до інформаційної панелі з ключовими індикаторами ефективності та профілями справ для підтримки прийняття рішень.
- Можливість формувати організаційні звіти з агрегованою інформацією для забезпечення обміну даними.

- Можливість складати агреговані організаційні звіти.
- Можливість формувати звіти або статистичні дані за запитом.

III.III.III. Експорт даних для подальшого аналізу

- Можливість експортувати дані для подальшого аналізу у форматах CSV або XLS, включаючи видалення ідентифікаційних даних (наприклад, імен)

III.III.IV. Експорт даних для контролю якості

- Можливість отримувати доступ до випадково відібраних справ у межах аудиту кейсів.
- Можливість отримувати доступ до інформаційної панелі з ключовими індикаторами ефективності для підтримки контролю якості.

III.IV. Категорія користувачів 3: Фахівець з управління інформацією

III.IV.I. Налаштування системи

- Можливість переглядати цифровий застосунок щодо відповідності локалізованим формам.
- Можливість документувати запити на зміни та передавати їх технічним радникам для погодження.
- Можливість здійснювати переклад форм усіма відповідними мовами.
- Можливість формувати звіти або статистичні дані за запитом.
- Можливість додавати користувачів і призначати їм ролі в системі.
- Можливість деактивувати користувачів у системі.

III.IV.II. Експорт даних для подальшого аналізу

- Можливість експортувати дані для подальшого аналізу у форматах CSV або XLS, включаючи видалення ідентифікаційних даних (наприклад, імен)

IV. Вимоги до продуктивності

IV.I. Забезпечення точності

Система використовуватиме методи забезпечення достовірності даних, такі як:

- Стандартна конфігурація на основі гармонізованого мінімального набору даних.
- Поля з випадковими списками та стандартизованими варіантами відповідей.
- Обмін назвами полів бази даних між різними формами для зменшення дублювання введення даних.
- Логіка пропуску для відображення певних полів даних лише за потреби.
- Логіка або попередження про некоректність даних (наприклад, дата народження після дати інциденту з повідомленням про помилку)

IV.II. Час роботи системи

Система повинна бути доступна для використання цілодобово, 7 днів на тиждень, за винятком періодів технічного обслуговування. Після синхронізації дані або введені у режимі реального часу через Інтернет будуть доступні користувачам з авторизованим доступом. Постачальник хостингу має бути ретельно обраний для забезпечення швидкого реагування та здатності вирішувати питання безпеки даних. Постачальник хостингу повинен забезпечити своєчасне оновлення системи, програмного забезпечення та проведення регулярного технічного обслуговування, бажано поза робочими годинами, за винятком надзвичайних ситуацій.

IV.III. Обмеження щодо ємності

Постачальник серверного хостингу повинен забезпечити, щоб сервер мав достатню ємність для зберігання запитуваних справ протягом трьох років, а також відповідний обсяг для збереження історичних даних та формування звітності.

IV.IV. Налаштування та гнучкість

Очікується, що власник програмного забезпечення буде регулярно оновлювати та вдосконалювати систему. Програмне забезпечення також повинно бути гнучким та налаштованим для задоволення потреб організації та оновлень у міжвідомчій співпраці.



Додаток 3.8

Контрольний список із захисту даних

Ви можете використовувати цей контрольний список, щоб оцінити, чи дотримуєтеся ви мінімальних стандартів під час збору, зберігання або обміну даними ваших користувачів послуг. Якщо після проходження цього контрольного списку ви визначите, що не відповідаєте цим стандартам, вам слід звернутися до свого технічного радника або керівника підрозділу для отримання підтримки.

Заходи із захисту даних	Так/Ні
Чи існує Угода працівника про захист даних? (див. Додаток X) ▪ Чи підписана вона працівниками, які працюють із даними кейс-менеджменту в сфері захисту, та чи зберігається як частина їхніх кадрових справ?	
Чи пройшли працівники навчання з питань конфіденційності, протоколів захисту даних та процедури отримання інформованої згоди? ▪ Чи включено дотримання політик захисту даних до трудових договорів працівників? ▪ Чи регулярно оновлюються документи та відповідні навчання (наприклад, у разі змін контексту)?	
Чи поінформовані працівники про чинні та дієві місцеві механізми обов'язкового повідомлення та чи комфортно їм обговорювати ці питання? ▪ Чи знають працівники чинні вимоги щодо обов'язкових вимог до звітності та як вони застосовуються в програмі (процес і результати)? ▪ Чи обговорювалися в програмі ризики для користувачів послуг, пов'язані з обов'язковою звітністю?	

Безпека паперових носіїв: чи зберігаються записи/файли у безпечному місці?

- Чи зберігаються паперові файли у зачиненій шафі/шухляді, доступ до яких мають лише відповідальні особи, визначені керівництвом?
- Чи всі працівники усвідомлюють важливість контролю за тим, хто заходить до приміщення, де вони працюють, і з якою метою?
- Жодна інша особа не повинна мати самостійного доступу до паперових файлів без дозволу, а доступ до ключів має бути обмеженим
- Чи зберігаються електронні пристрої з інформацією про користувачів послуг у безпечному місці? (включаючи ноутбуки, зовнішні жорсткі диски, USB/флеш-накопичувачі)
- Чи зберігається документація по кожній справі в окремому файлі, чітко позначеному номером справи, а не ім'ям користувача послуг?
- Чи зберігаються форма згоди та форма ідентифікації й реєстрації в окремій папці від основного файлу справи користувача послуг?

Чи існує протокол безпечного знищення паперових документів (подрібнення, спалювання, зволоження)?

- Чи знають працівники відповідні час і місце для здійснення таких дій?
- Чи існує надзвичайний протокол щодо безпечного знищення/передачі файлів у разі евакуації персоналу або неминучої загрози безпеці?

Чи захищені електронні дані?

- Чи відповідають електронні системи кейс-менеджменту мінімальним стандартам (див. Додаток X)?
- Чи належним чином захищені мобільні пристрої (надійний PIN-код, двофакторна автентифікація)? Чи оновлені операційні системи та застосунки на пристроях?
- Чи захищені ноутбуки та комп'ютери надійним буквено-цифровим паролем? Чи оновлені операційні системи та програмне забезпечення?
- Чи обізнані працівники з протоколами обміну даними, включно з тим, що інформація має передаватися у зашифрованих і захищених паролем файлах (як через інтернет, так і за допомогою USB/накопичувачів)?
- Чи налаштовані всі електронні пристрої на автоматичне блокування екрана після 3 хвилин бездіяльності?

Чи поінформовані користувачі послуг про свої права щодо збору, зберігання та обміну даними?

- Право вимагати, щоб їхня історія або будь-яка її частина не документувалася у формах ведення випадку.
- Право відмовитися відповідати на будь-яке запитання, на яке вони не бажають відповідати.
- Право повідомити кейс-менеджера про необхідність зробити перерву або уповільнити темп розмови.
- Право ставити запитання або просити пояснення у будь-який час.
- Право вимагати призначення іншого кейс-менеджера (іншої статі або з іншої організації).
- Право відмовитися від перенаправлення без впливу на нашу готовність продовжувати надавати підтримку.
- Право отримувати доступ до своїх персональних даних у будь-який час.

Чи обмежено доступ до даних за принципом «необхідності знати»?

- Чи присвоюють користувачам послуг і кейс-менеджерам коди відповідно до узгодженого стандартного формату кодування?
- Доступ до інформації про користувачів послуг має бути обмежений лише людьми, яким ця інформація необхідна для виконання своїх обов'язків, а також людьми, яким користувачі послуг дозволили доступ шляхом надання інформованої згоди на зберігання їхніх даних.
- Інформація не передається третім сторонам без інформованої згоди користувачів послуг та/або їхніх піклувальників і без дотримання протоколів обміну даними.
- Узгоджені обов'язкові поля даних передаються лише керівникам або у випадках, коли справа потребує перенаправлення та отримано відповідну згоду.

Чи дотримуються застосовні закони про захист даних у країні реалізації програми?

- Які саме? Чи обговорювалися вони в межах програми? Чи впроваджені необхідні заходи для їх дотримання?

Додаток 3.9

Шаблон угоди про обмін даними

ШАБЛОН УГОДИ ПРО ОБМІН ДАНИМИ

Ця Угода про обмін даними (далі – «Угода») розроблена для визначення процесу обміну даними користувачів послуг у межах кейс-менеджменту в сфері захисту між {Організація ХХ} та {Організація YY} у {локація} з метою здійснення перенаправлення. У ній визначено ролі та обов'язки сторін, протоколи обміну, доступу та зберігання даних, а також необхідні заходи захисту даних.

1. ЗАЯВА ПРО ДОВІРУ

{Організація ХХ} та {Організація YY} визнають переваги відповідального, безпечного та цілеспрямованого обміну даними для надання своєчасної та коригувальної підтримки людям, які перебувають у підвищеному ризику порушення прав, через надання послуг.

Сторони усвідомлюють ризики як обміну, так і відмовою від обміну даними, та зобов'язуються здійснювати обмін і отримання даних та інформації відповідно до гуманітарних принципів, а також принципів захисту та управління інформацією¹ і відповідних політик своїх організацій.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ

Метою обміну даними в межах цієї Угоди є забезпечення безпечного, підзвітного та своєчасного перенаправлення для з'єднання користувача послуг з необхідними базовими, захисними та спеціалізованими послугами. Інформація, включаючи персональні дані, що дають змогу ідентифікувати конкретних користувачів послуг, за умови отримання їхньої поінформованої

згоди, передається від {Організація ХХ} до {Організація УУ} з метою:

- Забезпечення **перенаправлення** користувачів послуг та подальшого супроводу за такими перенаправленнями.
- Забезпечення **оплати** організацією ХХ за надання визначених послуг.
- Забезпечення **аналізу агрегованих результатів** та підготовки документів із засвоєними уроками.

3. КАДРОВА ТА ТЕХНІЧНА СПРОМОЖНІСТЬ

{Організація ХХ}

Консолідація, аналіз та обробка даних у межах {Організація ХХ} регулюються такими затвердженими політиками: {перелічити відповідні організаційні політики та кадрові структури, відповідальні за їх впровадження та реалізацію цієї Угоди}.

{Організація УУ}

Консолідація, аналіз та обробка даних у межах {Організація ХХ} регулюються такими затвердженими політиками: {перелічити відповідні організаційні політики та кадрові структури, відповідальні за їх впровадження та реалізацію цієї Угоди}.

Обидві організації зобов'язуються дотримуватися принципів РІМ під час збору, аналізу та обміну даними, включаючи принципи поінформованої згоди та «не нашкодь».

{Організація ХХ} та {Організація УУ} зобов'язуються забезпечити, щоб визначені контактні особи у відповідних організаціях мали доступ до переданих даних. Уповноважені призначені контактні особи є працівниками організацій-сторін цієї Угоди та отримують доступ до даних виключно за принципом «необхідності знати». Зокрема, це включатиме: {перелік посад, що мають бути визначені відповідно до контексту}.

- УУ Контактна особа, відповідальна за перенаправлення
- УУ Керівник із захисту
- УУ Асистент із захисту
- ХХ Контактна особа, відповідальна за перенаправлення
- ХХ Керівник медичної команди
- ХХ Медичний асистент

Додавання будь-якого додаткового персоналу як уповноважених людей потребує попереднього письмового погодження між двома сторонами.

4. ХАРАКТЕРИСТИКИ ДАНИХ

Ця Угода регулює обмін даними користувачів послуг у межах кейс-менеджменту в сфері захисту між {Організація ХХ} та {Організація YY}, зокрема:

{Додати перелік змінних, які будуть передаватися. Якщо перелік перевищує 10 змінних – надати детальний список у Додатку. Для кожної змінної необхідно вказати конкретну мету обміну. Приклад переліку:

Змінна:	Мета обміну цими даними...	Класифікація чутливості
<i>Дата ідентифікації</i>	<i>Забезпечення пріоритезації випадку та моніторинг подальших дій</i>	<i>Обмежений доступ</i>
<i>Повне ім'я</i>	<i>Призначення зустрічі з користувачем послуг</i>	<i>Суворо конфіденційно</i>
<i>Номер телефону</i>	<i>Призначення зустрічі з користувачем послуг</i>	<i>Суворо конфіденційно</i>
<i>Адреса: область, район, громада, населений пункт/район проживання</i>	<i>Надання послуг якомога ближче до місця перебування користувача послуг.</i>	<i>Суворо конфіденційно</i>
<i>Бажаний спосіб комунікації</i>	<i>Забезпечення можливості зв'язку з користувачем послуг у найбільш ефективний та зручний для нього спосіб</i>	<i>Обмежений доступ</i>
<i>Інформація про нагальні потреби людини та причини перенаправлення</i>	<i>Надання послуг відповідно до індивідуальних потреб користувача послуг. Уникнення необхідності повторного пояснення користувачем послуг своєї ситуації.</i>	<i>Суворо конфіденційно</i>
<i>Інформація щодо ситуації людини у контексті критеріїв відповідності послугі</i>	<i>Забезпечення доступу користувача послуг до наявних послуг</i>	<i>Суворо конфіденційно</i>
<i>Будь-які характеристики, що потребують адаптації з боку організації, що приймає справу (наприклад, статус інвалідності).}</i>	<i>Забезпечення безпечного та доступного отримання послуг користувачем послуг.</i>	<i>Суворо конфіденційно</i>

Одна або кілька змінних у цьому наборі даних можуть бути класифіковані як «Суворо конфіденційно»², що означає, що вони містять інформацію або дані, розголошення чи несанкціонований доступ до яких із високою ймовірністю може спричинити серйозну шкоду або негативні наслідки для користувачів послуг та/або гуманітарних працівників, а також перешкодити реалізації гуманітарної діяльності. Такі дані можуть передаватися лише за умови, що пов'язані ризики були визначені в DRA як такі, що можуть бути пом'якшені.

5. ЗАПЛАНОВАНІ ДІЇ ТА ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Перед здійсненням перенаправлення необхідно отримати згоду користувача послуг на саме перенаправлення, а також на передачу його/її контактної інформації та даних про особисту ситуацію організації, що приймає справу, з цією метою.

{Організація XX} здійснює:

- Перенаправлення ініціюється визначеною контактною особою у випадку, якщо: (1) людина, яку перенаправляють, відповідає критеріям прийнятності; (2) надала поінформовану згоду на передачу своїх даних організації, що приймає справу. Поінформована згода має бути конкретно щодо процедури перенаправлення та зафіксована у формі перенаправлення.
- Ця форма перенаправлення передається {вказати механізм передачі, наприклад: електронною поштою або у паперовому вигляді призначеній контактній особі}. Вона містить пояснення послуг, на які здійснюється перенаправлення, а також заходи захисту даних, що застосовуються.

{Організація YY} здійснює:

- Організація, що приймає справу, повинна негайно повідомити організацію, що направила справу, про отримання перенаправлення.
- Повідомлення організації, що направила справу, про результати та подальші дії щодо всіх випадків, зокрема: чи було проведено оцінку; чи зареєстровано людину; чи надано послуги; який саме вид послуг було надано; який результат отримано. Якщо перенаправлення не було успішним, організація, що приймає справу, повинна пояснити причини та труднощі, що виникли.
- У разі порушення безпеки даних {Організація YY} зобов'язана повідомити {Організацію XX} протягом одного робочого дня.
- Дані користувача послуг мають бути знищені після надання послуг або відповідно до політик організації.

6. ПРАВО ВЛАСНОСТІ НА ДАНІ

Користувач послуг зберігає повне право власності на всі передані дані. Відповідно, користувач послуг має право вимагати внесення змін до вже переданих даних, а також видалення одного або кількох типів даних. {Організація YY} зобов'язується виконати такий запит протягом 10 робочих днів.

7. ВИКОРИСТАННЯ ДАНИХ ТА ПЕРЕДАЧА ТРЕТІМ СТОРОНАМ

Передані дані вважаються конфіденційними. Дані можуть використовуватися виключно для досягнення цілей, визначених у розділі 2 «Мета та завдання».

Дані передаються до {назва департаменту / команди в межах Організації YY}. Дані не можуть бути передані іншим департаментам або командам без попереднього письмового погодження з {Організацією XX} та без поінформованої згоди користувача послуг. Дані не можуть бути передані будь-яким третім сторонам без попереднього письмового погодження з {Організацією XX} та без поінформованої згоди користувача послуг.

8. ДАТА НАБРАННЯ ЧИННОСТІ, СТРОК ДІЇ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ПРИПИНЕННЯ

Ця Угода може бути змінена, доповнена або замінена новою версією за умови письмової згоди всіх Сторін. Будь-яка Сторона може припинити дію цієї Угоди у будь-який момент, надавши щонайменше за один місяць письмове повідомлення іншій Стороні.

Ця Угода набирає чинності з дати письмового підтвердження обома Сторонами та діє протягом дванадцяти (12) місяців.

9. ВИКОРИСТАННЯ ДАНИХ ДЛЯ ЗВІТНОСТІ

Анонімізовані агреговані дані можуть використовуватися обома організаціями для загального аналізу послуг та навантаження (кількості справ). Будь-яке погоджене використання анонімізованих даних у статистичних цілях здійснюється відповідно до вимог донора.

Індивідуальні відповіді ніколи не публікуються у повному обсязі. У разі використання цитат усі ідентифікаційні дані видаляються з метою забезпечення конфіденційності.

10. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

У разі виникнення спорів у межах цієї Угоди вони вирішуються між підписантами. Якщо сторони не можуть дійти згоди, питання передається на розгляд відповідним керівникам вищого рівня.

Дата:

Від імені та за дорученням ХХ:

Підпис:

Ім'я та прізвище:

Посада:

Дата:

Від імені та за дорученням YY:

Підпис:

Ім'я та прізвище:

Посада:

Примітки

1 <http://pim.guide/essential/a-framework-for-data-sharing-in-practice/>

2 Див. Протокол обміну інформацією щодо класифікації чутливості та Операційні рекомендації IASC «Відповідальність за дані в гуманітарній діяльності» (2023 р.)

<https://docs.google.com/document/d/1IElv51jJCZoyf8Y8d4TRu3pNAusEknr3apKzSszaEc/edit>

Додаток 3.10

Загальні терміни та визначення МОПН

МОПН

Моніторинг, оцінка, підзвітність і навчання (МОПН) – це спосіб оцінки впливу та ефективності гуманітарних втручань, а також підвищення якості та підзвітності гуманітарної діяльності

Моніторинг

Відноситься до постійного процесу збору та аналізу даних про програмні заходи та результати, щоб переконатися, що вони реалізуються відповідно до плану, і визначити сфери для вдосконалення.

Оцінка

Періодична, орієнтована на користувача, систематична оцінка розробки, реалізації та/або результатів поточного або завершеного проєкту.

Підзвітність

Забезпечує, щоб думки користувачів послуг були почуті та враховані під час розробки та впровадження програм. Це дозволяє організаціям отримувати зворотній зв'язок від тих, кому вони надають послуги, що робить програми більш чутливими до потреб громади

Навчання

Наявність культури та процесів, які уможливають цілеспрямовану рефлексію. Мета навчання – приймати розумніші рішення

Результат

Відноситься до відчутних і вимірюваних результатів або змін, які відбуваються в результаті надання послуг у сфері захисту та підтримки людям або громадам, які стикаються з різними формами вразливості, ризиків або порушень прав людини

Вихідні дані

Відноситься до безпосередніх і прямих результатів або продуктів втручання або програми кейс-менеджменту в сфері захисту. Такими результатами, зазвичай, є заходи та послуги, що надаються людям або громадам, які стикаються з різними формами вразливості, ризиків або порушень прав людини.

Аналіз даних

Процес систематичного вивчення та інтерпретації даних та інформації, пов'язаних із випадками захисту та послугами, що надаються людям або громадам, які стикаються з різними формами вразливості, ризиків або порушень прав людини. Цей аналіз є важливим компонентом кейс-менеджменту в сфері захисту і має на меті надати інформацію для прийняття рішень, підвищити ефективність програм і забезпечити належне задоволення потреб користувачів послуг.

Діяльність

Конкретні дії, втручання та послуги, які фахівці або організації надають людям або громадам, що стикаються з різними формами вразливості, ризиками або порушеннями прав людини. Ці заходи спрямовані на задоволення унікальних потреб та обставин кожної конкретної справи з кінцевою метою покращення добробуту, безпеки та захисту постраждалих людей.

Звітність

Процес документування та передачі інформації про стан, хід і результати справ у сфері захисту та послуг, що надаються людям або громадам, які стикаються з вразливістю, ризиком або порушенням прав людини

Інтерпретація даних

Процес аналізу та осмислення даних, зібраних під час ведення справ у сфері захисту. Така інтерпретація є важливим кроком у розумінні результатів втручань у сфері захисту, виявленні тенденцій і закономірностей, а також у прийнятті рішень щодо поточних і майбутніх справ.

Система управління інформацією

Відноситься до програмного забезпечення або цифрової платформи, призначеної для підтримки та оптимізації процесів і завдань, пов'язаних з кейс-менеджментом. Системи кейс-менеджменту СУІ широко використовуються в різних сферах, включаючи охорону здоров'я, соціальні послуги, правосуддя та захист, для підвищення ефективності, організації та документування інформації, пов'язаної з конкретною справою

Користувач послуг

Людина, яка перебуває під захистом послуг кейс-менеджменту в сфері захисту

Відбір	Діяльність, під час якої визначається можливий користувач послуг на основі конкретних критеріїв відповідності в конкретному контексті. Загальна кількість відбору перевищує кількість кейсів, оскільки деякі люди не отримують послуги кейс-менеджменту в сфері захисту, а будуть перенаправлені до інших послуг або видів діяльності.
Відкрита справа	Справа, яка є активною на момент проведення оцінки.
Закрита справа	Справа, яка була закрита на останньому етапі кейс-менеджменту в сфері захисту, наприклад, коли потреби користувача послуг були задоволені настільки, наскільки це було можливо в цьому контексті, або якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, не зміг зв'язатися з користувачем послуг протягом заздалегідь визначеного періоду часу.
Загальна кількість справ	Загальна кількість відкритих і закритих справ.
Ризик у сфері захисту	Потенційна або фактична схильність людей до примусу, насильства або навмисної депривації.
Психосоціальне благополуччя	Психосоціальне благополуччя – це цілісний індикатор добробуту користувача послуг. Воно охоплює як суб'єктивне благополуччя, тобто ступінь, до якого користувач послуг «почувається добре», так і психологічне функціонування, тобто чи «добре» користувач послуг функціонує у своєму повсякденному житті. Психосоціальне благополуччя має зростати в результаті підтримки кейс-менеджменту.
Психологічний дистрес	Психологічний дистрес фокусується на психічному здоров'ї користувача послуг. Людина з помірним або високим рівнем важкого дистресу відчуває порушення психічного здоров'я, що заважає її здатності функціонувати в повсякденному житті. Дистрес, що перешкоджає життєдіяльності, повинен зменшитися в результаті підтримки в межах кейс-менеджменту.

Додаток 3.11

Вимірювання Теорії змін для Кейс-менеджменту в сфері захисту (кейс-менеджменту у сфері захисту)

До чого ми прагнемо

Вплив: Під час гуманітарних криз люди, які перебувають у зоні ризику, мають можливість реалізувати свої права і жити в безпеці та з гідністю.

Шлях: Ризики в сфері захисту зменшуються, а люди з груп ризику відновлюються після пережитої шкоди, включаючи дискримінацію, насильство, обмежений доступ до послуг та загрози їхній недоторканності, безпеці та життю.

Категорія	Твердження	Індикатор(и)
Результат и захисту (Рівень II)	2. Люди з груп ризику досягають кращого психосоціального благополуччя завдяки підтримці кейс-менеджменту в сфері захисту	• PO-01: % користувачів послуг, які демонструють покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту
Результат и захисту (Рівень I)	1.1 Люди з груп ризику менше страждають від ризиків у сфері захисту завдяки підтримці кейс-менеджменту в сфері захисту.	• PO-02: % користувачів послуг, які повідомляють про зменшення впливу ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту • PO-04: % користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, які повідомляють, що вони краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту
Результат и захисту (Рівень I)	1.2. Люди з груп ризику з потребами у сфері психічного здоров'я демонструють зменшення симптомів важкого дистресу завдяки підтримці кейс-менеджменту в сфері захисту.	• PO-03: % користувачів послуг із потребами у сфері психічного здоров'я, які демонструють зменшення симптомів сильного дистресу після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту

Категорія	Твердження	Індикатор(и)
Процес та шлях до якості:	Люди з груп ризику мають доступ до якісних та людиноцентричних послуг кейс-менеджменту в сфері захисту, коли вони цього потребують.	
Процес та якість	1.1 Люди з груп ризику мають право на отримання послуг кейс-менеджменту у сфері захисту та отримують їх.	• PQ-01: % відбору, що відповідають критеріям для кейс-менеджменту у сфері захисту • PQ-02: # загальна кількість користувачів послуг кейс-менеджменту в сфері захисту • PQ-03: # нових справ, зареєстрованих у кейс-менеджменті в сфері захисту (раніше СР-09) • PQ-04: % справ, закритих у зв'язку з досягненням цілей плану дій • PQ-05: % користувачів послуг, які отримали грошову допомогу в межах кейс-менеджменту в сфері захисту
Процес та якість	1.2 Послуги з кейс-менеджменту у сфері захисту достатньо укомплектовані персоналом та забезпечені ресурсами.	• PQ-06: Середня кількість користувачів послуг на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, на місяць
Процес та якість	1.3 Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, володіють навичками, знаннями та готовністю, необхідними для підтримки користувачів послуг у межах послуг з кейс-менеджменту у сфері захисту.	• PQ-07: % співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, чий результат оцінювання знань становить не менше 70% • PQ-08: % співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, чий індикатор за шкалою ставлення становить не менше 80% • PQ-10: # співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які пройшли навчання з кейс-менеджменту в сфері захисту
Процес та якість	1.4 Послуги з кейс-менеджменту у сфері захисту надаються у людиноцентричний спосіб, підзвітний користувачам послуг, інклюзивний та відповідно до їхніх потреб та уподобань	• PQ-11: % користувачів послуг, які відчували, що були залучені до прийняття рішень під час ведення їхньої справи • PQ-12: % користувачів послуг, задоволених послугами з кейс-менеджменту в сфері захисту

Категорія	Твердження	Індикатор(и)
Процес та якість	1.5 Послуги з кейс-менеджменту у сфері захисту надаються відповідно до стандартів якості та протоколів (як зазначено в посібнику з кейс-менеджменту в сфері захисту)	• PQ-09: % переглянутих матеріалів справи, що відповідають щонайменше 80% критеріїв контрольного списку матеріалів справи
Процес та якість	1.6 Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, встановлюють міцні стосунки з користувачами послуг, що ґрунтуються на емпатії, залученні, підтримці та довірі.	• PQ-11: % користувачів послуг, які відчували, що були залучені до прийняття рішень під час ведення їхньої справи • PQ-12: % користувачів послуг, задоволених послугами з кейс-менеджменту в сфері захисту
Процес та якість	1.7 Користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту успішно перенаправляють до відповідних служб (зокрема, спеціалізованих служб охорони психічного здоров'я, юридичної підтримки, а також служб охорони здоров'я та освіти).	• PQ-13: % успішних перенаправлень
Характеристики справи: Хто є людьми, що перебувають у групі ризику?	• % справ за типом ризику у сфері захисту • % справ за рівнем ризику • % справ за тривалістю • % користувачів послуг з інвалідністю • % користувачів послуг із завершеним планом безпеки • % користувачів послуг, які повідомляють про симптоми помірного або тяжкого дистресу протягом 14 днів до проходження опитування <i>Дезагрегація за гендером, віковими групами та інвалідністю є галузевим стандартом і має застосовуватися разом з іншими контекстно релевантними ознаками вразливості.</i>	

Додаток 3.12

Способи зворотного зв'язку для користувачів послуг

Під час визначення найбільш доречних каналів зворотного зв'язку слід враховувати формат і способи, яким надають перевагу користувачі послуг, а також наявні ресурсні обмеження та рівень їхньої грамотності. Користувачу послуг слід надати кілька варіантів для надання зворотного зв'язку: рекомендується створити принаймні один проактивний канал зворотного зв'язку, наприклад, опитування серед користувачів послуг, та один реактивний канал зворотного зв'язку.

Реактивні канали: Через механізми реактивного зворотного зв'язку, такі як безкоштовні гарячі лінії, скриньки для пропозицій та соціальні мережі, користувачі послуг можуть надавати відгуки у зручному для них форматі та у зручний час. Ця інформація доповнює дані, зібрані через проактивні канали. Такі канали можуть бути специфічними для послуг кейс-менеджменту у сфері захисту або, частіше, бути частиною системи загальнопрограмних механізмів зворотного зв'язку, до якої користувачі послуг можуть звертатися для надання зворотного зв'язку щодо будь-якого виду отриманої допомоги від конкретної організації чи сектору. Забезпечте доступність цих каналів шляхом цільового поширення інформації.

Проактивні канали: В межах кейс-менеджменту в сфері захисту опитування серед користувачів послуг є найпоширенішим механізмом проактивного зворотного зв'язку. Це ключовий інструмент для оцінки рівня задоволеності користувача послуг наданими послугами. Нижче наведена таблиця, яка деталізує переваги та недоліки різних способів проведення таких опитувань:

	Спосіб	Переваги	Недоліки
Рекомендовано	Опитування зворотного зв'язку, яке користувач послуг заповнює самостійно. Опитування є анонімним.	Анонімний формат самостійного опитування може сприяти більш відкритому та чесному зворотному зв'язку.	- Низький рівень грамотності може ускладнювати доступ до опитування. - Через анонімність опитування неможливо проводити подальші дії щодо конкретних проблем користувача послуг, які були виявлені.

Рекомендовано	Опитування зворотного зв'язку проводить керівник, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи (не той, хто призначений до конкретної справи), або інший довірений член команди кейс-менеджменту у сфері захисту.	- Розмова з довіреним кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, може надати більш детальний і змістовний зворотний зв'язок, ніж самостійне опитування. - Дозволяє негайно реагувати на конкретні проблеми користувача послуг. - Доступне для людей із нижчим рівнем грамотності.	- Користувачі послуг свідомо або підсвідомо можуть бути мотивовані надавати позитивні відповіді. - Додаткове навантаження на команду.
Альтернатива	Опитування проводить співробітник, який не входить до команди кейс-менеджменту у сфері захисту, наприклад, член команди МОПН.	- Зменшує навантаження на команду кейс-менеджменту у сфері захисту. - Дозволяє негайно реагувати на конкретні проблеми користувача послуг. - Опитувач може сприйматися як більш нейтральний та довірений. - Доступне для людей із нижчим рівнем грамотності.	- Високий рівень експертизи кейс-менеджменту у сфері захисту необхідний для розуміння чутливої природи кейс-менеджменту та виходу за межі загальних питань. - Можливі проблеми щодо конфіденційності у справах високого ризику.

Час проведення опитування

Користувачів послуг заохочують надавати зворотний зв'язок у будь-який момент під час надання послуг кейс-менеджменту, використовуючи реактивний канал або під час розмов із їхніми кейс-менеджерами.

Опитування зворотного зв'язку від користувача послуг може бути заповнене в кінці процесу кейс-менеджменту або після того, як план дій по справі був (частково) реалізований разом із користувачем послуг.

Проведення опитування в кінці процесу гарантує, що враховані всі надані послуги, тоді як проведення опитування під час процесу дозволяє негайно реагувати на будь-які проблеми.

Примітки

1 Таке опитування можна надати користувачу послуг на пункті надання послуг та/або надіслати електронною поштою, через WhatsApp чи інші цифрові платформи.

Додаток 3.13

Керівництво з моніторингу результатів

Частина I: Вступ до моніторингу результатів кейс-менеджменту у сфері захисту

З 2020 року IRC співпрацює з партнерами в гуманітарній спільноті для розробки підходу до використання кейс-менеджменту з метою реагування на ризики у сфері захисту в умовах кризових ситуацій. Цей підхід описано в документі «Ваш посібник з кейс-менеджменту у сфері захисту» – глобальному інструменті, який надає рекомендації та підтримку фахівцям, що впроваджують послуги кейс-менеджменту у сфері захисту (PCM). Це керівництво було розроблене як доповнення до посібника з кейс-менеджменту у сфері захисту, зокрема для підтримки команд кейс-менеджменту у сфері захисту у **зборі доказів щодо результатів кейс-менеджменту у сфері захисту для окремих користувачів послуг.**

Моніторинг результатів є лише однією складовою ширшого підходу до моніторингу, оцінювання, підзвітності та навчання у межах кейс-менеджменту у сфері захисту. Документ «Настанови з моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) для кейс-менеджменту в сфері захисту (PCM)» є комплексним ресурсом, розробленим для підтримки команд кейс-менеджменту у сфері захисту у впровадженні діяльності МОПН. Настанови МОПН надають рекомендації, інструменти та ресурси для: моніторингу результатів кейс-менеджменту у сфері захисту; оцінювання процесу та якості роботи в межах кейс-менеджменту у сфері захисту; аналізу профілів користувачів послуг і справ, які отримують послуги кейс-менеджменту у сфері захисту.

Навіщо вимірювати результати кейс-менеджменту у сфері захисту?

Історично моніторинг і оцінювання послуг кейс-менеджменту зосереджувалися на відстеженні результатів діяльності (наприклад, кількість охоплених користувачів послуг, кількість закритих справ) або результати втручань, спрямованих на підвищення якості послуг з кейс-менеджменту (наприклад, кількість підготовлених кейс-менеджерів). Моніторинг результатів іде на крок далі – він спрямований на вимірювання **впливу послуг кейс-менеджменту у сфері захисту** на життя окремих користувачів послуг, тобто **змін**, які відбуваються внаслідок кейс-менеджменту.



Дані про результати втручань у межах кейс-менеджменту у сфері захисту можуть використовуватися для:

- Розуміння результатів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту для окремих користувачів послуг, зокрема відмінностей між різними групами користувачів послуг і типами ризиків у сфері захисту;
- Інформування змін для посилення підходів кейс-менеджменту у сфері захисту і більш ефективного задоволення потреб користувачів послуг¹;
- Формування доказової бази найкращих практик надання послуг кейс-менеджменту у сфері захисту;
- Звітування про результати кейс-менеджменту у сфері захисту ключовим зацікавленим сторонам, включаючи користувачів послуг, громади, донорів і партнерів.

Зрештою, це сприятиме досягненню нашої основної мети – покращенню надання послуг користувачам послуг.

Моніторинг результатів також є корисним інструментом для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи: він допомагає відстежувати прогрес користувача послуг та інформує сам процес кейс-менеджменту.

Які результати кейс-менеджменту у сфері захисту ми прагнемо виміряти?

У цьому посібнику розглядаються три різні сфери результатів кейс-менеджменту в сфері захисту.²

1. Психосоціальне благополуччя

Психосоціальне благополуччя – це цілісний індикатор добробуту користувача послуг. Воно охоплює як суб'єктивне благополуччя, тобто ступінь, до якого користувач послуг «почувається добре», так і психологічне функціонування, тобто чи «добре» користувач послуг функціонує у своєму повсякденному житті. Психосоціальне благополуччя має зростати в результаті підтримки кейс-менеджменту.

2. Психологічний дистрес

Психологічний дистрес фокусується на психічному здоров'ї та благополуччі користувача послуг. Психологічний дистрес можна визначити як болісні психічні та фізичні симптоми, які асоціюються з нормальними коливаннями настрою у більшості людей. Люди з помірним або високим рівнем психологічного дистресу можуть відчувати порушення психічного здоров'я, що впливає на їхнє самопочуття, функціонування або якість життя. Психологічний дистрес може бути передвісником психічного захворювання. Однак переживання психологічного дистресу не завжди вказує на наявність розладу психічного здоров'я. Симптоми психологічного дистресу повинні зменшитися в результаті підтримки в межах кейс-менеджменту.

3. Зниження ризику в сфері захисту

Цей результат має на меті з'ясувати, чи сприяло реагування з боку кейс-менеджменту у сфері захисту зменшенню впливу ризиків у сфері захисту на користувача послуг. Хоча кейс-менеджмент не може усунути зовнішню загрозу або виправити шкоду, якої вже було завдано, він може зменшити вразливість користувача послуг до цієї загрози та підвищити його потенціал для справляння зі шкодою. Вплив ризиків у сфері захисту на користувача послуг має зменшитися в результаті кейс-менеджменту.

Результати кейс-менеджменту у сфері захисту та відповідні індикатори

Сфера результатів	Результат кейс-менеджменту у сфері захисту	Індикатор результату
Психосоціальне благополуччя	Люди з груп ризику досягають кращого психосоціального благополуччя завдяки підтримці кейс-менеджменту в сфері захисту	• PO-01 % користувачів послуг, які демонструють покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту
Психологічний дистрес	Люди з груп ризику досягають зменшення психологічного дистресу завдяки підтримці кейс-менеджменту в сфері захисту	• PO-03: % користувачів послуг із потребами у сфері психічного здоров'я, які демонструють зменшення симптомів сильного дистресу після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту
Зниження ризику в сфері захисту	Люди з груп ризику менше страждають від ризиків у сфері захисту завдяки підтримці кейс-менеджменту в сфері захисту	• PO-02: % користувачів послуг, які повідомляють про зменшення впливу ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту • PO-04: % користувачів послуг, які повідомляють, що вони краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту

Чи потрібно вимірювати всі індикатори результатів кейс-менеджменту у сфері захисту?

Немає необхідності здійснювати моніторинг усіх трьох напрямів результатів кейс-менеджменту у сфері захисту. Як зазначено в Настановах МОПН, на етапі початкового планування команди кейс-менеджменту у сфері захисту обирають і адаптують індикатори, які є релевантними для їхнього контексту, вимог донорів та цілей навчання.

Рекомендується, за можливості, вимірювати як результат у сфері психосоціального благополуччя, так і результат щодо зниження ризиків у сфері захисту. Ці два результати є взаємодоповнювальними: психосоціальне благополуччя відображає кінцевий результат для користувача послуг; зниження ризиків у сфері захисту відображає більш безпосередній результат підтримки в межах кейс-менеджменту у сфері захисту – ступінь, до якого було зменшено відповідний ризик для користувача послуг (з точки зору користувача послуг). Дані щодо зниження ризиків допомагають командам краще зрозуміти, чому психосоціальне благополуччя покращилося або не покращилося, і як це пов'язано з наданою підтримкою в межах кейс-менеджменту у сфері захисту.

Вимірювання рівня психологічного дистресу є необов'язковим. Як буде детальніше описано в Розділі III «Збір та аналіз результатів», цей індикатор розроблено для визначення того, наскільки кейс-менеджмент у сфері захисту сприяє покращенню психічного здоров'я серед користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту із більш серйозними потребами у сфері психічного здоров'я. Команди кейс-менеджменту у сфері захисту можуть самостійно визначити, чи є цей напрям релевантним або пріоритетним для них.

Якщо є можливість відстежувати лише один індикатор, рекомендується зосередитися на психосоціальному благополуччі. Водночас зверніть увагу, що індикатор зниження ризиків у сфері захисту не потребує додаткового збору даних, оскільки базується на інформації, зібраній під час оцінки ризиків у сфері захисту та у формах закриття справи (див. Розділ II нижче).

Частина II: Збір даних про результати кейс-менеджменту у сфері захисту

Інструменти для збору даних про результати кейс-менеджменту у сфері захисту інтегровані в ширший набір інструментів кейс-менеджменту у сфері захисту, і дані для моніторингу результатів можуть збиратися співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, у межах процесу кейс-менеджменту у сфері захисту. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ймовірно, перебуває в найкращому становищі для збору даних, оскільки він/вона має найбільш довірливі та стабільні стосунки з користувачем послуг.

Важливо пам'ятати, що моніторинг результатів НЕ призначений для оцінювання роботи конкретного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Існує безліч чинників, що впливають на результати для окремого користувача послуг, і багато з них не залежать від співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи (див. розділ про інтерпретацію результатів нижче).

Інструменти збору даних – огляд

Діаграма нижче показує всі інструменти, які використовуються в процесі кейс-менеджменту у сфері захисту, та вказує, які з них застосовуються для збору даних за трьома напрямками результатів кейс-менеджменту у сфері захисту. Дані для кожного напрямку результатів збираються принаймні двічі у процесі кейс-менеджменту у сфері захисту: один раз на початку надання послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, і один раз наприкінці. Порівняння результатів на початку та наприкінці дозволяє вимірювати зміни для кожного окремого користувача послуг.

- Форма відбору та інформована згода
- Оцінка ризиків у сфері захисту – *включає запитання для збору даних про **результат зниження ризиків у сфері захисту** («базовий рівень»)*
- Шкала психосоціального благополуччя – *інструмент збору даних для **результату психосоціального благополуччя** («базовий рівень»)*
- Базова оцінка ПЗПСП – *інструмент збору даних для **результату психологічного дистресу** («базовий рівень»)*
- План дій
- Шкала психосоціального благополуччя – *інструмент збору даних для **результату психосоціального благополуччя** («кінцевий рівень»)*
- Базова оцінка ПЗПСП – *інструмент збору даних для **результату психологічного дистресу** («кінцевий рівень»)*
- Закриття справи – *включає запитання для збору даних про **результат зниження ризиків у сфері захисту** («кінцевий рівень»)*

Початкову шкалу психосоціального благополуччя (WEMWBS) та базову оцінку ПЗПСП можна проводити під час тієї ж сесії, що й оцінка ризиків у сфері захисту. Їх також можна проводити окремо, якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, вважає, що виконати всі три заходи в одній сесії буде надто складно (наприклад, через втому користувача послуг або обмеження часу). Рекомендується проводити обидві оцінки в межах однієї сесії, бажано перед розробкою плану дій, щоб результати могли інформувати цей план. Аналогічно, для визначення кінцевого рівня інструменти можна використовувати під час закриття справи або в окремій сесії. Це рішення приймає співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, і воно може бути ухвалене в кожному випадку індивідуально.

Нагадування:

- **Конфіденційність:** Перед тим як проводити користувача послуг через інструменти збору даних, корисно нагадати йому про принципи зазначені в угоді про конфіденційність, зокрема, що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, завжди буде зберігати їхню інформацію в конфіденційності, а також пояснити будь-які винятки з цього правила.
- **Інформована згода:** Як зазначено у сценаріях нижче, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, завжди повинен отримати інформовану згоду користувача послуг **перед заповненням** шкали психосоціального благополуччя або базової оцінки ПЗПСР. Також рекомендується отримати інформовану згоду на використання даних із опитувань для цілей МОПН, нагадуючи користувачу послуг, що дані будуть повністю анонімізовані, без жодної персонально ідентифікованої інформації, і будуть об'єднані з даними інших користувачів послуг для аналізу. Наприклад, після того як ви представили інструмент користувачу послуг, ви можете сказати приблизно так:

«Щоб переконатися, що послуги кейс-менеджменту, які ми надаємо, дійсно підтримують користувачів послуг, подібних до вас, нам важливо регулярно переглядати наші послуги кейс-менеджменту та програми. З вашого дозволу я хотів(ла) б використати деяку інформацію, яку ви сьогодні поділитесь з нами, щоб дізнатися, чи та як кейс-менеджмент допомагає нашим користувачам послуг. Усі дані будуть анонімізовані — це означає, що ми ніколи не включимо жодної інформації, яка дозволила б вас особисто ідентифікувати. Насправді дані будуть об'єднані з даними інших користувачів-послуг і проаналізовані у числовій формі, тому немає способу пов'язати ваші особисті відповіді з вами. Дізнаючись про результати кейс-менеджменту для користувачів послуг, ми можемо покращувати наші послуги у майбутньому. Чи дозволяєте ви включити ваші відповіді до нашого огляду? Будь ласка, знайте, що ваша відповідь жодним чином не впливає на вашу можливість отримувати послуги.»

Збір даних про результат психосоціального благополуччя

Шкала психосоціального благополуччя – це опитувальник із 14 тверджень щодо почуттів та думок.³ Для кожного твердження користувач послуг обирає відповідь, яка найкраще описує його власний досвід протягом останніх двох тижнів. Користувач послуг обирає з п'яти варіантів відповіді: (1) ніколи, (2) рідко, (3) інколи, (4) часто, (5) завжди.

Почніть з пояснення інструменту користувачу послуг та запиту його згоди на участь у цій активності. Наприклад, ви можете сказати так:

«У межах нашої сьогоднішньої зустрічі я хотів(ла) б запитати, чи погодитеся ви взяти участь у вправі, яка допоможе нам краще зрозуміти, як у вас справи в різних аспектах життя. Спочатку я задам вам кілька запитань про ваші думки, почуття, повсякденне життя та стосунки. Потім ми разом розробимо план дій, щоб вирішити деякі проблеми, які вас турбують. Якщо ви погодитеся, у майбутньому ми можемо повернутися до цих питань, щоб перевірити, чи стали справи кращими. Чи погоджуєтеся ви пройти цю вправу разом зі мною?»

Якщо користувач послуг погоджується, **проведіть його через інструмент**. Наприклад, ви можете сказати так:

«Я зачитуватиму твердження про почуття та думки. Прошу вас подумати про свій досвід за останні два тижні й обрати відповідь, яка найкраще описує ваш досвід. Для кожного твердження оберіть відповідь з цих п'яти варіантів: (1) ніколи, (2) рідко, (3) інколи, (4) часто, (5) завжди. Правильних чи неправильних, гарних чи поганих відповідей немає – просто обирайте відповідь, яка вам здається найбільш точною. Якщо ви вирішите не відповідати далі або пропустити будь-яке питання, це завжди прийнятно – ви можете зупинитися в будь-який момент. Чи є у вас запитання перед тим, як ми почнемо?»

- Проходьте по твердженнях з користувачем послуг одне за одним;
- Якщо користувачу послуг важко обрати відповідь, можна м'яко підказати або спрямувати його, але не впливайте на його вибір;
- Нагадайте користувачу послуг, що він може зупинитися в будь-який момент – потрібно лише повідомити про це;
- Спробуйте пройти всі 14 тверджень, якщо тільки користувач послуг не відмовиться відповідати;
- Після завершення подякуйте користувачу послуг за те, що поділився своїми відповідями.

Вправа для виконання! Шкала психосоціального благополуччя використовує інструмент під назвою [Шкала психічного благополуччя Ворики-Единбурга](#) (WEMWBS), розроблений науковцями Університету Ворики та Единбурзького університету. Інструмент доступний для безкоштовного використання державними організаціями (включно із соціальними службами, НУО та благодійними організаціями), але оскільки інструмент захищений авторським правом, необхідно зареєструватися в Університеті Ворики перед його використанням. IRC вже

зареєструвалася та отримала ліцензію. Якщо ви представляєте іншу організацію та плануєте використовувати шкалу психосоціального благополуччя (WEMWBS), необхідно пройти реєстрацію перед використанням. Процес реєстрації дуже короткий та простий. Ви можете пройти реєстрацію за посиланням:

<https://warwick.ac.uk/fac/sci/med/research/platform/wemwbs/using/non-commercial-licence-registration/>

Збір даних про результат психологічного дистресу

Базова оцінка психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП)⁴

– це опитувальник з 9 твердженнями про досвід, почуття та думки. Для кожного твердження користувач послуг обирає відповідь, яка найкраще описує, як часто твердження було правдивим протягом останніх двох тижнів. Користувач послуг обирає з чотирьох варіантів: (0) зовсім не впливає, (1) кілька днів, (2) більше половини днів, (3) майже щодня.

Почніть з пояснення інструменту користувачу послуг та запиту його згоди на участь у цій активності.⁵ Наприклад, ви можете сказати так:

«Сьогодні я задам вам кілька додаткових запитань, щоб ми могли краще зрозуміти, як ви відчуваєтеся, і як ваші почуття, думки та емоції впливають на ваше життя. Інформація, якою ви поділитися, допоможе нам разом створити план, щоб надати вам найкращу можливу підтримку. Якщо ви вирішите, що не хочете продовжувати або не хочете відповідати на питання, це завжди прийнятно, ви завжди можете зупинитися в будь-який момент.»

Під час попередніх сесій ми вже обговорювали конфіденційність та те, що інформація, яку ви надаєте, зберігатиметься з дотриманням конфіденційності.

Існує важливий виняток із правил конфіденційності, про який я хочу вам розповісти задля вашої безпеки та безпеки інших. У випадках серйозної загрози вашій безпеці або безпеці інших (наприклад, якщо ви перебуваєте під загрозою отримати шкоду або можете завдати шкоди собі чи іншим), може виникнути необхідність поділитися певною інформацією про ризик із конкретними колегами або спеціалізованими службами, щоб ви (або людина, яка перебуває під загрозою) були захищені від шкоди. Мета – забезпечити вашу безпеку. У випадках, коли мені доведеться порушити конфіденційність, я завжди спочатку повідомлю вас і проконсультуюся зі своїм керівником. Чи є у вас запитання, перш ніж ми продовжимо?»

Якщо користувач послуг погоджується, **проведіть його через інструмент**. Наприклад, ви можете сказати так:

«Я зачитаю вам твердження про досвід, почуття і думки. Я хочу, щоб ви подумали про останні два тижні й вибрали відповідь, яка найкраще описує, як часто це твердження було правдивим для вас. Для кожного твердження оберіть відповідь з цих чотирьох варіантів: (0) зовсім не впливає, (1) кілька днів, (2) більше половини днів, (3) майже щодня. Пам'ятайте, що немає правильних чи неправильних, гарних чи поганих відповідей – просто будьте максимально чесними і обирайте відповідь, яка вам здається найбільш точною. Ви можете зупинити мене, щоб поставити запитання чи роз'яснення в будь-який час. І якщо ви вирішите, що не хочете продовжувати, ви можете зупинитися в будь-який момент. Ви не проти, якщо ми завершимо цю вправу разом? Чи маєте якісь запитання, перш ніж ми почнемо?»

- Проходьте по твердженнях з користувачем послуг одне за одним;
- Якщо користувачу послуг важко обрати відповідь, можна м'яко підказати або спрямувати його, але не впливайте на його вибір;
- Нагадайте користувачу послуг, що він може зупинитися в будь-який момент – потрібно лише повідомити про це;
- Спробуйте пройти всі 9 тверджень, якщо тільки користувач послуг не відмовиться відповідати;
- Після завершення подякуйте користувачу послуг за те, що поділився своїми відповідями.

Збір даних про результат зниження ризиків у сфері захисту

Запитання, розроблені для збору даних щодо результату зниження ризиків у сфері захисту, інтегровані до форми оцінки ризиків у сфері захисту та форми закриття справи. Ви можете збирати цю інформацію від користувача послуг в межах цих процесів. Відповідні запитання наведені нижче.

Див.: «Оцінка ризиків у сфері захисту, Частина G:

Підсумок для користувача послуг»

«З того, що ми обговорили, що, на вашу думку, турбує вас найбільше?»

«Ви зазначили (...) як основну проблему(и), яка(і) вас турбує(ють). Наскільки сильно, на вашу думку, ці проблеми впливають на вас та ваше життя зараз?»

Зовсім не впливає; Трохи; Помірно; Значно; Дуже сильно

«Як би ви оцінили свою здатність вирішувати цю проблему? »

Відсутня здатність; Низька здатність; Помірна здатність; Висока здатність; Дуже висока здатність

Коли ви запитуєте про «основну проблему», повертайтеся до проблеми (або проблем), які користувач послуг виділив у початковому запитанні. Якщо користувачу послуг важко зрозуміти запитання або оцінити вплив проблеми, ви можете надати деяке пояснення або орієнтир. Наприклад, можна проілюструвати, як проблема впливає на життя користувача послуг, додавши фразу: «Наприклад, впливаючи на вашу безпеку та захист, здоров'я, настрій і рівень стресу, здатність виконувати повсякденні завдання, доступ до необхідного, сімейне життя, особисту гідність тощо.»

Форма закриття справи (питання 3)

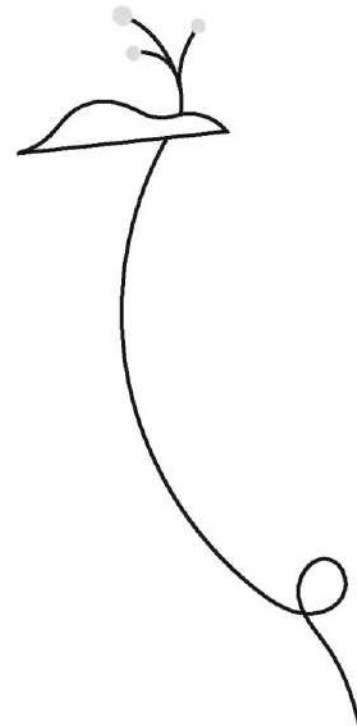
Коли ми вперше обговорювали вашу справу, ви зазначили (...) як основну проблему (проблеми), що вас турбують. Наскільки, на вашу думку, ця проблема (ці проблеми) впливає на вас та ваше життя зараз? »

Зовсім не впливає; Трохи; Помірно; Значно; Дуже сильно

«Тепер, коли ми закриваємо справу, як би ви оцінили свою здатність вирішувати цю проблему? »

Відсутня здатність; Низька здатність; Помірна здатність; Висока здатність; Дуже висока здатність

Знову надайте користувачу послуг необхідні пояснення.



Збір якісних даних про результати у сфері захисту

Якісні дані допомагають нам краще зрозуміти та інтерпретувати кількісні результати, надаючи важливий контекст і пояснення: **«чому»** та **«як»** користувач послуг відповів на стандартизоване запитання. З цієї причини ми додали кілька відкритих запитань до форми закриття справи. Відповіді на ці запитання не використовуються для обчислення індикаторів або вимірювання результатів.

Якісні запитання, включені до форми закриття справи:

- Що саме у підтримці кейс-менеджменту у сфері захисту було для вас найбільш цінним особисто? Чому?

- Чи були зміни, які ви сподівалися досягти за допомогою кейс-менеджменту у сфері захисту, але вони не відбулися на практиці? Як кейс-менеджменту у сфері захисту могло б краще підтримати вас?
- Які найважливіші зміни відбулися у вашому житті в результаті участі в кейс-менеджменту у сфері захисту?
- Чи були зміни, які ви сподівалися досягти за допомогою кейс-менеджменту у сфері захисту, але вони не відбулися на практиці? Як кейс-менеджменту у сфері захисту могло б краще підтримати вас?

Примітка щодо контекстуалізації

Шкала психосоціального благополуччя та базова оцінка ПЗПСП базуються на інструментах, які пройшли валідацію у різних контекстах. З огляду на це, ми рекомендуємо використовувати інструменти у їхньому оригінальному вигляді, без суттєвих змін. Це особливо стосується шкали психосоціального благополуччя. Твердження в шкалі стосуються абстрактних понять, які, ймовірно, будуть загалом релевантні у різних контекстах. Крім того, у межах ліцензійної угоди Університет Ворика просить користувачів погодитися з тим, що вони не будуть: «адаптувати, змінювати або модифікувати зміст WEMWBS чи пов'язані ресурси будь-яким чином».

Водночас важливо забезпечити, щоб твердження в обох шкалах були зрозумілими та доречними у контексті їх використання. Наприклад, під час пілотного використання базової оцінки ПЗПСП з командами кейс-менеджменту у сфері захисту співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, зазначили, що не всі твердження були релевантні для життя користувачів послуг. Так, оцінка запитує респондентів, чи мали вони «труднощі з концентрацією на завданнях, таких як читання, слухання радіо або перегляд телебачення». У контексті, де телебачення недоступне або його важко отримати, це запитання може потребувати адаптації – наприклад, замінивши «перегляд телебачення» на іншу, більш релевантну діяльність, що потребує концентрації.

У межах початкового планування важливо переглянути твердження у шкалі психосоціального благополуччя та базовій оцінці ПЗПСП, щоб упевнитися, що вони зрозумілі, релевантні та змістовні у контексті вашої роботи. Зокрема, може бути корисно розглянути:

- Чи можна використати локальну термінологію для більш зрозумілого та змістовного пояснення понять;
- Чи є наведені приклади контекстуально релевантними.

Це допоможе забезпечити валідність інструментів та змістовність отриманих результатів.



Для отримання додаткової інформації щодо контекстуалізації матеріалів МОПН у сфері ПЗПСП та суміжних напрямів зверніться до ключових положень Мінімального пакета послуг з ПЗПСП (МПП), відповідних настанов, стандартів й інструментів із контекстуалізації та/або до служби підтримки МПП у сфері ПЗПСП. МПП з ПЗПСП ґрунтується на наявних стандартах та інструментах у сфері ПЗПСП і об'єднує їх в єдиний, простий у використанні міжсекторальний пакет, що включає основні види діяльності, орієнтаційний посібник, інструмент розрахунку витрат, інструмент аналізу прогалин та базові керівні документи. Для отримання додаткової підтримки у сфері моніторингу та оцінки (МіО) у сфері ПЗПСП звертайтеся до служби підтримки МіО у сфері ПЗПСП. Довідкова група МПК з питань ПЗПСП у 2021 році створила службу підтримки МіО у сфері ПЗПСП для сприяння впровадженню та використанню Загальної системи моніторингу та оцінки МПК для ПЗПСП у надзвичайних ситуаціях: із засобами верифікації (версія 2.0).

Частина III: Збір та аналіз результатів

Психосоціальне благополуччя

Підрахунок балів за шкалою психосоціального благополуччя

Кожен з 14 пунктів шкали психосоціального благополуччя має діапазон оцінок від 1 до 5 з наступними значеннями:

- Ніколи (1)
- Рідко (2)
- Часом (3)
- Часто (4)
- Постійно (5)

Для підрахунку загального балу для кожного окремого користувача послуг просто додайте бали за всіма 5 пунктами. Загальна кількість балів буде варіюватися від 14 до 70.

Примітка щодо відсутніх значень:

Якщо ви використовуєте цифрову систему для підрахунку балів: не розраховуйте індикатор для користувача послуг, якщо відсутні **більше ніж два** значення – такі відповіді не слід включати під час розрахунку індикатора. Для користувачів послуг, у яких відсутнє **одне або два** значення, розрахуйте «середню» відповідь для кожного твердження (загальний бал / кількість тверджень із відповідями) та підставте середнє значення замість пропущеного.

Якщо ви підраховуєте результати опитувань вручну: не розраховуйте індикатор для користувача послуг за наявності **будь-яких** пропущених значень.



Якщо ви підраховуєте результати опитувань вручну: не розраховуйте індикатор для користувача послуг за наявності будь-яких пропущених значень.

Інтерпретація результатів⁶

Наведені нижче порогові значення можуть слугувати орієнтиром для інтерпретації індикаторів психосоціального благополуччя користувачів послуг. Зверніть увагу, що ці порогові значення базуються на аналізі даних населення Сполученого Королівства. Хоча ми припускаємо, що вони є релевантними та прийнятними і для користувачів послуг, які отримують послуги кейс-менеджменту у сфері захисту, слід враховувати контекстуальні відмінності.

14-40	Дуже низький рівень психосоціального благополуччя: Індикатор користувача послуг перебуває у дуже низькому діапазоні, що свідчить про значні труднощі, з якими він стикається. Такий користувач послуг, імовірно, потребує послуг ПЗПСП, а також може потребувати додаткової підтримки з боку спеціалізованого фахівця з психічного здоров'я. Доцільно провести базову оцінку ПЗПСП для користувачів послуг із такими індикаторами, щоб краще поінформувати реагування в межах кейс-менеджменту у сфері захисту, зокрема щодо можливих напрямлень до спеціалізованих послуг ПЗПСП.
41-44	Низький рівень психосоціального благополуччя: Індикатор користувача послуг перебуває у низькому діапазоні, що свідчить про доцільність надання послуг ПЗПСП для підтримки психічного здоров'я та психосоціального благополуччя. Може бути корисно провести базову оцінку ПЗПСП для таких користувачів послуг, щоб уточнити подальше реагування в межах кейс-менеджменту у сфері захисту, зокрема щодо можливих напрямлень як до неспеціалізованих, так і до спеціалізованих послуг з ПЗПСП.
45-59	Помірний рівень психосоціального благополуччя: Оцінка користувача послуг знаходиться в помірному діапазоні, що свідчить про те, що у нього все гаразд. Водночас користувач послуг може отримати користь від послуг ПЗПСП для підтримки психічного здоров'я та психосоціального благополуччя. Доцільно надавати пріоритет заходам, спрямованим на підвищення стійкості та усунення або зменшення чинників ризику, а також підтримці стратегій подолання труднощів.
60-70	Високий рівень психосоціального благополуччя: Індикатор користувача послуг перебуває у високому діапазоні, що свідчить про загалом добрий стан. Водночас важливо інтегрувати послуги ПЗПСП у діяльність у межах кейс-менеджменту у сфері захисту, щоб користувач послуг міг підтримувати високий рівень благополуччя, розвивати стійкість і формувати ефективні стратегії подолання труднощів, особливо з огляду на потенційні ризики, загрози та виклики.

Якщо кейс-менеджмент є ефективним у підтримці користувачів послуг у подоланні ризиків у сфері захисту, відновленні після завданої шкоди та отриманні доступу до своїх прав і пільг, можна очікувати, що індикатори благополуччя зростуть. **Для кожного користувача послуг в межах кейс-менеджменту у сфері захисту доцільно фіксувати такі дані: індикатор психосоціального благополуччя користувача послуг під час відбору, індикатор під час закриття справи, а також зміну індикатора користувача послуг (див. нижче).**

Інтерпретація змін у часі для окремого користувача послуг

Щоб виміряти зміни у психосоціальному благополуччі користувача послуг, необхідно мати щонайменше два індикатори в різні моменти часу (тобто користувач послуг має пройти опитування щодо психосоціального благополуччя щонайменше двічі в процесі кейс-менеджменту у сфері захисту).

Відніміть базовий індикатор від кінцевого, щоб визначити рівень змін. Якщо індикатор користувача послуг знизився, значення змін може бути від'ємним числом.

[Кінцевий індикатор] – [Базовий індикатор] = зміна психосоціального благополуччя

Збільшення (або зменшення) на три або більше бали вважається суттєвою зміною психосоціального благополуччя.⁷ Це означає, що зміна відображає не випадкові відмінності у відповідях користувача послуг, а **реальне покращення (або погіршення) психосоціального благополуччя.**

Зміни у психосоціальному благополуччі можуть бути результатом втручання в межах кейс-менеджменту, а також наслідком змін зовнішніх чинників, які впливають на благополуччя людини.

- Якісні дані, надані користувачами послуг у формі закриття справи, можуть допомогти зрозуміти причини змін для конкретних користувачів послуг;
- Контекстуальна інформація, зокрема дані аналізу у сфері захисту, може допомогти визначити зовнішні чинники, що вплинули на психосоціальне благополуччя;
- Нарешті, аналізуючи дані по великій кількості користувачів послуг, можна виявити тенденції того, як втручання в межах кейс-менеджменту у сфері захисту впливають на психосоціальне благополуччя.

Інтерпретація змін для групи користувачів послуг: розрахунок індикатора психосоціального благополуччя

Індикатор психосоціального благополуччя розроблений для визначення того, чи сприяє кейс-менеджмент у сфері захисту покращенню психосоціального благополуччя користувачів послуг. Індикатор та його складові наведені нижче.

Індикатор психосоціального благополуччя: % користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, у яких спостерігається покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки кейс-менеджменту у сфері захисту.

Чисельник: # опитаних користувачів послуг, у яких індикатор психосоціального благополуччя зріс щонайменше на 3 бали.

Знаменник: # користувачів послуг, які пройшли опитування щодо психосоціального благополуччя як на початковому, так і на кінцевому етапах.

Для розрахунку індикатора необхідно:

Крок 1: Визначити загальну кількість користувачів послуг, які пройшли оцінювання психосоціального благополуччя як на початковому, так і на кінцевому етапах у межах визначеного періоду;

Крок 2: Визначити кількість користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, у яких індикатор психосоціального благополуччя зріс щонайменше на 3 бали між початковим і кінцевим етапами;

Крок 3: Поділити друге число (Крок 2) на перше (Крок 1) та помножити результат на 100 – це і є значення індикатора.

Окрім розрахунку частки користувачів послуг із покращенням психосоціального благополуччя, може бути корисно визначити:

- Середній індикатор психосоціального благополуччя серед усіх користувачів послуг на момент відкриття та закриття справи;
- Розподіл індикаторів психосоціального благополуччя серед користувачів послуг на момент відбору (скільки користувачів послуг належали до категорій: дуже низький, низький, помірний, високий), а також характеристики користувачів послуг у цих категоріях.
- Розподіл індикаторів психосоціального благополуччя серед користувачів послуг на момент закриття справи;
- Середню зміну індикатора психосоціального благополуччя серед усіх користувачів послуг;

- Розподіл змін індикаторів психосоціального благополуччя серед усіх користувачів послуг.⁸

Також може бути корисно дезагрегувати результати за іншими релевантними змінними для кращого розуміння та пояснення даних. Ви можете розглянути такі запитання:

- Як результати психосоціального благополуччя відрізняються залежно від гендеру, віку, наявності інвалідності, статусу переміщення, рівня ризику та/або типу ризику у сфері захисту?
- Як результати відрізняються між різними географічними районами? Які можливі причини цих відмінностей (наприклад, доступність послуг перенаправлення, зовнішні ризики та умови тощо)?
- Чи відрізняються результати залежно від того, як реалізовувався кейс-менеджмент, або від якості чи процесу кейс-менеджменту у сфері захисту (враховуйте індикатори процесу та якості для відповідних змінних)?
- Як змінилися результати психосоціального благополуччя порівняно з попереднім звітним періодом? Чим це можна пояснити (наприклад, змінами у практиках, спроможностях, доступності послуг перенаправлення, зовнішніх ризиках і умовах тощо)?

Більш детальну інформацію про аналіз та інтерпретацію результатів можна знайти у Настановах з моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) для кейс-менеджменту у сфері захисту.

Психологічний дистрес

Підрахунок балів за Базовою оцінкою ПЗПСП

Кожне з дев'яти (9) ключових питань Базової оцінки ПЗПСП має діапазон оцінок від 0 до 3 з наступними значеннями:

- Зовсім не впливає (0)
- Кілька днів (1)
- Більше половини днів (2)
- Майже щодня (3)

Для підрахунку загального балу для кожного окремого користувача послуг додайте бали за кожним з дев'яти (9) пунктів. Загальна кількість балів буде варіюватися від 0 до 27. Десяте запитання Базової оцінки ПЗПСП запитує про те, якою мірою згадані раніше симптоми ускладнюють функціонування в повсякденному житті. Відповідь на десяте запитання не враховується в остаточному

балі, але співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть використати її для оцінки впливу симптомів на повсякденне життя людини, про які вона повідомила.

Примітка щодо відсутніх значень:

Якщо ви використовуєте цифрову систему для підрахунку балів: не розраховуйте індикатор для користувача послуг, якщо відсутні **більше ніж два** значення – такі відповіді не слід включати під час розрахунку індикатора. Для користувачів послуг, у яких відсутнє **одне або два** значення, розрахуйте «середню» відповідь для кожного твердження (загальний бал / кількість тверджень із відповідями) та підставте середнє значення замість пропущеного.

Якщо ви підраховуєте результати опитувань вручну: не розраховуйте індикатор для користувача послуг за наявності **будь-яких** пропущених значень.

Дані з неповних опитувань можуть бути внесені до вашої бази даних для подальшого аналізу з позначенням пропущених значень, однак ці результати не слід використовувати під час розрахунку індикатора психосоціального благополуччя (див. нижче).

Інтерпретація результатів базової оцінки ПЗПС

Щоб зрозуміти, що індикатор користувача послуг свідчить про рівень психологічного дистресу та депресії, визначте, до якої категорії належить результат:

0-04	Мінімальний: Люди в цій категорії мають незначні або відсутні симптоми. Іноді вони можуть відчувати пригніченість, однак ці стани є рідкісними та короткочасними. Повсякденне функціонування загалом не порушене. Вони продовжують ефективно виконувати робочі, соціальні та інші повсякденні завдання без суттєвих труднощів. Зазвичай не потребують спеціалізованого втручання, однак важливо підтримувати здоровий спосіб життя для запобігання погіршенню стану
5-9	Легкий: Спостерігаються більш часті відчуття смутку або втрати інтересу, однак ці симптоми залишаються керованими. Є незначний вплив на повсякденне життя. Завдання можуть здаватися дещо складнішими, можливе незначне зниження продуктивності або соціальної активності. Доцільно впроваджувати зміни способу життя, такі як фізична активність і покращення сну, для подолання цих легких симптомів.

10-14	Помірний: Симптоми більш виражені та стійкі, зокрема частий смуток, значна втрата інтересу до діяльності, втома. Повсякденне функціонування помірно порушене. Може знижуватися ефективність роботи, погіршуватися стосунки та соціальна активність. Людина може мати труднощі з підтриманням звичного рівня продуктивності та може потребувати структурованого плану підтримки
15-19	Помірно важкий: Люди відчувають виражені симптоми, такі як інтенсивний смуток, постійна втома, відчуття нікчемності або надмірної провини. Спостерігається значний вплив на повсякденне функціонування. Може бути складно виконувати робочі обов'язки, підтримувати стосунки або справлятися з повсякденними справами. На цьому етапі зазвичай необхідне цілеспрямоване втручання.
20-27	Важкий: Симптоми є вираженими та виснажливими. Люди можуть відчувати сильний смуток, безнадію, брак енергії, виникають думки про смерть або самогубство. Стає складно виконувати навіть прості повсякденні завдання, існує високий ризик самоушкодження або самогубства. Необхідне направлення до спеціалізованих служб ПЗПСП.

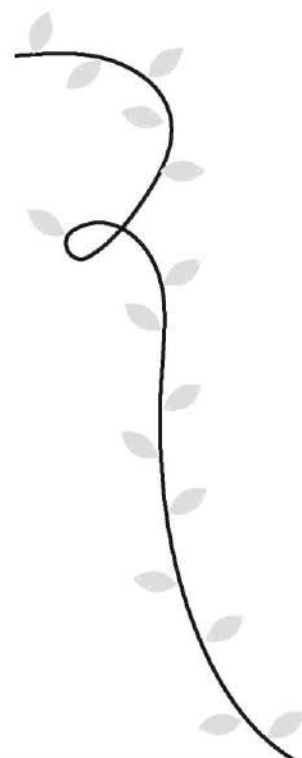
Як зазначено в керівництві до базової оцінки ПЗПСП, якщо користувач послуг належить до категорії «важкий» (20–27 балів), його слід направити до спеціалізованого надавача послуг ПЗПСП. Якщо користувач послуг належить до категорії «помірно важкий», співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен обговорити з користувачем послуг доступні варіанти підтримки та залучити керівника до визначення найкращого способу надання допомоги користувачу послуг.

Інтерпретація змін у часі для окремого користувача послуг

Проведення базової оцінки ПЗПСП один раз на початку процесу може надати корисну інформацію про те, які спеціалізовані послуги потребує користувач послуг у межах кейс-менеджменту у сфері захисту. Однак ця форма може використовуватися для вимірювання результатів у сфері захисту лише за умови, що оцінка проводиться щонайменше двічі протягом процесу ПЗПСП. Для того щоб виміряти зміни у рівні психологічного дистресу користувача послуг, необхідно мати не менше двох індикаторів користувача послуг з різних моментів часу.

Відніміть базовий індикатор від кінцевого, щоб визначити рівень змін. Якщо індикатор користувача послуг зменшився (*що є очікуваним результатом!*), рівень зміни буде від'ємним числом.

[Кінцевий індикатор] – [Базовий] = зміна у психологічному дистресі



Зміна на п'ять балів і більше вважається суттєвим покращенням (або погіршенням) рівня психологічного дистресу.⁹

Це означає, що зміна відображає більше, ніж випадкові відмінності в тому, як користувач послуг відповідав на запитання: вона відображає **фактичне зменшення (або збільшення) психологічного дистресу**.

Інтерпретація змін у багатьох користувачів послуг допоможе вам розрахувати індикатор психологічного дистресу

Індикатор зменшення психологічного дистресу був розроблений для того, щоб визначити, чи сприяє кейс-менеджмент в сфері захисту зменшенню психологічного дистресу у користувачів послуг з більш серйозними потребами у сфері психічного здоров'я. Індикатор та його складові наведені нижче.

Індикатор психологічного дистресу: % користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту з потребами у сфері психічного здоров'я, які демонструють зменшення симптомів психологічного дистресу впродовж процесу кейс-менеджменту у сфері захисту.

Чисельник: # користувачів послуг з початковим балом 15 або вище (що свідчить про помірно важкий або важкий рівень дистресу, що перешкоджає життєдіяльності), чий кінцевий бал був на 5 або більше балів **нижчим** за початковий.

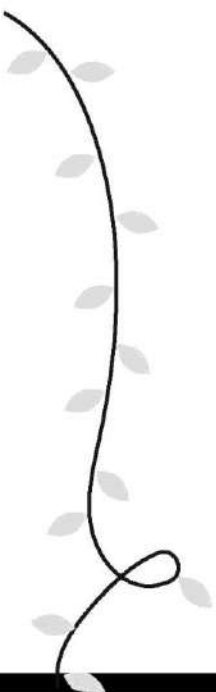
Знаменник: # користувачів послуг, які пройшли базову оцінку ПЗПСП як на початковому, так і на кінцевому етапі та набрали 15 або більше балів при відборі.

Для розрахунку індикатора необхідно:

Крок 1: Серед користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, які пройшли базову оцінку ПЗПСП як на початковому, так і на кінцевому етапах, визначте кількість користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, які набрали 15 або більше балів за початковою оцінкою;

Крок 2: Серед них підрахуйте кількість користувачів послуг, чий кінцевий бал за базовою оцінкою ПЗПСП був на 5 або більше балів нижчим за початковий;

Крок 3: Поділити друге число (Крок 2) на перше (Крок 1) та помножити результат на 100 – це і є значення індикатора.



Окрім розрахунку частки користувачів послуг із покращенням психосоціального благополуччя, може бути корисно визначити:

- Середній індикатор психологічного дистресу серед усіх користувачів послуг на момент відкриття та закриття справи;
- Розподіл балів за шкалою психологічного дистресу серед користувачів послуг під час відбору (скільки користувачів послуг потрапили до мінімальної, легкої, помірної, помірно важкої та важкої категорій);
- Розподіл балів психологічного дистресу серед користувачів послуг на момент закриття справи (скільки користувачів послуг потрапили до мінімальної, легкої, середньої, помірної, помірно важкої та важкої категорій);
- Середню зміну індикатора психологічного дистресу серед усіх користувачів послуг.
- Розподіл рівнів змін у індикаторах психологічного дистресу серед усіх користувачів послуг.

Також може бути корисно дезагрегувати результати за іншими релевантними змінними для кращого розуміння та пояснення даних. Ви можете розглянути такі запитання:

- Як відрізняються результати психологічного дистресу від статі, віку, статусу інвалідності, статусу переміщеної людини, рівня ризику та/або типу ризиків, пов'язаних із захистом?
- Як відрізняються результати подолання психологічного дистресу у користувачів послуг, які отримали перенаправлення до ПЗПСП (і подальші послуги), і тих, хто його не отримав?
- Чи відрізняються результати залежно від того, як реалізовувався кейс-менеджмент, або від якості чи процесу кейс-менеджменту у сфері захисту (враховуйте індикатори процесу та якості для відповідних змінних)?
- Як змінилися результати психосоціального благополуччя порівняно з попереднім звітним періодом? Чим це можна пояснити (наприклад, змінами у практиках, спроможностях, доступності послуг перенаправлення, зовнішніх ризиках і умовах тощо)?

Більш детальну інформацію про аналіз та інтерпретацію результатів можна знайти у Настановах з моніторингу, оцінки, підзвітності та навчання (МОПН) для кейс-менеджменту у сфері захисту.

Зниження ризику в сфері захисту

Інтерпретація результатів зменшення ризиків у сфері захисту

Щоб зрозуміти, наскільки ефективним було реагування кейс-менеджменту на проблеми користувачів послуг у сфері захисту, ми попросили

користувачів послуг оцінити, наскільки сильно на них впливають пріоритетні ризики у сфері захисту на початку та наприкінці процесу кейс-менеджменту.

Користувачі послуг відповідали, обираючи один з п'яти варіантів, наведених нижче, з відповідними значеннями (0 - 4).

- Зовсім не впливає (4)
- Трохи (3)
- Помірно (2)
- Значно (1)
- Дуже сильно (0)

Ми також просимо їх оцінити свою здатність вирішити цю проблему.

Користувачі послуг відповідали, обираючи один з п'яти варіантів, наведених нижче, з відповідними значеннями (0 - 4).

- Дуже висока здатність (4)
- Висока здатність (3)
- Помірна здатність (2)
- Низька здатність (1)
- Відсутня здатність (0)

Порівнюючи відповіді користувачів послуг на етапі оцінки ризиків з їхніми відповідями після закриття справи, ми можемо зрозуміти, як змінилося їхнє сприйняття серйозності ризиків для їхнього захисту та їхня здатність вирішувати цю проблему. Ми сподіваємося побачити покращення обох індикаторів, що означає, що вони менше страждають від цієї проблеми і мають більшу здатність справлятися з нею. Ці зміни можуть відображати зовнішні чинники, такі як збільшення або зменшення ризиків, пов'язаних із захистом, що викликають занепокоєння. Але вона також може відображати зменшення вразливості користувачів послуг до ризику та/або збільшення їхньої здатності справлятися з ризиком у результаті реагування кейс-менеджменту.

Знову ж таки, зміна впливу ризиків у сфері захисту на користувача послуг може бути результатом втручання кейс-менеджменту, а також може бути наслідком зміни зовнішніх чинників - зокрема, характеру загрози захисту, яка створює ризик для користувача послуг.

- Якісні дані, надані користувачами послуг у формі закриття справи, можуть допомогти зрозуміти причини змін для конкретних користувачів послуг;
- Контекстуальна інформація, зокрема дані аналізу у сфері захисту, може допомогти визначити зовнішні чинники, що вплинули на ризик у сфері захисту;



- Нарешті, аналізуючи дані по великій кількості користувачів послуг, можна виявити тенденції того, як втручання в межах кейс-менеджменту у сфері захисту впливають на ризик у сфері захисту.

Інтерпретація змін для багатьох користувачів послуг: розрахунок індикатора зниження ризиків у сфері захисту

Індикатор зниження ризиків у сфері захисту був розроблений для того, щоб визначити, чи зменшує підтримка в процесі кейс-менеджменту в сфері захисту вразливість користувачів послуг до ризиків у сфері захисту та підвищує їхню здатність справлятися з ризиками у сфері захисту, тим самим зменшуючи вплив цих ризиків на користувача послуг. Індикатор та його складові наведені нижче.

Індикатор зменшення ризиків у сфері захисту: % користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, які повідомляють про зменшення впливу ризиків захисту після отримання підтримки у кейс-менеджменті.

Чисельник: # користувачів послуг, які повідомляють, що на них менше вплинув ризик, пов'язаний із захистом, на етапі закриття справи, ніж на етапі оцінки ризиків

Знаменник: # користувачів послуг, які розповіли, наскільки сильно ризики в сфері захисту впливають на їхнє життя як на етапі оцінки ризиків, так і на етапі закриття справи.

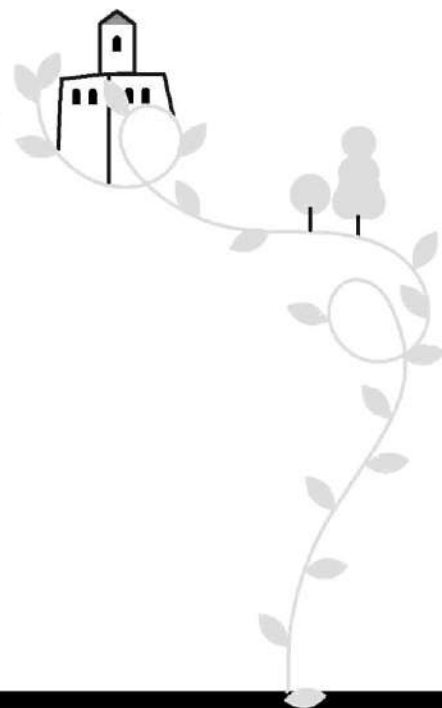
Індикатор зменшення ризиків у сфері захисту: % користувачів послуг кейс-менеджменту у сфері захисту, які повідомляють, що вони краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту.

Чисельник: # користувачів послуг, які повідомляють, що змогли краще вирішити проблему на етапі закриття справи, ніж на етапі оцінки ризиків

Знаменник: # користувачів послуг, які поділилися своєю здатністю справлятися з проблемами на етапі оцінки ризиків і на етапі закриття справи.

Використання результатів

Настанови МОПН надають вичерпний огляд того, як дані про результати кейс-менеджменту у сфері захисту (та інші дані про кейс-менеджменту у сфері захисту) можуть бути використані для звітування перед донорами та підтримки запитів на фінансування, для аналізу контексту та стратегічного планування, а також для підтримки зовнішньої оцінки.



Примітки

1 Дані про результати можуть надати корисну інформацію про те, як можна ефективно надавати послуги кейс-менеджменту у сфері захисту, якщо проаналізувати їх разом з даними моніторингу процесу та якості кейс-менеджменту у сфері захисту.

2 Теорія змін кейс-менеджменту у сфері захисту, включена до «Вашого посібника з кейс-менеджменту в сфері захисту», визначає, як очікується, що відповідь кейс-менеджменту у сфері захисту сприятиме досягненню кожного з цих результатів.

3 Шкала психосоціального благополуччя базується на валідаційному інструменті Шкала психічного благополуччя Ворика-Единбурга, розробленому для вимірювання психосоціального благополуччя.

4 Базова оцінка ПЗПСП базується на інструменті оцінки психічного здоров'я PHQ-9.

5 Див. деталі щодо базової оцінки ПЗПСП

6 Порогові значення взято з «Посібника користувача до шкал психічного благополуччя Ворика–Единбурга (WEMWBS та SWEMWBS)», версія 4, червень 2020 року.

7 Такий поріг змін рекомендований Медичною школою Ворика на основі статистичного аналізу наявних даних. Для отримання додаткової інформації, див.: <https://hqlo.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/1477-7525-10-156.pdf>

8 Під час інтерпретації даних пам'ятайте, що значення 3 є порогом суттєвої зміни за шкалою WEMWBS.

9 П'ятибальна зміна за Опитувальником здоров'я пацієнта (на основі якого створена базова оцінка ПЗПСП) вважається порогом клінічно значущої зміни.

Додаток 3.14

ІНТЕРПРЕТАЦІЯ ІНДИКАТОРІВ

ІНДИКАТОРИ РЕЗУЛЬТАТІВ ЗАХИСТУ

PO-01: % користувачів послуг, які демонструють покращення психосоціального благополуччя після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту

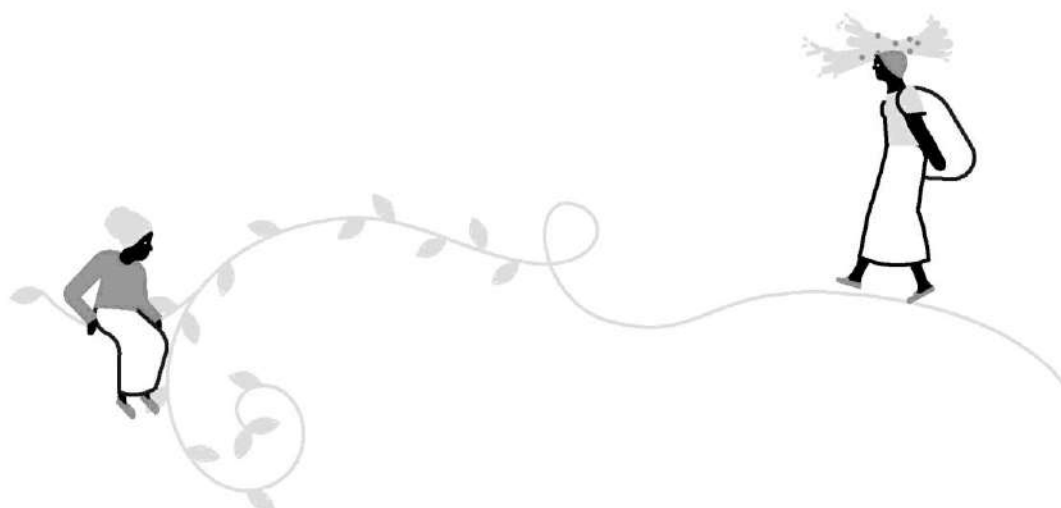
ID індикатора	PO-01
Категорія	Результати захисту
Ціль (цілі)	Виміряти вплив кейс-менеджменту на життя індивідуальних користувачів послуг
Розрахунок балів для індивідуальних користувачів послуг	Кожен з 14 пунктів шкали психосоціального благополуччя має діапазон оцінок від 1 до 5 з наступними значеннями: • Ніколи (1) • Рідко (2) • Часом (3) • Часто (4) • Постійно (5) Для підрахунку загального балу для кожного індивідуального користувача послуг додайте бали за всіма 5 пунктами. Загальна кількість балів буде варіюватися від 14 до 70.
Інтерпретація балів для індивідуальних користувачів послуг	Бал: 14-40 Дуже низький рівень психосоціального благополуччя: Індикатор користувача послуг перебуває у дуже низькому діапазоні, що свідчить про значні труднощі, з якими він стикається. Такий користувач послуг, імовірно, потребує послуг ПЗПСП, а також може потребувати додаткової підтримки з боку спеціалізованого фахівця з психічного здоров'я. Доцільно провести базову оцінку ПЗПСП для користувачів послуг із такими індикаторами, щоб краще поінформувати реагування в межах кейс-менеджменту у сфері захисту, зокрема щодо можливих перенаправлень до спеціалізованих послуг ПЗПСП. Бал 41-44 Низький рівень психосоціального благополуччя: Індикатор користувача послуг перебуває у низькому діапазоні, що свідчить про доцільність надання послуг ПЗПСП для підтримки психічного здоров'я та психосоціального благополуччя. Може бути корисно провести базову оцінку ПЗПСП для таких користувачів послуг, щоб уточнити подальше реагування в межах кейс-менеджменту у сфері захисту, зокрема щодо можливих направлень як до неспеціалізованих, так і до спеціалізованих служб ПЗПСП.

	Бал 45-59 Помірний рівень психосоціального благополуччя: Оцінка користувача послуг знаходиться в помірному діапазоні, що свідчить про те, що у нього все гаразд. Водночас користувач послуг може отримати користь від послуг ПЗПСП для підтримки психічного здоров'я та психосоціального благополуччя. Доцільно надавати пріоритет заходам, спрямованим на підвищення стійкості та усунення або зменшення чинників ризику, а також підтримці стратегій подолання труднощів. Бал 60-70 Високий рівень психосоціального благополуччя: Індикатор користувача послуг перебуває у високому діапазоні, що свідчить про загалом добрий стан. Водночас важливо інтегрувати послуги ПЗПСП у діяльність у межах кейс-менеджменту у сфері захисту, щоб користувач послуг міг підтримувати високий рівень благополуччя, розвивати стійкість і формувати ефективні стратегії подолання труднощів, особливо з огляду на потенційні ризики, загрози та виклики.
Розрахунок та інтерпретація змін з плином часу для індивідуальних користувачів послуг та для багатьох користувачів послуг	Щоб виміряти зміни у психосоціальному благополуччі користувача послуг, необхідно мати щонайменше два індикатори в різні моменти часу (тобто користувач послуг має пройти опитування щодо психосоціального благополуччя щонайменше двічі в процесі кейс-менеджменту у сфері захисту). Відніміть базовий індикатор від кінцевого, щоб визначити рівень змін. Якщо індикатор користувача послуг знизився, значення змін може бути від'ємним числом. <i>[Кінцевий індикатор] – [Базовий індикатор] = зміна психосоціального благополуччя</i> Збільшення на три або більше бали вважається суттєвим покращенням психосоціального благополуччя. Це означає, що зміна відображає не випадкові відмінності у відповідях користувача послуг, а реальне покращення психосоціального благополуччя. Розрахунок змін для багатьох користувачів послуг: Чисельник: # опитаних користувачів послуг, у яких індикатор психосоціального благополуччя зріс щонайменше на 3 бали. Знаменник: # користувачів послуг, які беруть участь в обох етапах дослідження психосоціального благополуччя, як на початковому, так і на кінцевому етапі.

Що це може означати?	• Якість даних: Якщо всі опитані користувачі послуг повідомляють про високий (або низький) рівень дистресу, або якщо є багато запитань без відповіді, це може свідчити про те, що оцінка є незрозумілою для користувача послуг чи співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, або що вони не почуваються комфортно під час її використання ВИСОКА частка користувачів послуг може означати: • Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають належну спроможність, знання та навички для надання ефективних і людиноцентричних послуг кейс-менеджменту у сфері захисту; • Підтримка в межах кейс-менеджменту у сфері захисту надається відповідно до стандартів якості та протоколів; • Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, встановлюють міцні, підтримувальні та довірливі відносини з користувачами послуг; • Доступні та досяжні відповідні послуги перенаправлення; • Відбулися зміни у зовнішніх або контекстуальних чинниках, які зменшили ризики чи загрози для благополуччя користувачів послуг або їхню вразливість до цих ризиків. НИЗЬКА частка користувачів послуг може означати: • Критично важливі послуги перенаправлення відсутні або недоступні; • Існують прогалини у спроможності, знаннях і навичках співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, або керівників; • Не вдалося встановити міцні, довірливі та підтримувальні відносини між користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи; • Відбулися зміни у зовнішніх або контекстуальних чинниках, які додатково погіршили благополуччя користувачів послуг.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Інша інформація, надана користувачем послуг: відповіді на запитання щодо зниження ризиків у сфері захисту (у формах оцінки ризиків і закриття справи); відповіді на якісні запитання у формі закриття справи; відгуки користувачів послуг і результати опитувань задоволеності. • Вимірювання індикаторів якості та процесу – аналіз того, як результати благополуччя відрізняються залежно від індикаторів якості та процесу кейс-менеджменту у сфері захисту. • Релевантна контекстуальна інформація про загрози, шоки та ризики, що впливають на користувачів послуг, включно з даними аналізу у сфері захисту.

PO-02: % користувачів послуг, які повідомляють про зменшення впливу ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту

ID індикатора	PO-02
Категорія	Результати захисту
Розрахунок та інтерпретація змін з плином часу для індивідуальних користувачів послуг та для багатьох користувачів послуг	Користувачі послуг відповідали, обираючи один з п'яти варіантів, наведених нижче, з відповідними значеннями (0 - 4). • Зовсім не впливає (4) • Трохи (3) • Помірно (2) • Значно (1) • Дуже сильно (0) Порівнюючи відповіді користувачів послуг на етапі оцінки ризиків з їхніми відповідями після закриття справи, ми можемо зрозуміти, як змінилося їхнє сприйняття серйозності ризиків для їхнього захисту. Ми сподіваємося, що цінність відповіді користувачів послуг зростатиме протягом процесу кейс-менеджменту в сфері захисту, оскільки це свідчить про те, що на них менше впливає ризик у сфері захисту. Розрахунок змін для багатьох користувачів послуг Чисельник: # користувачів послуг, які повідомляють, що на них менше вплинув ризик, пов'язаний із захистом, на етапі закриття справи, ніж на початку процесу. Знаменник: # користувачів послуг, які розповіли, наскільки сильно ризики в сфері захисту впливають на їхнє життя на початку процесу та на етапі закриття справи.
Ціль (цілі)	Виміряти вплив кейс-менеджменту на життя індивідуальних користувачів послуг



Що це може означати?	ВИСОКА частка користувачів послуг може означати: • Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають належну спроможність, знання та навички для надання ефективних і людиноцентричних послуг кейс-менеджменту у сфері захисту; • Підтримка в межах кейс-менеджменту у сфері захисту надається відповідно до стандартів якості та протоколів; • Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, встановлюють міцні, підтримувальні та довірливі відносини з користувачами послуг; • Доступні та досяжні відповідні послуги перенаправлення; • Зміна зовнішніх або контекстуальних чинників, які зменшили вплив проблеми (ризиків у сфері захисту) на користувачів послуг або вразливість користувачів послуг до них. НИЗЬКА частка користувачів послуг може означати: • Критично важливі послуги перенаправлення відсутні або недоступні; • Існують прогалини у спроможності, знаннях і навичках співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, або керівників; • Не вдалося встановити міцні, довірливі та підтримувальні відносини між користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи; • Зміна зовнішніх або контекстуальних чинників, що посилює вплив проблеми (ризиків у сфері захисту) на користувачів послуг або вразливість користувачів послуг до них.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Інша інформація, надана користувачем послуг: оцінка благополуччя; відповіді на якісні запитання у формі закриття кейсу; відгуки користувачів послуг та опитування щодо задоволеності. • Вимірювання індикаторів якості та процесу – аналіз того, як результати благополуччя відрізняються залежно від індикаторів якості та процесу кейс-менеджменту у сфері захисту. • Релевантна контекстуальна інформація про загрози, шоки та ризики, що впливають на користувачів послуг, включно з даними аналізу у сфері захисту.

PO-03: % користувачів послуг із потребами у сфері психічного здоров'я, які демонструють зменшення симптомів сильного дистресу після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту

ID індикатора	PO-03
Категорія	Результати у сфері захисту
Ціль (цілі)	Виміряти вплив кейс-менеджменту на життя індивідуальних користувачів послуг
Розрахунок балів для індивідуальних користувачів послуг	Щоб зрозуміти, що індикатор користувача послуг свідчить про рівень психологічного дистресу та депресії, визначте, до якої категорії належить результат: 0-4: Мінімальний 5-9: Помірний 10-14: Помірний 15-19: Помірно 20-27: важкий
Інтерпретація балів для індивідуальних користувачів послуг	Як зазначено в керівництві до базової оцінки ПЗПСП, якщо користувач послуг належить до категорії «важкий» (20–27 балів), його слід направити до спеціалізованого надавача послуг ПЗПСП. Якщо користувач послуг належить до категорії «помірно важкий», співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен обговорити з користувачем послуг доступні варіанти підтримки та залучити керівника до визначення найкращого способу надання допомоги користувачу послуг.
Розрахунок та інтерпретація змін з плином часу для індивідуальних користувачів послуг та для багатьох користувачів послуг	Щоб виміряти зміни в рівні психологічного дистресу користувача послуг, вам потрібно мати щонайменше два індикатори в різні моменти часу (тобто користувач послуг має пройти Базову оцінку ПЗПСП щонайменше двічі протягом в процесі кейс-менеджменту у сфері захисту). Відніміть базовий індикатор від кінцевого, щоб визначити рівень змін. Якщо індикатор користувача послуг зменшився (<i>що є очікуваним результатом!</i>), рівень зміни буде від'ємним числом. <i>[Кінцевий індикатор] – [Базовий] = зміна у психологічному дистресі</i> Зменшення на п'ять і більше балів означає значне покращення рівня психологічного дистресу. Це означає, що зміна відображає більше, ніж випадкові відмінності в тому, як користувач послуг відповідав на запитання: вона відображає фактичне зменшення психологічного дистресу. Розрахунок змін для багатьох користувачів послуг: Чисельник: # користувачів послуг з початковим балом 15 або вище, чий кінцевий бал був на 5 або більше балів нижчим за початковий. Знаменник: # користувачів послуг, які пройшли оцінку як на початковому, так і на кінцевому етапі та набрали 15 або більше балів при відборі.

Що це може означати?

- **Якість даних:** Якщо всі опитані користувачі послуг повідомляють про високий (або низький) рівень дистресу або багато питань залишаються без відповіді, базова оцінка ПЗПСП може бути незрозумілою для користувача послуг або співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, або співробітнику може бути некомфортно користуватися цією оцінкою

ВИСОКА частка користувачів послуг може означати:

- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають належну спроможність, знання та навички для надання ефективних і людиноцентричних послуг кейс-менеджменту у сфері захисту;
- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають глибокі знання та навички в наданні послуг з ПЗПСП;
- Підтримка в межах кейс-менеджменту у сфері захисту надається відповідно до стандартів якості та протоколів;
- Проблеми ПЗПСП є пріоритетними в плані дій з кейс-менеджменту;
- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, встановлюють міцні, підтримувальні та довірливі відносини з користувачами послуг;
- Відповідні служби перенаправлення наявні та доступні, зокрема, спеціалізовані послуги з ПЗПСП;
- Відбулися зміни у зовнішніх або контекстуальних чинниках, які зменшили ризики чи загрози для благополуччя користувачів послуг або їхню вразливість до цих ризиків.

НИЗЬКА частка користувачів послуг може означати:

- Критично важливі послуги з перенаправлення відсутні або недоступні, зокрема, спеціалізовані послуги з ПЗПСП;
- Існують прогалини у спроможності, знаннях і навичках співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, або керівників;
- Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не мають впевненості або навичок для вирішення проблем користувачів послуг у сфері ПЗПСП;
- Проблеми ПЗПСП не були визначені або недостатньо розглянуті в плані дій;
- Не вдалося встановити міцні, довірливі та підтримувальні відносини між користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи;
- Зміна зовнішніх або контекстуальних чинників (наприклад, збільшення ризиків чи загроз або поява нових ризиків чи загроз), які ще більше підірвали психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя користувача послуг.

Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Інша інформація, надана користувачем послуг: оцінка благополуччя, відповіді на запитання щодо зниження ризиків у сфері захисту (у формах оцінки ризиків і закриття справи); відповіді на якісні запитання у формі закриття справи; відгуки користувачів послуг і результати опитувань задоволеності. • Вимірювання індикаторів якості та процесу – аналіз того, як результати благополуччя відрізняються залежно від індикаторів якості та процесу кейс-менеджменту у сфері захисту. • Релевантна контекстуальна інформація про загрози, шоки та ризики, що впливають на користувачів послуг, включно з даними аналізу у сфері захисту.
--	---

PO-04: % користувачів послуг, які повідомляють, що вони краще підготовлені до зменшення або пом'якшення ризиків у сфері захисту після отримання підтримки з кейс-менеджменту в сфері захисту

ID індикатора	PO-04
Категорія	Результати захисту
Розрахунок та інтерпретація змін з плином часу для індивідуальних користувачів послуг та для багатьох користувачів послуг	Користувачі послуг відповідали, обираючи один з п'яти варіантів, наведених нижче, з відповідними значеннями (0 - 4). • Дуже висока здатність (4) • Висока здатність (3) • Помірна здатність (2) • Низька здатність (1) • Відсутня здатність (0) Порівнюючи відповіді користувачів послуг на етапі оцінки ризиків з їхніми відповідями після закриття справи, ми можемо зрозуміти, як змінилося їхнє сприйняття власної здатності впоратися з ризиком для захисту. Ми сподіваємося, що цінність відповіді користувачів послуг зростатиме протягом процесу кейс-менеджменту в сфері захисту, оскільки це свідчить про те, що вони краще підготовлені. Розрахунок змін для багатьох користувачів послуг Чисельник: # користувачів послуг, які повідомляють, що на них менше вплинув ризик, пов'язаний із захистом, на етапі закриття справи, ніж на початку процесу. Знаменник: # користувачів послуг, які розповіли, наскільки сильно ризики в сфері захисту впливають на їхнє життя на початку процесу та на етапі закриття справи.
Ціль (цілі)	Виміряти вплив кейс-менеджменту на життя індивідуальних користувачів послуг

Що це може означати?	ВИСОКА частка користувачів послуг може означати: • Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають належну спроможність, знання та навички для надання ефективних і людиноцентричних послуг кейс-менеджменту у сфері захисту; • Підтримка в межах кейс-менеджменту у сфері захисту надається відповідно до стандартів якості та протоколів; • Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, встановлюють міцні, підтримувальні та довірливі відносини з користувачами послуг; • Доступні та досяжні відповідні послуги перенаправлення; • Зміна зовнішніх або контекстуальних чинників, які зменшили вплив проблеми (ризиків у сфері захисту) на користувачів послуг або їхню здатність справлятися з нею. НИЗЬКА частка користувачів послуг може означати: • Критично важливі послуги перенаправлення відсутні або недоступні; • Існують прогалини у спроможності, знаннях і навичках співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, або керівників; • Не вдалося встановити міцні, довірливі та підтримувальні відносини між користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи; • Зміна зовнішніх або контекстуальних чинників, які зменшили вплив проблеми (ризиків у сфері захисту) на користувачів послуг або їхню здатність справлятися з нею.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Інша інформація, надана користувачем послуг: оцінка благополуччя; відповіді на якісні запитання у формі закриття кейсу; відгуки користувачів послуг та опитування щодо задоволеності. • Вимірювання індикаторів якості та процесу – аналіз того, як результати благополуччя відрізняються залежно від індикаторів якості та процесу кейс-менеджменту у сфері захисту. • Релевантна контекстуальна інформація про загрози, шоки та ризики, що впливають на користувачів послуг, включно з даними аналізу у сфері захисту.

ІНДИКАТОРИ ПРОЦЕСУ ТА ЯКОСТІ

PQ-01: % відбору, що відповідають критеріям для кейс-менеджменту у сфері захисту

ID індикатора	PQ-01
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Вимірювання охоплення та якості відбору
Що це може означати?	ВИСОКА частка відбору може означати: • Глибоке розуміння кейс-менеджменту серед громад на територіях охоплення • Глибоке розуміння кейс-менеджменту в гуманітарній системі. • Контекстуально релевантні критерії прийнятності. • Високоякісний аналіз захисту. • Розуміння критеріїв та процесу кейс-менеджменту командою кейс-менеджменту/командою з відбору. НИЗЬКА частка відбору може означати: • Обмежене розуміння кейс-менеджменту в сфері захисту серед (потенційних) користувачів послуг та гуманітарних організацій. • Прогалини у навчанні/тренінгах • Низька якість аналізу потреб у захисті. • Критерії прийнятності є невідповідними. • Кейс-менеджмент у сфері захисту не є пріоритетом у цьому контексті.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Які потреби тих, хто прибуває, але не відповідає критеріям кейс-менеджменту у сфері захисту? • Які існують прогалини в інформаційно-роз'яснювальній роботі та поширенні інформації?

ID індикатора	PQ-02
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Розуміння загального навантаження, загального охоплення проекту та потреб у ресурсах.
Що це може означати?	ВИСОКА кількість справ може означати: • Можливість доступу до кейс-менеджменту • Підвищення довіри до програм або надання послуг • Поінформованість про те, як отримати доступ до кейс-менеджменту у сфері захисту і що таке кейс-менеджмент у сфері захисту • Висока концентрація ризиків у сфері захисту, які охоплює кейс-менеджмент у сфері захисту. • Інші суб'єкти, що надають послуги з кейс-менеджменту у сфері захисту, скоротили або закрили надання послуг. • Активне перенаправлення до системи кейс-менеджменту • Сильний кадровий потенціал • Переміщення людей до зони охоплення. • Збільшення кількості кейсів може мати наслідки для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, наприклад, зниження якості через збільшення навантаження та високе навантаження на співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Низька кількість справ може означати: • Бар'єри для доступу до кейс-менеджменту • Обмежена довіра до програм або надання послуг • Наявність інших суб'єктів, що надають подібні послуги • Обмежене коло проблем, які охоплює кейс-менеджмент у сфері захисту. • Недостатнє укомплектування штату співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Прогалини у перенаправленні до системи кейс-менеджменту • Переміщення людей із зони охоплення.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Розподіл користувачів послуг за ознаками різноманіття у зв'язку з рівнями ризику (наприклад, чи певні групи більш представлені серед користувачів послуг із певними рівнями ризику)

ID індикатора	PQ-03
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Розуміння поточного навантаження та потреб у ресурсах.
Що це може означати?	ЗБІЛЬШЕННЯ кількості нових справ може означати: • Розширення доступу до процесу кейс-менеджменту • Підвищення довіри до програм або надання послуг • Підвищення обізнаності про процес кейс-менеджменту. • Збільшення кількості проблем, охоплених кейс-менеджментом в сфері захисту. • Інші суб'єкти, що надають послуги з кейс-менеджменту у сфері захисту, скоротили або закрили надання послуг. • Покращення перенаправлення до системи кейс-менеджменту • Збільшення кадрового потенціалу • Переміщення людей в зону охоплення. • Збільшення кількості кейсів може мати наслідки для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, наприклад, зниження якості через збільшення навантаження та високе навантаження на співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. ЗМЕНШЕННЯ кількості нових справ може означати: • Зменшення доступу до процесу кейс-менеджменту • Зменшення довіри до програм або надання послуг • Наявність інших суб'єктів, що надають подібні послуги • Зменшення кількості проблем, охоплених кейс-менеджментом в сфері захисту. • Прогалини у перенаправленні до системи кейс-менеджменту • Висока завантаженість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які не можуть обслуговувати додаткових користувачів послуг. • Переміщення людей із зони охоплення.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Розподіл користувачів послуг за ознаками різноманіття у зв'язку з рівнями ризику (наприклад, чи певні групи більш представлені серед користувачів послуг із певними рівнями ризику)

PQ-04: % справ, закритих у зв'язку з досягненням цілей плану дій

ID індикатора	PQ-04
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	• Вимірювання якості загального процесу кейс-менеджменту • Вимірювання відповідності цілей
Що це може означати?	Висока частка закритих планів справ може означати, що: • Цілі в плані дій по справі є SMART-цілями • Цілі недостатньо амбітні • Необхідні послуги наявні та доступні. • Користувач послуг довіряє процесу та плану дій. • Високий потенціал, знання та навички співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи Низька частка закритих планів справ може означати, що: • Цілі плану справи не є SMART, наприклад, коли поставлені цілі є нереалістичними. • Кілька ключових послуг недоступні або важкодоступні. • Застаріла карта послуг. • Прогалини у потенціалі, знаннях та навичках співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, або керівників • Висока плинність кадрів • Раптова зміна операційного контексту, наприклад, переміщення частини користувачів послуг.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Тривалість справ (CC-03) • Задоволеність користувачів послуг (PQ-11) • Оцінка знань співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи (PQ-07) • Контекстуальний аналіз шоків

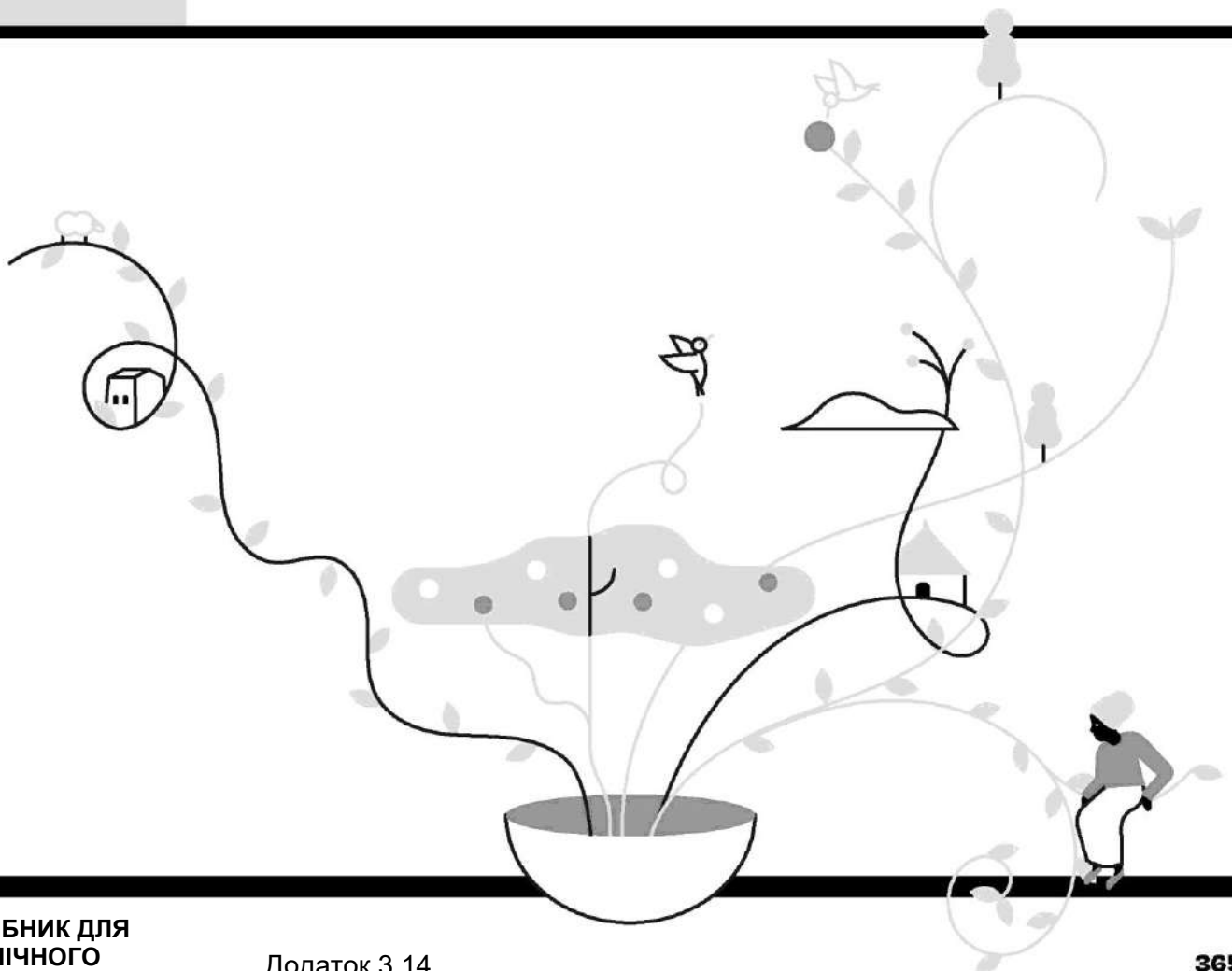
1 SMART-цілі сформульовані таким чином, що вони є конкретними, вимірюваними, досяжними, реалістичними та заснованими на часі

PQ-05: % користувачів послуг, які отримали грошову допомогу в межах кейс-менеджменту в сфері захисту

ID індикатора	PQ-05
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Розуміння того, хто отримав грошову допомогу
Що це може означати?	Дуже НИЗЬКА частка справ отримує грошову допомогу - Грошова допомога може бути недоречним інструментом для реагування на окремі типи ризиків у сфері захисту, які розглядаються в межах кейс-менеджменту - Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не знають, як надавати готівку, або цей процес є обтяжливим і складним для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи Готівка може створювати додаткові ризики для захисту - Дуже ВЕЛИКА частка отримують грошову допомогу - Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть надавати грошову допомогу, виходячи з базових потреб, а не з огляду на ризики у сфері захисту - Велика кількість складних справ
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	Користувачі послуг за характеристикою диверсифікації та типом ризику

PQ-06: Середня кількість справ на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, на місяць

ID індикатора	PQ-06
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Розуміння навантаження на співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
Що це може означати?	ВЕЛИКА кількість справ на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Високе навантаження на співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи • Високе співвідношення складних справ до кількості співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Велика кількість неактивних та активних справ • Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не використовують процедури закриття справ, або вони є нечіткими. НИЗЬКА кількість справ на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Наявний потенціал для ведення додаткових справ.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• # справ з високим ризиком на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, щоб зменшити концентрацію справ з високим ризиком. • Тривалість справ (CC-03)



PQ-07: % співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, чий результат оцінювання знань становить не менше 70%

ID індикатора	PQ-07
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Виявлення прогалин у знаннях співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи
Що це може означати?	Висока частка співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Висока якість навчання • Сильні структури нагляду • Низька плинність кадрів. • Високий потенціал та знання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Оцінка знань була успішно контекстуалізована. • Обмеження даних: якщо частка занадто висока, це може вказувати на обмеження в тому, як проводиться опитування. НИЗЬКА частка співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Недоліки в навчанні • Слабкі структури нагляду • Висока плинність кадрів. • Труднощі з підбором персоналу потрібного профілю. • Низький потенціал і знання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Брак контекстуалізованих інструментів та настанов. • Обмеження даних: недоліки в тому, як проводиться опитування.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Дата початку роботи співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Індикатор ставлення співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи (PQ-08) • Шлях навчання співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, наприклад: кількість навчальних сесій, можливості для коучингу, результати тестування до/після навчання тощо.

PQ-08: % співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, чий результат ставлення становить не менше 80%

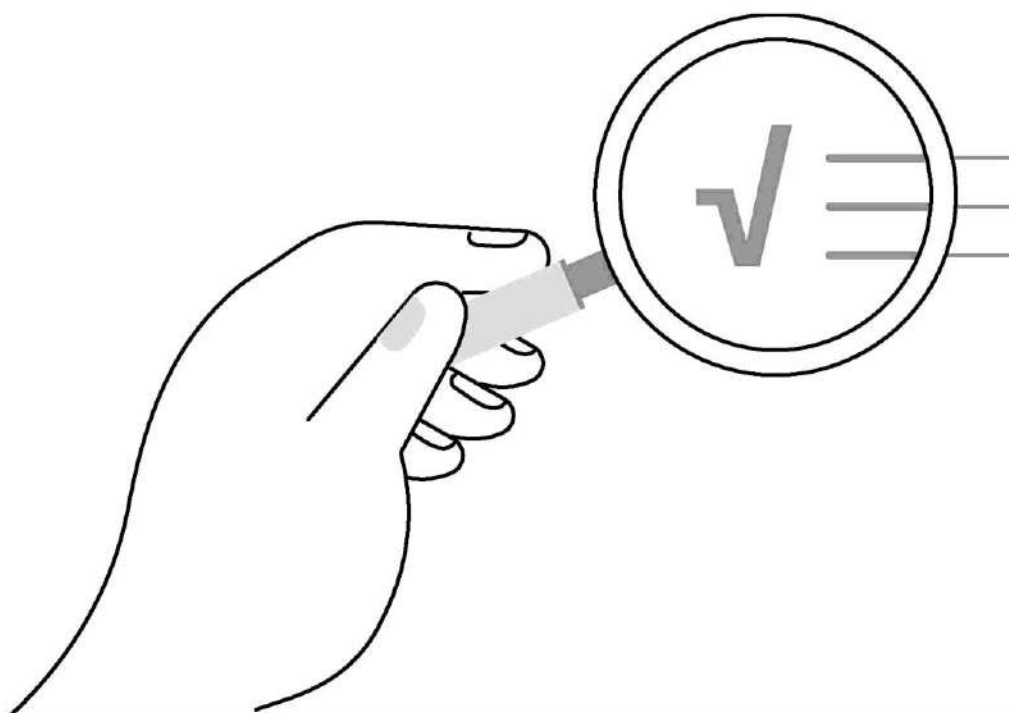
ID індикатора	PQ-08
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Оцінка ставлення співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, до користувачів послуг
Що це може означати?	Висока частка співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Якісне навчання, спрямоване на формування належного ставлення співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, до користувачів послуг • Сильні структури нагляду • Низька плинність кадрів. • Високий потенціал та знання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Оцінка знань та ставлення була успішно контекстуалізована. • Обмеження даних: якщо частка занадто висока, це може вказувати на обмеження в тому, як проводиться опитування. НИЗЬКА частка співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Безпечний простір для кейс-менеджерів для відкритого обговорення власних обмежень. • Недоліки в навчанні • Слабкі структури нагляду • Труднощі з підбором персоналу потрібного профілю. • Упередження та стереотипи, закладені в процес кейс-менеджменту у сфері захисту. • Обмеження даних: недоліки в тому, як проводиться опитування.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Досвід співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи • Індикатор рівня знань співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи (PQ-07)

PQ-09: % переглянутих матеріалів справи, що відповідають щонайменше 80% критеріїв контрольного списку матеріалів справи

ID індикатора	PQ-09
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Оцінка якості ведення документації та визначення пріоритетних прогалин.
Що це може означати?	ВИСОКА частка матеріалів справи, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Висока якість навчання • Сильні структури нагляду • Високий потенціал та знання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Форми є доречними та погодженими зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи. • Надійна система управління інформацією • Керівні матеріали та інструменти, адаптовані до контексту. НИЗЬКА частка матеріалів справи, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: • Прогалини у потенціалі та знаннях співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Слабкі структури нагляду • Система управління інформацією є невідповідною до контексту.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Які компоненти мають високі або низькі індикатори? Яка частка справ має: Отриману інформовану згоду/дозвіл на збір, зберігання та обмін інформацією. Проведену оцінку ризиків протягом 1 тижня з моменту виявлення. Розроблений план ведення справи?

PQ-10: # співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які пройшли навчання з кейс-менеджменту в сфері захисту

ID індикатора	PQ-10
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Розуміння потенціалу співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи
Що це може означати?	ВИСОКА кількість навчених співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: - Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають базове розуміння кейс-менеджменту у сфері захисту - Низька плинність співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та ефективна система нагляду НИЗЬКА кількість навчених співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, може означати: - Недостатня спроможність співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які не проходили навчання з кейс-менеджменту у сфері захисту - Висока плинність співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи - Відсутність структурованого нагляду
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	% переглянутих матеріалів справи, що відповідають щонайменше 80% критеріїв контрольного списку матеріалів справи (PQ-09)



PQ-11: % користувачів послуг, які відчували, що були залучені до прийняття рішень під час ведення їхньої справи

ID індикатора	PQ-11
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	Оцінка людиноцентричності процесу
Що це може означати?	ВИСОКА частка користувачів послуг може означати: • Надання послуг є людиноцентричним • Застосування розумних адаптацій, за потреби, для забезпечення доступності мови та інформації (у відповідь на наявні бар'єри) • Висока якість навчання • Високий потенціал та знання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи НИЗЬКА частка користувачів послуг може означати: • Прогалини у потенціалі, ставленні та знаннях співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. • Відсутність належного пояснення користувачу послуг суті кейс-менеджменту. • Існуючі бар'єри у комунікації не усуваються, що ускладнює залучення користувача послуг до процесу. • Культурні або індивідуальні бар'єри до участі у прийнятті рішень, включно з дисбалансом влади між користувачем послуг і кейс-менеджером.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Зворотний зв'язок від користувачів послуг щодо конкретних керівників • Чи був погоджений план дій? • Чи були визначені сильні сторони та використані для розробки плану дій? • Чи включав план дій визначення бар'єрів та відповідні розумні адаптації для людей з інвалідністю? • Індикатор ставлення співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи (PQ-08)

PQ-12: % користувачів послуг, задоволених послугами з кейс-менеджменту в сфері захисту

ID індикатора	PQ-12
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	- Вимірювання якості загального процесу кейс-менеджменту - Оцінка задоволеності користувачів послуг процесом
Що це може означати?	ВИСОКА частка задоволених користувачів послуг може означати: - Процес кейс-менеджменту є ефективним. - Користувач послуг довіряє процесу та потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. - Процес є людиноцентричним, і розумні адаптації впроваджуються за потреби. - Високий потенціал, знання та навички співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи - Якість даних: Якщо всі опитані користувачі послуг задоволені процесом, це може свідчити про упередженість інструменту вимірювання або про те, що користувачі послуг не почуваються в безпеці, щоб повідомляти про проблеми. НИЗЬКА частка задоволених користувачів послуг може означати: - Нереалістичні очікування від процесу кейс-менеджменту - Відсутність людиноцентричного підходу - Відсутність виявлення бар'єрів або заходів для їх подолання. - Необхідні послуги відсутні або недоступні.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	- Середня кількість справ на одного співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, на місяць (PQ-06) - Успішність перенаправлень (PQ-13) - Аналіз бар'єрів / аудит доступності для кожної справи (особливо для людей з інвалідністю)

PQ-13: % успішних перенаправлень

ID індикатора	PQ-13
Категорія	Процес та якість
Ціль (цілі)	- Вимірювання якості загального процесу кейс-менеджменту - Визначення прогалин у наданні послуг
Що це може означати?	ВИСОКА частка успішних перенаправлень може означати: - Актуальна та якісна карта послуг - Необхідні послуги наявні та доступні. - Користувач послуг довіряє надавачу послуг і має можливість/готовність звертатися повторно. - Високий потенціал, знання та навички співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи - Обмеження даних: Індикатор «успішності» не охоплює всі бар'єри, тому може занижувати рівень наявних обмежень у доступі до послуг. НИЗЬКА частка успішних перенаправлень може означати: - Застаріла карта послуг. - Користувач послуг не бажає або не має можливості скористатися послугами - Кілька ключових послуг недоступні, перевантажені або важкодоступні. - Відсутність (або неналежне впровадження) чітких СОП з боку надавачів послуг.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	- Які існують бар'єри доступу? Чи є фізичні бар'єри, прогалини в інформації або мовні/поведінкові обмеження? - Чи супроводжував співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, або керівник під час перенаправлення? Якщо так, яким був їхній досвід? (за типами послуг)

ІНДИКАТОРИ ХАРАКТЕРИСТИК СПРАВ

СС-01: % справ за типом ризику у сфері захисту

ID індикатора	СС-01
Категорія	Характеристики справи
Ціль (цілі)	Оцінка характеристик справ і відповідних змін у часі.
Що це може означати?	Розподіл за типами справ дозволяє краще зрозуміти: • Ризики у сфері захисту, які не охоплюються процесом кейс-менеджменту (через брак довіри, недостатню інформаційно-роз'яснювальну роботу або поширеність проблеми). • Ключові проблеми, з якими стикаються користувачі послуг. • Доцільність критеріїв відповідності. • Специфічні бар'єри для окремих груп, які стикаються з певними ризиками у сфері захисту (люди з інвалідністю, люди літнього віку тощо). Зміни у часі щодо проблем у сфері захисту можуть відображати зміни у: • Загальному контексті • Бар'єрах доступу для користувачів послуг із певним профілем. • Інформаційно-роз'яснювальній роботі та рівні обізнаності громади щодо кейс-менеджменту.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Користувачі послуг за різноманітністю, що характеризується ризиками (наприклад, чи є певні профілі більш представленими серед певних ризиків)

CC-02: % справ за рівнем ризику

ID індикатора	CC-02
Категорія	Характеристики справи
Ціль (цілі)	Оцінка характеристик справ і відповідних змін у часі.
Що це може означати?	У добре функціонуючій системі кейс-менеджменту більшість справ має середній рівень ризику, а невелика частка – високий рівень. Низька або висока частка справ із високим рівнем ризику може означати: • Прогалини у розумінні рівнів ризику та їх застосуванні. • Недостатню інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо випадків високого ризику. Зміни рівнів ризику користувачів послуг у часі можуть відображати зміни у: • Розумінні рівнів ризику кейс-менеджерами. • Загальному контексті • Бар'єрах доступу для користувачів послуг із певним профілем. • Інформаційно-роз'яснювальній роботі та рівні обізнаності громади щодо кейс-менеджменту.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Користувачі послуг за різноманітністю, що характеризується ризиками (наприклад, чи є певні профілі більш представленими серед певних рівнів ризику)

ID індикатора	СС-03
Категорія	Характеристики справи
Ціль (цілі)	Оцінка якості процесу та спроможності команди закривати справи.
Що це може означати?	ВИСОКА частка справ із певним ризиком у сфері захисту, що мають затримки, може означати: • Нечіткість або невикористання процесу закриття справ. • Прогалини у потенціалі та знаннях співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Складність реагування на окремі ризики у сфері захисту в межах операційного контексту. • Прогалини у наданні послуг (доступність або наявність) • Бар'єри, які залишаються невиявленими або неусуненими. НИЗЬКА частка справ із певним ризиком у сфері захисту, що мають затримки, може означати: • Високу спроможність співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи • Актуальність критеріїв відповідності згідно до контексту. • Виключення складних справ із процесу. • Цілі недостатньо амбітні. • Наявність і доступність ключових послуг.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Чи є цілі в планах дій SMART? • Чи є критерії відповідності доречними в цьому контексті? • Чи є карта послуг актуальною?

СС-04: % користувачів послуг з інвалідністю

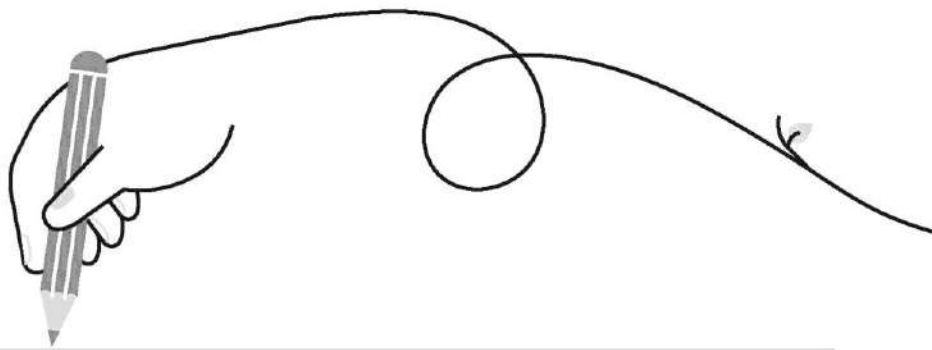
ID індикатора	СС-04
Категорія	Характеристики справи
Ціль (цілі)	Визначення профілю користувачів послуг та бар'єрів доступу до кейс-менеджменту у сфері захисту, що особливо впливають на людей з інвалідністю.
Що це може означати?	ВИСОКА частка користувачів послуг з інвалідністю - Значна частка людей має інвалідність - Кризовий контекст, що підвищує ризики/насильство щодо людей з інвалідністю (що потребує негайного реагування в межах кейс-менеджменту) - Сприйняття кейс-менеджменту у сфері захисту як корисної послуги для людей з інвалідністю. - Ефективне виявлення та зменшення бар'єрів доступу. - Готовність співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, працювати з людьми з інвалідністю (через якісне навчання/коучинг щодо інклюзії або значний практичний досвід) - Проблеми якості даних: Некоректне використання або неправильна інтерпретація модуля для вимірювання інвалідності серед користувачів послуг (Короткий набір запитань Вашингтонської групи) НИЗЬКА частка користувачів послуг людей з інвалідністю - Прогалини у навчанні/коучингу щодо інклюзії, що призводять до нестачі знань у співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи - Негативні установки співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, щодо людей з інвалідністю - Відсутність належного виявлення бар'єрів доступності та, відповідно, недостатню інформаційно-роз'яснювальну роботу - Відсутність пріоритезації людей з інвалідністю в процесі інформаційно-роз'яснювальної роботи - Недоступність або відсутність ключових послуг - Проблеми якості даних: Некоректне використання або неправильна інтерпретація WGSS (безпечні простори для жінок і дівчат)
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	- Зворотний зв'язок для кейс-менеджерів щодо використання WGSS (безпечні простори для жінок і дівчат) - Ставлення співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, до інклюзії та інклюзивних практик у кейс-менеджменті - Контекстуальний аналіз бар'єрів для людей з інвалідністю (фізичні, поведінкові, інформаційні/комунікаційні) - Основні бар'єри, виявлені в межах процесу кейс-менеджменту у сфері захисту: труднощі із зором; труднощі зі слухом; труднощі з пересуванням; труднощі з пам'яттю; труднощі із самообслуговуванням; труднощі у спілкуванні

CC-05: % справ із завершеним планом безпеки

ID індикатора	CC-05
Категорія	Характеристики справи
Ціль (цілі)	Розуміння профілю справ, якими ви керуєте
Що це може означати?	Дуже НИЗЬКА частка планів безпеки може свідчити про: • Нерозуміння співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, цінності та призначення плану безпеки. • Невідповідність формату або процесу планування безпеки контексту. • Небажання користувачів послуг ділитися питаннями безпеки (наприклад, через брак довіри). • Недостатню інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо випадків високого ризику. Дуже ВИСОКА частка планів безпеки може свідчити про: • Надмірне використання планів безпеки, зокрема для користувачів послуг, які не стикаються з негайними загрозами безпеці. • Впевненість співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, у застосуванні планування безпеки.
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	• Розподіл користувачів послуг за характеристиками різноманіття у розрізі наявності плану безпеки (наприклад, чи певні профілі користувачів послуг більш представлені серед тих, хто має план безпеки)

Форма 1

Відбір



Початкова інформована згода на проведення відбору

Я, _____ (ім'я користувача послуг/отримувача послуг), цим надаю дозвіл _____ (назва надавача послуг) на збір інформації з метою визначення, чи може надання послуг кейс-менеджменту у сфері захисту бути для мене корисним.

Я розумію, що моя інформація буде оброблятися конфіденційно та з повагою, і що я маю право:

- Вирішувати, яку інформацію я надаю співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи. Не зазнавати жодного тиску щодо надання інформації.
- Вимагати, щоб моя інформація не документувалася або не записувалася.
- Відмовитися відповідати на будь-які запитання, на які я не бажаю відповідати, а також у будь-який момент попросити співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, призупинити або уповільнити розмову.
- Ставити запитання співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, у будь-який час; якщо я відчуваю, що мені було б легше працювати або спілкуватися з іншою людиною чи організацією, ніж з призначеним кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, я можу подати відповідний запит.

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, забезпечить конфіденційність моєї інформації. Винятки становлять такі випадки:

1. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може звернутися за консультацією до керівника щодо моєї справи. Інформація може передаватися кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, лише в обсязі, необхідному для надання мені підтримки.
2. Якщо я висловлю наміри або плани, що передбачають заподіяння фізичної шкоди собі або іншим, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, вживе заходів для забезпечення моєї безпеки та безпеки інших людей без отримання моєї згоди, але, за можливості, повідомить мене про вжиті дії. ^[SEP]

Підписуючи цю форму, я надаю дозвіл _____ (назва надавача послуг) на збір моїх персональних даних виключно з метою визначення, чи може зазначений (назва надавача послуг) надати мені підтримку та чи є доцільним надання послуг кейс-менеджменту.

Якщо буде погоджено, що такі послуги кейс-менеджменту є доцільними, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, детальніше пояснить, як саме буде використовуватися та передаватися інформація в межах процесу кейс-менеджменту. На цьому етапі я матиму можливість переглянути або змінити свою згоду на збір інформації перед продовженням отримання послуг кейс-менеджменту.

Підпис користувача
послуг
(або піклувальника)

Код співробітника,
відповідального за аналіз
індивідуальної справи

Дата

Частина А | Інформація первинного відбору

Заповніть ці дані перед відбором з користувачем послуг. Користувач послуг має надати згоду на присутність перекладача або будь-якої іншої людини під час зустрічі.

Дата відбору*

Код користувача послуг*

Код справи

Код співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи*

Відбір за
географічним
розташуванням*

Код перекладача

Чи надав користувач
послуг згоду на
проведення цього відбору?

- ☐ Так
☐ Ні (не продовжуйте, доки користувач послуг не надасть згоду)

Хто направив /
ідентифікував людину?

- ☐ Член сім'ї, друг, сусід або представник громади
☐ Внутрішнє перенаправлення
☐ Перенаправлення від іншої організації
☐ Самозвернення
☐ Державний орган
☐ Інше (вказіть):

Чи потребує користувач
послуг будь-якої
підтримки для участі в
цьому відборі?

- ☐ Ні
☐ Так. Зазначте, яку підтримку було забезпечено:

Частина В | Відбір

Стать, визначена при народженні

- Жінка
- Чоловік
- Інтерсекс-людина
- Утримуюсь від відповіді
- Не розумію запитання

Гендер*

- Жінка
- Чоловік
- Небінарна людина
- Утримуюсь від відповіді
- Використовую інший термін — вкажіть: _____

Вік або дата народження?*

Чи отримує користувач послуг
уже послуги кейс-менеджменту
від іншої організації або суб'єкта,
або отримувач(ла) їх раніше?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- Якщо так: від кого?

Частина С | Відповідність критеріям кейс-менеджменту у сфері захисту

Основний ризик у сфері захисту або проблема, про яку повідомив користувач послуг, та її вплив на благополуччя і безпеку користувача послуг

Мережа соціальної підтримки

(наприклад, сім'я та підтримка з боку громади)

Ризики у сфері захисту (відповідно до Форми 0)*

Виберіть усі застосовні варіанти

- (Примусове) розлучення сім'ї
- Викрадення або насильницьке зникнення
- Свавільний або незаконний арешт та/або затримання
- Смерть або поранення внаслідок навмисних або ненавмисних нападів озброєних груп
- Вимагання
- Примусова праця або рабство
- Примусове залучення до збройних сил/груп
- Понівечення або каліцтва
- Фізичний напад або насильство (не пов'язане з сексуальним та гендерно зумовленим насильством)
- Психологічне/емоційне насильство
- Катування або нелюдське, жорстоке чи таке, що принижує гідність, поводження
- Торгівля людьми
- Інше, будь-ласка, вкажіть:

Рівень ризику*

- **ВИСОКИЙ** (Серйозний і неминучий ризик, що вимагає негайних дій протягом максимум 48 годин)
- **СЕРЕДНІЙ** (Імовірність серйозного ризику, що вимагає втручання протягом тижня)
- **НИЗЬКИЙ** (низька ймовірність серйозного ризику)

**Виходячи з
відповідей
користувача
послуг, які
наступні етапи?**
Виберіть усі
застосовні варіанти

- А. Продовжити з кейс-менеджментом у сфері захисту – оцінка ризиків у сфері захисту
- В. Не продовжувати ведення справи, а перенаправити до кейс-менеджменту у сфері ГЗН
- С. Не продовжувати ведення справи, а перенаправити до кейс-менеджменту у сфері захисту дітей
- D. Перенаправлення до юридичної допомоги
- Е. Потрібне перенаправлення, кейс-менеджмент не потрібен.

**Термінові дії для
подальшого
реагування на
основі відбору:**

**Спостереженн
я кейс-
менеджера:**

Код користувача послуг: _____

Форма 1а

Угода про нерозголошення для перекладача



Дата*

Ім'я перекладача*

Номер телефону /
електронна пошта
перекладача*

Організація(ї)

Мова*

- ☐ Мова 1
- ☐ Мова 2
- ☐ Мова 3
- ☐ Жестова мова

Гендер перекладача

- Жінка
- Чоловік
- Небінарна людина
- Утримуюсь від відповіді
- Використовую інший термін — вкажіть: _____

ЗАЯВА ПРО НЕРОЗГЛОШЕННЯ

Я, _____ (ім'я перекладача), розумію, що єдина мета моєї присутності — здійснення перекладу. Я не маю права оцінювати або переформулювати висловлювання користувача послуг і повинен/повинна перекладати максимально близько до оригінальної мови, використаної користувачем послуг. Я розумію, що вся інформація, озвучена під час цього інтерв'ю, є конфіденційною, і я не маю права її розголошувати. Я розумію, що, підписуючи цю заяву, беру на себе договірні зобов'язання перед _____ (назва організації), і що _____ (назва організації) має право ініціювати щодо мене юридичні дії у разі порушення принципу конфіденційності.

Підпис Будь ласка, поставте підпис або іншу позначку для підтвердження розуміння заяви.

Дата

Форма 2

Інформована згода



Частина А | Згода

Поясніть інформовану згоду та процес кейс-менеджменту у сфері захисту, див. (назва керівного документа)

ІНФОРМОВАНА ЗГОДА на розкриття інформації

Я, _____ (ім'я користувача послуг), підтверджую, що _____ (назва надавача послуг) чітко пояснив(ла) мені процес кейс-менеджменту. Я розумію, що я визначатиму процес кейс-менеджменту для виявлення моїх потреб і цілей, і що основною метою цієї послуги є забезпечення моєї безпеки, гідності та благополуччя.

Я розумію, що моя інформація буде оброблятися конфіденційно та з повагою, і що в межах процесу кейс-менеджменту я маю право:

- Вирішувати, яку інформацію я надаю співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, без будь-якого тиску
- Вимагати, щоб моя інформація не документувалася або не записувалася
- Не відповідати на запитання, на які я не хочу відповідати
- У будь-який момент попросити співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, призупинити або уповільнити процес, а також ставити запитання
- Звернутися з проханням про зміну організації або співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, якщо це допоможе мені почуватися більш комфортно та/або полегшить спілкування
- Розуміти, чому здійснюється перенаправлення, як воно буде відбуватися та яка інформація буде передана.
- Попросити співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, супроводжувати мене або відмовитися від перенаправлень до послуг, якщо я цього не хочу
- Припинити процес кейс-менеджменту у будь-який момент
- Ознайомитися зі своєю справою та іншими документами, а також вимагати внесення змін до них

Мій співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, зберігатиме конфіденційність моєї інформації, за винятком таких випадків:

1. Коли співробітник може звернутися за консультацією до керівника або інших кейс-менеджерів щодо моєї справи. Інформація передається моїм кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, лише в обсязі, необхідному для надання мені підтримки, без даних, що можуть мене ідентифікувати.
2. Якщо я висловлю наміри або плани завдати шкоди собі чи іншим, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, вживе заходів для забезпечення моєї безпеки та безпеки інших. У разі безпосередньої загрози співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може діяти без отримання моєї згоди, але за можливості повідомить мене про вжиті дії.

3. У випадках, коли неідентифікована інформація може використовуватися виключно для гуманітарної звітності та аналізу.

Підписуючи цю форму, я надаю дозвіл на передачу цієї інформації зазначеному надавачу(ам) послуг виключно з метою отримання допомоги.

Підпис/відбиток великого пальця
користувача послуг

Код співробітника, відповідального за
аналіз індивідуальної справи:

Дата

Частина В | Контактна інформація та інші ідентифікаційні дані

Зберігається окремо від інших форм кейс-менеджменту

Який спосіб комунікації є для
вас найбільш зручним? *
Виберіть усі застосовні варіанти

- ☐ Телефон
- ☐ Whatsapp
- ☐ Ел. пошта
- ☐ Особисто вдома
- ☐ Особисто в іншому узгодженому місці
- ☐ Через контактну особу громади
- ☐ Через іншу визначену особу
- ☐ Інше

Поясніть:

Якщо обрано контакт телефоном, кому належить телефон?

Перевірте, чи безпечно з вами зв'язуватися, та отримайте дозвіл представитися під час контакту

- ☐ Належить користувачу послуг
- ☐ Позичений / спільного користування

Бажаний час і день для зв'язку

Контактний номер

Адреса електронної пошти

Реєстраційний номер УВКБ ООН

Фізична адреса

Якщо обрано контакт через контактну особу громади, вкажіть ім'я та контактні дані цієї людини:

Бажане місце зустрічі

- ☐ Особисто вдома
- ☐ Особисто в нашому громадському просторі
- ☐ Особисто в іншому місці
- ☐ Інше: вкажіть

Частина С | Згода користувача послуг на залучення перекладача

ІНФОРМОВАНА ЗГОДА на залучення перекладача

Я, _____ (ім'я користувача послуг), підтверджую, що _____ (ім'я перекладача) буде присутній під час процесу/сесії кейс-менеджменту виключно з метою перекладу для полегшення розуміння та комунікації. За своїми можливостями перекладач не змінюватиме зміст моїх слів. Я розумію, що під час процесу/сесії кейс-менеджменту перекладач зберігатиме конфіденційність моєї інформації та не має права її розголошувати. Я розумію, що можу в будь-який момент попросити перекладача припинити свою участь.

Підписуючи цю форму, я надаю згоду на присутність перекладача під час сесій кейс-менеджменту.

Підпис/відбиток великого пальця
користувача послуг:

Код співробітника, відповідального за
аналіз індивідуальної справи:

Дата:



Форма 3

Форма оцінки ризиків у сфері захисту

Частина А | Попередня інформація

Зберігається окремо від інших форм кейс-менеджменту

Дата оцінки *

Код користувача послуг*

Код справи

Код співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи*

Код перекладача

Чи надав користувач послуг згоду
на процес кейс-менеджменту?*

☐ Так

☐ Ні (не продовжуйте, доки користувач послуг не
надасть згоду)

Чи потребує користувач послуг
будь-якої підтримки для участі в цій
зустрічі?

☐ Ні

☐ Так: Зазначте, яку підтримку було
забезпечено:

Код користувача послуг: _____

Частина В | Біографічні дані користувача послуг

Цивільний/сімейний стан

- ☐ Неодружений(-на)
- ☐ Одружений(-на)/співмешканець(-ка)
- ☐ Розлучений(-на)/проживає окремо
- ☐ Вдова/вдівець

Статус переміщеної людини

- ☐ ВПО
- ☐ Людина, яка повертається
- ☐ Місцева громада
- ☐ Інше

Якщо людина переміщена, де її місце прописки?

Мовами якими користувач послуг може спілкуватися

Набір питань Вашингтонської групи

Читати вголос: «Наступні запитання стосуються труднощів, які ви можете мати під час виконання певних дій.»

1. Чи є труднощі із зором, навіть за умови носіння окулярів?

- ☐ Труднощів немає
- ☐ Маю певні труднощі
- ☐ Маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

2. Чи є труднощі зі слухом, навіть за умови використання слухового апарату?

- ☐ Ні, труднощів немає
- ☐ Так, маю певні труднощі
- ☐ Так, маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

3. Чи є труднощі з ходьбою або підйомом сходами?

- ☐ Ні, труднощів немає
- ☐ Так, маю певні труднощі
- ☐ Так, маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

4. Чи є труднощі з запам'ятовуванням або концентрацією уваги?

- ☐ Ні, труднощів немає
- ☐ Так, маю певні труднощі
- ☐ Так, маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

5. Ви відчуваєте труднощі з самообслуговуванням, наприклад, з миттям всього тіла або одяганням?

- ☐ Ні, труднощів немає
- ☐ Так, маю певні труднощі
- ☐ Так, маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

6. Використовуючи вашу звичайну мову, чи виникають у вас труднощі з комунікацією, наприклад, у розумінні або в тому, щоб вас зрозуміли?

- ☐ Ні, труднощів немає
- ☐ Так, маю певні труднощі
- ☐ Так, маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

Статус інвалідності (тільки для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи): Так / Ні
(Так = одне або декілька запитань, на які користувач послуг відповів «так» або «дуже важко / Не можу робити взагалі»)

- ☐ Ні
- ☐ Так

Код користувача послуг: _____

Частина С | Для людей, які потребують піклувальника

Піклувальник – це людина, яка здійснює безпосередній догляд за дорослою людиною. Це можуть бути батьки або будь-яка повнолітня людина, яка за законом або звичаєм несе за це відповідальність.

Чи є піклувальник?

☐ Ні

☐ Так

Якщо так, то як звати
піклувальника/ів?

Якщо є піклувальник, які стосунки
між користувачем послуг і
піклувальником?

Житлові умови користувача послуг

Опишіть ситуацію з
житлом/притулком вашого
користувача послуг

Зі скількома людьми ви живете? Для
кожного з них запишіть їх вік та
гендер.

Номер

Вік

Гендер

З ким проживає користувач послуг і
які взаємовідносини між членами
родини?

Код користувача послуг: _____

Конкретні ризики для безпеки

Опишіть занепокоєння користувача послуг щодо безпеки та пов'язані з ними потреби

- ☐ Ні
☐ Так

Чи потрібен для цієї справи план безпеки?

Якщо так, закрийте цю форму та заповніть план безпеки разом із користувачем послуг.

Базові потреби, послуги та правовий статус

Опишіть доступ користувача послуг до базових потреб, послуг і державної допомоги. Зазначте будь-які пов'язані прогалини.

Опишіть фізичний і психічний стан користувача послуг та пов'язані потреби

Опишіть доступ користувача послуг до освіти та професійного навчання. Зазначте будь-які пов'язані прогалини.

Опишіть наявні документи та правові труднощі

Чи має користувач послуг правовий статус у країні?

- ☐ Так
☐ Ні
☐ Не знаю

Код користувача послуг: _____

Частина Е | Визначення сильних сторін

Узагальніть, що користувач послуг уже робить для вирішення виявлених проблем або планує робити в майбутньому (захисні чинники/ здатність до подолання труднощів).

Частина G | Підсумок для користувача послуг

З огляду на те, що ми обговорили, що саме вас турбує найбільше?

Якщо подумати про проблеми, які вас зараз турбують найбільше, наскільки сильно, на вашу думку, вони впливають на вас і ваше життя?

- Зовсім не впливає (0)
- Трохи (1)
- Значно (2)
- Дуже сильно (3)
- Не розумію запитання
- Не хочу відповідати

Як би ви оцінили свою здатність вирішувати зазначені проблеми?

- Відсутня здатність (0)
- Низька здатність (1)
- Висока здатність (2)
- Дуже висока здатність (3)
- Не розумію запитання
- Не хочу відповідати

Яким ви бачите подальший шлях?

Подякуйте користувачу послуг та завершіть заповнення форми

Код користувача послуг: _____

Частина Н | Підсумок для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Ризики у сфері захисту (відповідно до Форми 0)*

Виберіть усі застосовні варіанти

- (Примусове) розлучення сім'ї
- Викрадення або насильницьке зникнення
- Свавільний або незаконний арешт та/або затримання
- Смерть або поранення внаслідок навмисних або ненавмисних нападів озброєних груп
- Вимагання
- Примусова праця або рабство
- Примусове залучення до збройних сил/груп
- Понівечення або каліцтва
- Фізичний напад або насильство (не пов'язане з сексуальним та гендерно зумовленим насильством)
- Психологічне/емоційне насильство
- Катування або нелюдське, жорстоке чи таке, що принижує гідність, поводження
- Торгівля людьми
- Інше, будь-ласка, вкажіть:

Чи користувач послуг самостійно повідомив про свою належність до різноманітної спільноти SOGIESC?

Не ставте це запитання користувачу послуг безпосередньо

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не знаю

Чи є характеристики, які можуть підвищити вразливість користувача послуг або вплинути на його здатність справлятися з труднощами?

Виберіть усі застосовні варіанти

- Хронічне захворювання
- Літня людина
- людина з інвалідністю
- Правовий статус
- Відсутність документів
- Релігійна або етнічна меншина
- Носій мови меншини
- Інше, будь-ласка, вкажіть:

Будь-які додаткові коментарі або спостереження щодо користувача послуг, його/її зовнішнього вигляду чи поведінки, які можуть свідчити про рівень дистресу, психічного стану та психосоціального благополуччя

(наприклад, користувач послуг виглядає неуважним, відстороненим або розгубленим, плаче чи проявляє гнів і не може заспокоїтися, поводиться інакше, ніж під час попередніх взаємодій).

Перегляньте рівень ризику

- **ВИСОКИЙ** (Серйозний і неминучий ризик, що вимагає негайних дій протягом максимум 48 годин)
- **СЕРЕДНІЙ** (Імовірність серйозного ризику, що вимагає втручання протягом тижня)
- **НИЗЬКИЙ** (низька ймовірність серйозного ризику)

Термінові дії для подальшого реагування на основі оцінки ризиків

Спостереження співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Код користувача послуг: _____

Форма 4

Інструмент оцінки психосоціального благополуччя¹

Дата*

Код користувача послуг*

Код справи

Код співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи*

Код перекладача

Чи потребує користувач послуг будь-якої підтримки для участі в цій зустрічі?

☐ Ні

☐ Так: Зазначте, яку підтримку було забезпечено:

Я зараз зачитаю вам кілька тверджень про почуття та думки. Подумайте про останні два тижні та скажіть, будь ласка, як часто ці твердження були правдивими для вас у вашому житті. Скажіть, чи описує твердження ваш досвід:

- Ніколи
- Рідко
- Іноді
- Часто
- Весь час

1. Я з оптимізмом дивлюся в майбутнє

☐ Ніколи (1)

☐ Рідко (2)

☐ Іноді (3)

☐ Часто (4)

☐ Весь час (5)

2. Я відчуваю себе корисним

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

3. Я відчуваю себе розслабленим

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

4. Мені було цікаво з іншими людьми

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

5. У мене було багато енергії

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

6. Я добре справлявся з проблемами

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

7. Я мислив ясно

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

8. Я почувався добре

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

9. Я відчуваю близькість з іншими людьми

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

10. Я відчував себе впевнено

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

11. Я зміг скласти власну думку про речі

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді(3
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

12. Я відчував, що мене люблять

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

13. Я цікавився новими речами

- ☐ Ніколи (1)
 - ☐ Рідко (2)
 - ☐ Іноді (3)
 - ☐ Часто (4)
 - ☐ Весь час (5)
-

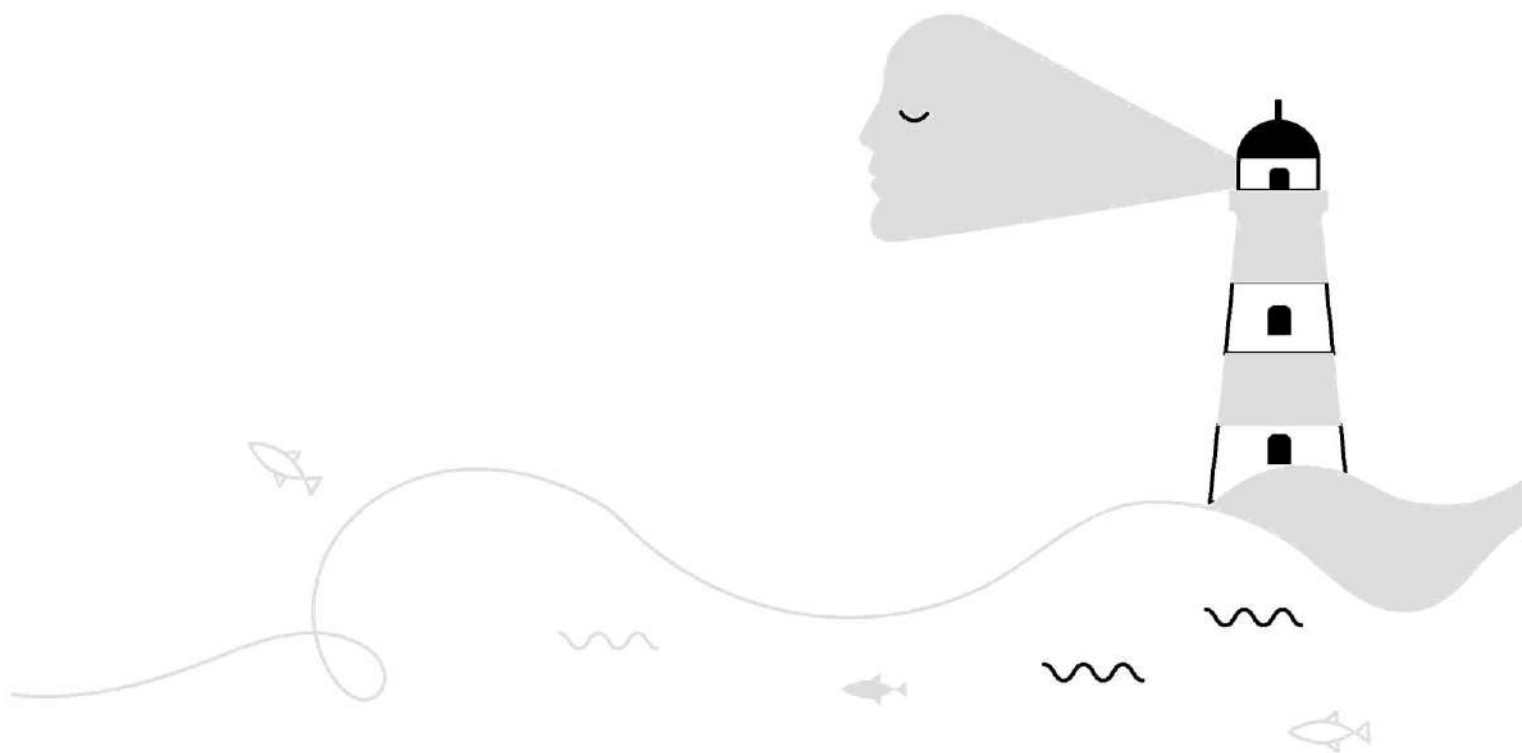
14. Я відчував себе
батьком

- ☐ Ніколи (1)
- ☐ Рідко (2)
- ☐ Іноді (3)
- ☐ Часто (4)
- ☐ Весь час (5)

Загальна кількість
балів (14-70)

Примітки

1 Цей інструмент використовує (адаптовану) версію Шкали
психічного благополуччя Ворики-Единбурга (WEMWBS)



Код користувача послуг: _____

Форма 5

Базова оцінка у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП)

Дата*

Код користувача послуг*

Код справи

Код співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи*

Код перекладача

Чи потребує користувач послуг будь-якої підтримки для участі в цій зустрічі?

☐ Ні

☐ Так: Зазначте, яку підтримку було забезпечено:

Протягом останніх двох тижнів, як часто вас турбували будь-які з наведених нижче проблем...

1. Відсутність інтересу або задоволення від виконання повсякденних справ?*

☐ Зовсім не впливає (0)

☐ Кілька днів (1)

☐ Більше ніж половину днів (2)

☐ Майже щодня (3)

2. Відчуття пригніченості, депресивного стану або безнадійності?*

☐ Зовсім не впливає (0)

☐ Кілька днів (1)

☐ Більше ніж половину днів (2)

☐ Майже щодня (3)

3. Труднощі із засинанням або підтриманням сну? Або навпаки – надмірна сонливість?*

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Кілька днів (1)
- ☐ Більше ніж половину днів (2)
- ☐ Майже щодня (3)

4. Відчуття втоми або нестачі енергії?*

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Кілька днів (1)
- ☐ Більше ніж половину днів (2)
- ☐ Майже щодня (3)

5. Поганий апетит і небажання їсти, навіть коли їжа доступна? Або навпаки – переїдання?*

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Кілька днів (1)
- ☐ Більше ніж половину днів (2)
- ☐ Майже щодня (3)

6. Негативні думки про себе, відчуття невдачі або що ви підвели себе чи свою сім'ю?*

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Кілька днів (1)
- ☐ Більше ніж половину днів (2)
- ☐ Майже щодня (3)

7. Труднощі з концентрацією уваги, наприклад під час читання або перегляду телевізора?*

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Кілька днів (1)
- ☐ Більше ніж половину днів (2)
- ☐ Майже щодня (3)

8. Повільність у рухах або мовленні, настільки, що помітна для інших? Або навпаки – збудженість чи неспокійність, коли ви рухаєтесь значно більше, ніж зазвичай?*

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Кілька днів (1)
- ☐ Більше ніж половину днів (2)
- ☐ Майже щодня (3)

9. Думки про те, що вам було б краще померти, або думки про заподіяння собі шкоди?*

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Кілька днів (1)
- ☐ Більше ніж половину днів (2)
- ☐ Майже щодня (3)

Якщо ви відчуваєте будь-які з цих проблем, наскільки вони ускладнюють для вас турботу про себе, ведення домашніх справ, виконання роботи та/або взаємодію з іншими людьми?*

☐ Не ускладнюють ☐ Ускладнюють ☐ Сильно ускладнюють ☐ Унеможлиблюють

Оцінка суїцидальних думок

Використовується у разі, якщо користувач послуг повідомив про наявність суїцидальних думок (відповідь у запитанні 9)

А. Минулого місяця у вас були серйозні думки чи плани покінчити з власним життям?

☐ Так
☐ Ні

Якщо користувач послуг відповів «ні» на запитання А, подякуйте йому/їй за відповіді та можете завершити цей розділ оцінювання.

В. Якщо відповідь на запитання А – «так»: Які плани ви маєте або які дії ви вже здійснили, щоб покінчити з життям?

Запишіть відповідь тут:

С. Чи є у вас плани покінчити з життям у найближчі два тижні?

☐ Так
☐ Ні
☐ Не впевнені

Якщо відповідь «так» або «не впевнений/не впевнена», попросіть користувача послуг описати свій план.

Запишіть відповідь тут:

Перенаправлення:

Якщо користувач послуг відповідає «ні» та відмовляється проходити оцінку суїцидальних думок, необхідно здійснити перенаправлення до послуг з ПЗПСП для подальшого оцінювання та надання послуг у сфері ПЗПСП. За відсутності додаткової інформації від користувача послуг на цьому етапі, користувача послуг слід віднести до категорії високого ризику та здійснити відповідне перенаправлення.

Якщо користувач послуг відповідає «так» на запитання С, це означає, що він/вона має план покінчити з життям у найближчий час, і ви повинні негайно повідомити свого керівника. Залишайтеся з людиною, поки ви це робите. Якщо ви не впевнені, чи закінчить користувач послуг своє життя в найближчому майбутньому, скажіть йому, що ви хотіли б зв'язатися з вашим керівником, щоб поставити йому додаткові запитання.

Для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи:

*Загальний сумарний бал
(0–27), заповнюється
після завершення
оцінювання*

Включіть будь-які додаткові коментарі або спостереження щодо користувача послуг, його/її зовнішнього вигляду чи поведінки, які можуть свідчити про рівень дистресу, психічного стану та психосоціального благополуччя.

Код користувача послуг: _____

Форма 6

План дій по справі

Частина А | Інформація первинного відбору

Заповніть ці дані перед зустріччю з користувачем послуг. Користувач послуг має надати згоду на присутність перекладача або будь-якої іншої людини під час зустрічі.

Дата*

Код користувача послуг*

Код справи

Код співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи*

Дата останньої зустрічі*

Чи потрібен план безпеки?

☐ Ні

☐ Так

Чи потребує користувач послуг будь-якої підтримки для участі в цій зустрічі?

☐ Ні

☐ Так: Зазначте, яку підтримку було забезпечено:

Код користувача послуг: _____

Частина В | План дій

Специфічний ризик: Ціль (цілі):

Дії	Ким	Коли	Статус
-----	-----	------	--------

- ☐ Виконано (вказіть дату)
- ☐ У процесі виконання
- ☐ Не виконано (вказіть дату)

- ☐ Виконано (вказіть дату)
- ☐ У процесі виконання
- ☐ Не виконано (вказіть дату)

Специфічний ризик: Ціль (цілі):

Дії	Ким	Коли	Статус
-----	-----	------	--------

- ☐ Виконано (вказіть дату)
- ☐ У процесі виконання
- ☐ Не виконано (вказіть дату)

- ☐ Виконано (вказіть дату)
- ☐ У процесі виконання
- ☐ Не виконано (вказіть дату)

Не виконано
(вказіть дату)

Ціль (цілі):

Дії	Ким	Коли	Статус
-----	-----	------	--------

☐ Виконано (вказіть дату)

☐ У процесі виконання

☐ Не виконано (вказіть дату)

☐ Виконано (вказіть дату)

☐ У процесі виконання

☐ Не виконано (вказіть дату)

Специфічний ризик:

Ціль (цілі):

Дії	Ким	Коли	Статус
-----	-----	------	--------

☐ Виконано (вказіть дату)

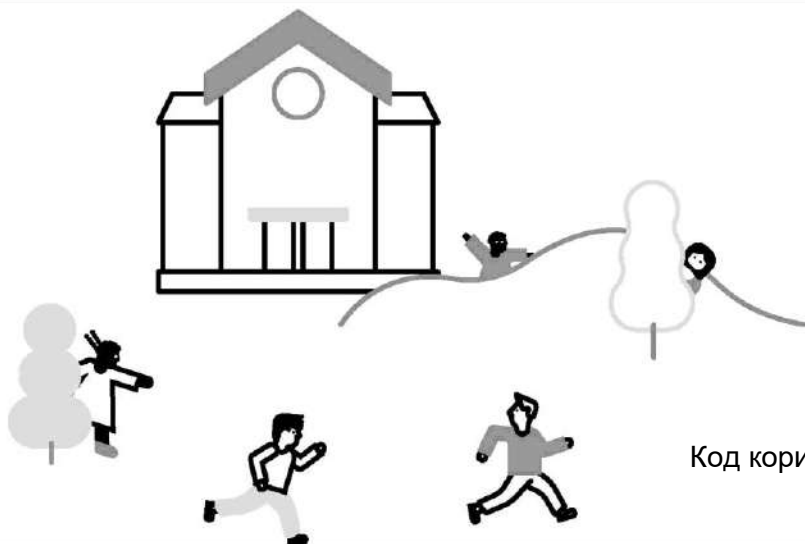
☐ У процесі виконання

☐ Не виконано (вказіть дату)

☐ Виконано (вказіть дату)

☐ У процесі виконання

☐ Не виконано (вказіть дату)



Код користувача послуг: _____

**Здійснено
перенаправлення**

*Виберіть усі
застосовні
варіанти*

- ☐ Психосоціальна підтримка
- ☐ Послуги правової допомоги
- ☐ Засоби до існування
- ☐ Возз'єднання сім'ї
- ☐ Освіта
- ☐ Непродовольчі товари
- ☐ Охорона здоров'я
- ☐ Грошова допомога
- ☐ Реєстрація
- ☐ Вода/санітарія
- ☐ Харчові послуги
- ☐ Притулок (включаючи реабілітацію)
- ☐ Транспортування
- ☐ Документація
- ☐ Безпечне місце перебування
- ☐ Інше, вкажіть:

**Чи є перенаправлення, яких потребує
користувач послуг, але які недоступні?
Якщо так, які саме?**

Виберіть усі застосовні варіанти

- ☐ Психосоціальна підтримка
 - ☐ Послуги правової допомоги
 - ☐ Засоби до існування
 - ☐ Возз'єднання сім'ї
 - ☐ Освіта
 - ☐ Непродовольчі товари
 - ☐ Охорона здоров'я
 - ☐ Грошова допомога
 - ☐ Реєстрація
 - ☐ Вода/санітарія
 - ☐ Харчові послуги
 - ☐ Притулок (включаючи реабілітацію)
 - ☐ Транспортування
 - ☐ Документація
 - ☐ Безпечне місце перебування
 - ☐ Інше, вкажіть:
-

Чи надається грошова допомога як частина плану дій?

☐ Так

☐ Ні

Якщо так, то скільки?

Підпис користувача послуг

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Дата

Дата

Підпис користувача послуг

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Дата

Дата

Підпис користувача послуг

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Дата

Дата

Підпис користувача послуг

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Дата

Дата

Форма 7

Форма перенаправлення

Пріоритет*	Дата ідентифікації*	Дата перенаправлення*
<i>Вкажіть рівень пріоритетності справи, щоб організація, що приймає справу, розуміла строки реагування. Врахуйте, чи є ознаки негайного ризику для особистої безпеки.</i>		
☐ ВИСОКИЙ РИЗИК (48 годин)		
☐ СЕРЕДНІЙ РИЗИК (1-7 днів)		
☐ НИЗЬКИЙ РИЗИК		

Ким перенаправлено*	Куди перенаправлено*
<i>Вкажіть контактну інформацію організації, що здійснює перенаправлення</i>	<i>Вкажіть контактну інформацію організації, що приймає справу</i>
Сектор:	Сектор:
Організація	Організація
Місцезнаходження:	Місцезнаходження:
Ім'я та прізвище контактної особи:	Ім'я та прізвище контактної особи:
Ел. пошта:	Ел. пошта:
Телефон:	Телефон:

Код користувача послуг: _____

Інформація про користувача послуг* (заповнюється лише за наявності отриманої згоди)

Внесіть індивідуальні біографічні дані людини та контактну інформацію. Перевірте карту послуг, щоб визначити, чи потрібна додаткова інформація для доступу до послуги. Включайте лише ті ідентифікаційні дані, які необхідні організації, що приймає справу, для надання послуги.

Ім'я та прізвище:

Реєстраційний № в УВКБ ООН (за наявності)

Адреса:

Вік:

Телефон:

Стать:

Кому належить телефон:

Статус інвалідності (на основі результатів запитань Вашингтонської групи у формі ідентифікації та відбору):

Бажаний спосіб зв'язку:

Так/Ні

Бажана дата/час для зв'язку:

Інформація про піклувальника

Ім'я та прізвище:

Приналежність/організація:

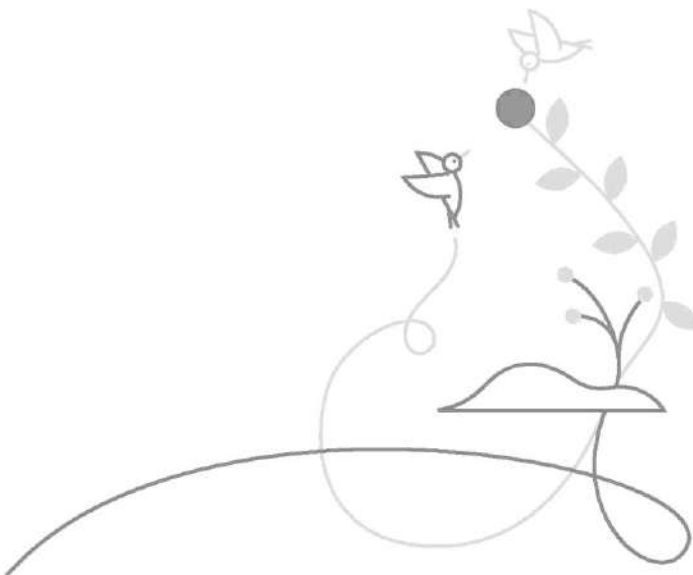
Зв'язок із користувачем послуг:

Адреса:

Телефон:

Чи поінформовано піклувальника про перенаправлення: Так/Ні

Поясніть, якщо ні:



Перенаправлення щодо конкретної послуги та допомоги*

Вкажіть послугу(и), щодо яких здійснюється перенаправлення. Зверніться до карти послуг, щоб переконатися, що послуга доступна і справа відповідає критеріям прийнятності. Оновіть опис доступних послуг відповідно до вашого контексту. Див. приклади для захисту дітей, ГЗН та ПЗПСП.

- ☐ **Захист дітей:** Це може включати дітей, які перебувають під ризиком експлуатації, насильства та жорстокого поводження, дітей, залучених до найгірших форм дитячої праці, дітей без супроводу та розлучених із сім'єю
- ☐ **Гендерно зумовлене насильство:** Жінки, які перебувають під ризиком гендерно зумовленого насильства та можуть отримати користь від послуг із запобігання та реагування, включаючи кейс-менеджмент, безпечні простори, випадки ранніх шлюбів
- ☐ **Охорона здоров'я:**
- ☐ **Послуги з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП):** Це може включати надавачів послуг у сфері охорони здоров'я, захисту та інших секторах — залежно від потреб перенаправлення користувача послуг та наявних надавачів послуг ПЗПСП у відповідній місцевості.
- ☐ **Правова допомога:**
- ☐ **Базові потреби (харчування, продовольство)**
- ☐ **Житло**
- ☐ **Вода, санітарія та гігієна**
- ☐ **Освіта**
- ☐ **Засоби до існування**
- ☐ **Інше**

Опис справи*

Опишіть мінімальну інформацію, необхідну для реагування організацією, що приймає справу. Наприклад: опис проблеми, чи отримує користувач послуг іншу допомогу, кількість людей у родині. Також зазначте, які заходи доступності/розумного пристосування мають бути впроваджені або забезпечені організацією, що приймає справу, для доступу до послуги. Наприклад: тимчасовий пандус або перекладач. Пам'ятайте: для перенаправлень за напрямками протидії ГЗН, захисту дітей та правового кейс-менеджменту не слід надавати деталі інциденту або справи.

Згода на передачу інформації*

Зачитайте положення про розкриття інформації користувачу послуг. Поясніть, як надавач послуг використовуватиме його/її дані, та дайте відповіді на всі запитання до підписання згоди. Для дітей до 18 років, якщо є підозра, що піклувальник може бути причетний до жорстокого поводження, необхідно отримати інформований дозвіл.

Поясніть користувачу послуг, що він/вона має право: вимагати, щоб його/її інформація не документувалася; у будь-який час вимагати доступу до своїх даних. відмовитися відповідати на будь-які запитання; ставити запитання або просити роз'яснення щодо процесу перенаправлення у будь-який момент.

Я, _____ (ім'я користувача послуг), підтверджую, що надавач послуг, _____ (назва надавача послуг), чітко пояснив мені процедуру перенаправлення та перелік інформації, яка буде розкрита. Я розумію, що моя інформація буде оброблятися конфіденційно та з повагою і передаватися лише в обсязі, необхідному для надання допомоги. Я розумію, що ця інформація може використовуватися для гуманітарного аналізу. Підписуючи цю форму, я надаю дозвіл на передачу цієї інформації зазначеному надавачу(ам) послуг виключно з метою отримання допомоги.

Підпис користувача послуг:

Дата

Форма 8

План безпеки

Частина А | Інформація первинного відбору

Заповніть ці дані перед зустріччю з користувачем послуг. Користувач послуг має надати згоду на присутність перекладача або будь-якої іншої людини під час зустрічі.

Код користувача послуг*

Код справи:

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи *

Дата*

Чи потребує користувач послуг
будь-якої підтримки для участі в цій
зустрічі?*

☐ Ні

☐ Так: Зазначте, яку підтримку було
забезпечено:



Код користувача послуг: _____

ЧАСТИНА В | Безпека

Ризик або подія, до якої користувач
послуг готується*

Поточні плани

Який план користувача послуг
щодо власного захисту? *

Опрацювання можливих стратегій безпеки

Кому користувач послуг довіряє? Чи є
хтось, хто може втрутитися або вплинути на
кривдника? Які місцеві органи влади або
авторитетні члени громади можуть бути
залучені? За яких обставин?

Якщо користувачу послуг змушений буде
виїхати, куди він/вона може піти? Які
фінансові та/або матеріальні ресурси має?

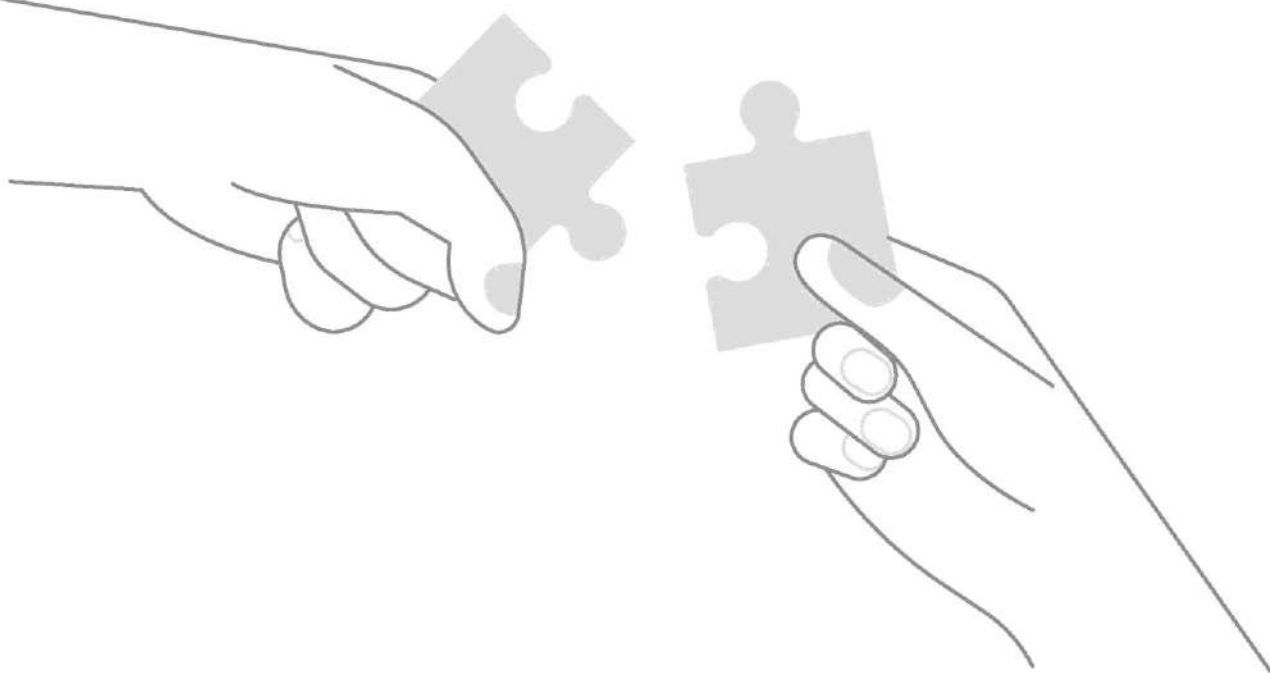
Якщо користувач послуг змушений буде
виїхати або якщо ризик/інцидент
реалізується, що станеться з його/її сім'єю
або іншими обов'язками? Хто ще може
перебувати під загрозою? Чи були ці люди
поінформовані про небезпеку?

Що користувач послуг візьме із собою для
себе та своєї сім'ї? Які фінансові,
матеріальні ресурси та документи має
користувач послуг?

Код користувача послуг: _____

Підготовчі дії, які має здійснити користувач послуг

Підготовчі дії, які має здійснити співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи



Код користувача послуг: _____

Форма 9

Подальший супровід та моніторинг

Частина А | Попередня інформація

Дата*

Код користувача послуг*

Код справи

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи *

Рівень ризику під час відбору*

- ☐ Високий
- ☐ Середній
- ☐ Низький

Рівень ризику*

Оновіть рівень ризику відповідно до прогресу виконання плану дій по справі

- ☐ Високий
- ☐ Середній
- ☐ Низький

Чи потребує користувач послуг будь-якої підтримки для участі в цій зустрічі?

- ☐ Ні
- ☐ Так: Зазначте, яку підтримку було забезпечено:

Код користувача послуг: _____

Частина В | Повторна оцінка безпеки та психічного здоров'я і психосоціального благополуччя

Частина С | Прогрес у досягненні цілей

Ці цілі пов'язані з цілями, визначеними у плані дій. Вам необхідно оновити їх відповідним чином та внести всі необхідні деталі щодо дій для їх досягнення.

- 1. Поінформуйте користувача послуг про зміни, що відбулися щодо його/її плану дій з часу вашої останньої зустрічі.*
- 2. За потреби також попросіть користувача послуг повідомити про зміни у виконанні його/її плану дій.*
- 3. Узгодьте, як відбувається просування до досягнення цілей, включаючи будь-які труднощі.*
- 4. Узгодьте необхідні зміни до плану дій та наступні етапи.*

Ціль 1*

Прогрес у досягненні цілей:

Ціль 2

Прогрес у досягненні цілей:

Ціль 3

Прогрес у досягненні цілей:

Код користувача послуг: _____

Частина D | Перегляд направлень

Зверніться до плану дій по справі, щоб переглянути здійснені перенаправлення. Обговоріть із користувачем послуг ефективність цих перенаправлень. Чи були перенаправлення успішними? Якщо ні, то чому?

Узгодьте необхідні зміни до плану дій по справі.

Оновіть план дій по справі разом із користувачем послуг. Зафіксуйте обґрунтування внесених змін до плану по справі

Частина E | Подальший супровід

Узгодьте потребу в наступній зустрічі для подальшого супроводу, включаючи місце, дату та час.

Перевірте, чи потрібно внести будь-які зміни для забезпечення повної участі користувача послуг у наступній зустрічі. (наприклад, організація перекладу, проведення зустрічі у більш доступному місці)

Наступна зустріч:

☐ Так

☐ Ні

Місцезнаходження:

Дата:

Час:

Необхідні адаптації для забезпечення повної участі:

Узгодьте, чого кожен із вас хоче досягти до наступної зустрічі

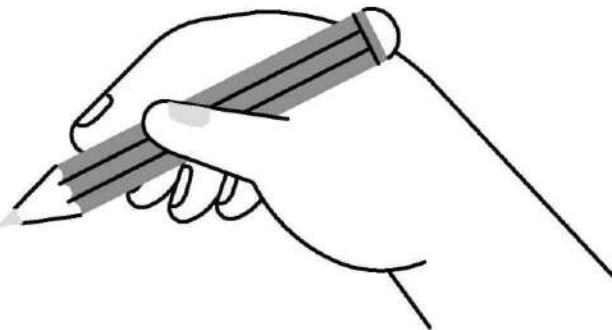
Під час наступної зустрічі ви можете розпочати з обговорення того, чи вдалося досягти цих цілей



Код користувача послуг: _____

Форма 10

Нотатки щодо справи



Дата*

Код користувача послуг*

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи *

Оберіть дію(ї), здійснену(ї) кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи

- ☐ Візит додому
- ☐ Зустріч / контакт / телефонний дзвінок
- ☐ Здійснено перенаправлення
- ☐ Зміни до плану ведення справи
- ☐ Оновлення нової отриманої інформації
- ☐ Інше (вказіть)

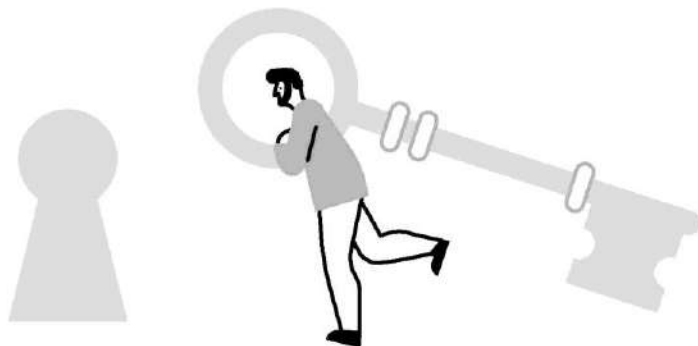
Коротко опишіть здійснені дії та оновлення щодо користувача послуг і його/її ситуації

Рекомендації / необхідні подальші дії (за потреби):

Код користувача послуг: _____

Форма 11

Закриття справи



Дата*

Код користувача послуг*

Код справи

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи *

Закриття справи

Чи були досягнуті цілі плану дій?*

Підсумуйте прогрес у досягненні цілей,
визначених у плані дій

- ☐ Повністю
- ☐ Більшість цілей
- ☐ Лише деякі елементи
- ☐ Ні

Поясніть причини закриття
справи.*

- ☐ Потреби користувача послуг були задоволені настільки,
наскільки це можливо
- ☐ Відсутній контакт із користувачем послуг протягом
більше ніж
- ☐ Користувач послуг попросив закрити справу
- ☐ Користувач послуг переїхав
- ☐ Перенаправлення
- ☐ Смерть користувача послуг
- ☐ Інше

Код користувача послуг: _____

Якщо відбулось перенаправлення, якими є причини?

- ☐ Інша організація краще підходить для ведення справи через надання спеціалізованих послуг, необхідних користувачу послуг
- ☐ Користувач послуг переїжджає в нове місце; справа буде передана іншій організації кейс-менеджменту в цьому місці
- ☐ Існують організаційні причини для передачі справи цього користувача послуг
- ☐ Користувач послуг попросив, щоб послуги кейс-менеджменту у сфері захисту надавала інша організація
- ☐ Інше

Вплив наданої послуги

Коли ми вперше обговорювали вашу справу, ви зазначили (...) як основну проблему (проблеми), що вас турбують. Наскільки, на вашу думку, ця проблема (ці проблеми) впливає на вас та ваше життя зараз?

- ☐ Зовсім не впливає (0)
- ☐ Трохи (1)
- ☐ Значно (2)
- ☐ Дуже сильно (3)
- ☐ Не розумію запитання
- ☐ Не хочу відповідати

Як би ви оцінили свою здатність вирішувати цю проблему?

- ☐ Відсутня здатність (0)
- ☐ Низька здатність (1)
- ☐ Висока здатність (2)
- ☐ Дуже висока здатність (3)
- ☐ Не розумію запитання
- ☐ Не хочу відповідати

Що саме у підтримці кейс-менеджменту у сфері захисту було для вас найбільш цінним особисто? Чому?

Чи були зміни, які ви сподівалися досягти за допомогою кейс-менеджменту у сфері захисту, але вони не відбулися на практиці? Як кейс-менеджмент у сфері захисту міг би краще підтримати вас?

Код користувача послуг: _____

Контрольний список для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Якщо користувачу послуг потрібні послуги в майбутньому, його було поінформовано про наявні послуги, як до них звертатися та як контактувати з вашою організацією, іншими агентствами або органами місцевого самоврядування.*

- ☐ Так
☐ Ні

Користувач послуг активно залучений до прийняття рішень щодо закриття або передачі справи і, коли це можливо, дав інформовану згоду на закриття або передачу справи.*

- ☐ Так
☐ Ні
Якщо ні, поясніть:

Користувач послуг дав згоду на участь у опитуванні щодо зворотного зв'язку.*

- ☐ Так
☐ Ні

Підпис користувача послуг

Дата

Підпис співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи

Дата

Підпис керівника

Дата

Форма 12

Опитування щодо зворотного зв'язку від користувачів послуг

Інструкції

Ця форма може бути заповнена в кінці процесу кейс-менеджменту або після того, як план дій по справі був (частково) реалізований разом із користувачем послуг. За можливості надайте користувачу послуг можливість самостійно заповнити форму. Якщо це неможливо, опитування має проводити людина, яка не є призначеним кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи. Це може бути інший співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, керівник, працівник МОПН або інші люди, належним чином підготовлені з питань принципів захисту, надання першої психологічної допомоги та захисту даних.

Крок за кроком:

1. Визначте, хто з вашої команди буде проводити це опитування. У разі самостійного заповнення форми користувачем послуг: адаптуйте запитання так, щоб користувач послуг повністю розумів, про що йдеться; за потреби контекстуалізуйте запитання; перекладіть форму місцевою мовою/мовами.
2. Отримайте інформовану згоду, дотримуючись таких кроків:
 - Поясніть мету опитування. Повідомте користувача послуг, що ви поставите кілька запитань, але його/її ім'я не буде зазначено у формі, й що опитування залишиться анонімним.
 - Нагадайте користувачу послуг, що запитання не стосуватимуться деталей його/її справи, а лише отриманих послуг у межах процесу кейс-менеджменту.
 - Запитайте дозвіл на продовження. Зачитайте **розділ про згоду користувача послуг** вголос, як зазначено нижче. Якщо користувач послуг відмовляється, повідомте, що це нормально, і що він/вона може звернутися до вас, якщо змінить свою думку.

Зачитується користувачу послуг:

Ми хотіли б дізнатися, як ви оцінюєте послуги кейс-менеджменту та консультування, які ви отримали або отримуєте. Щоб краще зрозуміти ваш досвід, ми хотіли б поставити вам кілька запитань. Це опитування є добровільним. Його мета – зібрати інформацію про надані вам послуги, щоб допомогти нам покращити якість підтримки, яку отримують наші користувачі послуг в цій громаді. Будь ласка, повідомте, чи потрібна вам будь-яка підтримка для участі в опитуванні. Наприклад, чи зручніше вам, щоб я зачитував(ла) запитання, чи добре ви мене розумієте, або чи потрібен вам перекладач.

Ваше ім'я та відповіді залишатимуться анонімними і жодним чином не вплинуть на надання вам послуг чи підтримки.

Чи погоджуєтесь ви надати нам зворотний зв'язок, відповівши на це опитування?

☐ Так

☐ Ні

Якщо згоду отримано, перейдіть до опитування.

Дата проведення опитування:

Опитування проведене

Гендер

- ☐ Чоловік
- ☐ Жінка
- ☐ Небінарна людина
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Використовую інший термін – вкажіть:

Вік

Статус переміщеної людини

- ☐ ВПО
- ☐ Людина, яка повернулася
- ☐ Місцева громада
- ☐ Інше

Бажана мова спілкування

[список відповідно до контексту]

Чи була ваша справа закрита?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не знаю

Як ви дізналися про наші послуги?

- ☐ Член сім'ї, друг, сусід , або представник громади
- ☐ Перенаправлення від іншої організації
- ☐ Обговорення в громаді
- ☐ Листівка або брошура, яку ви бачили або отримали
- ☐ Державне перенаправлення
- ☐ Інше (вкажіть):

Статус інвалідності – WG-SS: Наступні питання стосуються того, чи виникають у вас труднощі з виконанням певних дій

1. Чи є труднощі із зором, навіть за умови носіння окулярів?

- ☐ Труднощів немає
- ☐ Маю певні труднощі
- ☐ Маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

2. Чи є труднощі зі слухом, навіть за умови використання слухового апарату?

- ☐ Труднощів немає
- ☐ Маю певні труднощі
- ☐ Маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

3. Чи є труднощі з ходьбою або підйомом сходами?

- ☐ Труднощів немає
- ☐ Маю певні труднощі
- ☐ Маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

4. Чи є труднощі з запам'ятовуванням або концентрацією уваги?

- ☐ Труднощів немає
- ☐ Маю певні труднощі
- ☐ Маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

5. Чи є труднощі (з доглядом за собою, наприклад) з миттям тіла чи одяганням?

- ☐ Труднощів немає
- ☐ Маю певні труднощі
- ☐ Маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

6. Використовуючи вашу звичайну мову, чи виникають у вас труднощі з комунікацією, наприклад, у розумінні або в тому, щоб вас зрозуміли?

- ☐ Труднощів немає
- ☐ Маю певні труднощі
- ☐ Маю значні труднощі
- ☐ Не можу робити взагалі
- ☐ Утримуюсь від відповіді
- ☐ Не знаю

Доступ і безпека

Скільки разів ви зустрічалися зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, від початку отримання послуг? Це включає зустрічі по телефону, під час яких ви детально обговорювали свою справу зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи.

Чи виникали у вас труднощі з доступом, входом, пересуванням або користуванням нашими послугами?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо так, будь ласка, поясніть

Якщо так, чи поділилися ви цією інформацією з вашим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо так, то чи були вжиті якісь заходи для полегшення вашого доступу?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо так, то чи були ці заходи ефективними?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо ні, поясніть, будь ласка, чому:

Скільки часу вам довелося
витратити на дорогу (у хвиликах),
щоб отримати послуги з кейс-
менеджменту?

- ☐ Менш ніж 15 хвилин
 - ☐ 16-30 хвилин
 - ☐ 31 хвилина - 1 година
 - ☐ Більше 1 години
 - ☐ Без поїздки, послуги надавалися в телефонному режимі
- Будь ласка, поясніть:

Чи оплачували ви проїзд до місця
надання послуг з кейс-менеджменту?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо так, то чи був він доступним?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не застосовується – не витрачав(-ла) на проїзд

Якщо вас було спрямовано до інших
послуг, чи відчували ви себе у
безпеці під час доступу до послуг
кейс-менеджменту?

- ☐ Ні, зовсім ні
- ☐ Не зовсім
- ☐ Частково / нейтрально
- ☐ Більше так
- ☐ Так, повністю

Якщо «ні, зовсім ні», «не зовсім» або
«частково/нейтрально», будь ласка,
поясніть, чому:

Чи перенаправляли вас до інших
служб у процесі кейс-менеджменту?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не знаю

Якщо так, то чи виникали у вас
коли-небудь труднощі з доступом
до послуг, до яких вас
перенаправляли, або з
користуванням ними?

- ☐ Так
 - ☐ Ні
- Будь ласка, поясніть:

Якщо так, то які саме послуги?

- ☐ Охорона здоров'я
- ☐ Правова допомога
- ☐ Освіта
- ☐ ПЗПСП
- ☐ Грошова допомога /основні потреби
- ☐ Житло
- ☐ Питна вода, санітарія та гігієна
- ☐ Інше (вказіть)

Якщо так, чи поділилися ви цією інформацією з вашим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо так, то чи підтримав вас співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, у вжитті заходів для полегшення вашого доступу до послуг?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо так, то чи були ці заходи ефективними?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Якщо ні, поясніть, будь ласка, чому:

Якщо вас було спрямовано до інших послуг, чи відчували ви себе у безпеці під час доступу до послуг?

- ☐ Ні, зовсім ні
- ☐ Не зовсім
- ☐ Частково / нейтрально
- ☐ Більше так
- ☐ Так, повністю

Якщо «ні, зовсім ні», «не зовсім» або «частково/нейтрально», будь ласка, поясніть, чому:

Поважне та гідне ставлення

Чи комфортно вам було спілкуватися зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи?

- ☐ Ні, зовсім ні
- ☐ Не зовсім
- ☐ Частково / нейтрально
- ☐ Більше так
- ☐ Так, повністю

Чи відчували ви в якийсь момент тиск з боку співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи?

- ☐ Ні, зовсім ні
- ☐ Не зовсім
- ☐ Частково / нейтрально
- ☐ Більше так
- ☐ Так, повністю

Право голосу та розширення прав і можливостей

Наскільки ви були задоволені комунікативними навичками вашого соціального працівника?

- ☐ Зовсім ні
- ☐ Не зовсім
- ☐ Частково / нейтрально
- ☐ Більше так
- ☐ Так, повністю

Чи вважаєте ви, що кейс-менеджер достатньою мірою залучав вас до прийняття рішень у процесі ведення справи?

- ☐ Зовсім ні
- ☐ Не зовсім
- ☐ Частково / нейтрально
- ☐ Більше так
- ☐ Так, повністю

[Якщо «ні, зовсім ні», «не зовсім» або «частково/нейтрально», будь ласка, поясніть, чому.

Чи були якісь проблеми у ставленні до вас з боку співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, про які ви хотіли б розповісти?

Підзвітність

Чи пояснив вам співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, як подати скаргу або відгук, якщо ви цього захочете?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не знаю

Чи роз'яснив вам ваші права співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи на початку?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не знаю

Релевантність та задоволення

Чи було вирішено вашу проблему?

- ☐ Зовсім ні
- ☐ Не зовсім
- ☐ Частково
- ☐ Більше так
- ☐ Так, повністю

Якщо «ні, зовсім ні», «не зовсім» або «частково/нейтрально», чи були зміни, яких ви сподівалися досягти за допомогою послуг кейс-менеджменту, але цього не сталося?

Загалом, наскільки ви задоволені послугами, які ви отримали під час кейс-менеджменту?

- ☐ Зовсім не задоволений(-на)
 - ☐ Зовсім не задоволений(-на)
 - ☐ Зовсім не задоволений(-на)
 - ☐ Частково задоволений(-на)
 - ☐ Повністю задоволений(-на)
- Будь ласка, поясніть:

Яких покращень ми могли б внести в наші послуги для інших користувачів послуг?

Чи рекомендував(-ла) б користувач
послуг другу, який пережив щось
подібне, звернутися сюди за
підтримкою?

☐ Так

☐ Ні

Якщо ні, будь ласка, поясніть:

Подякуйте користувачу послуг за те, що він(-вона) знайшов(-ла) час для проходження
опитування.



***СС-06: % користувачів послуг, які повідомляють про симптоми помірного або важкого дистресу чи суїцидальні думки протягом 14 днів до проведення базової оцінки ПЗПСП під час оцінки ризиків у сфері захисту**

ID індикатора	СС-06
Категорія	Характеристики справи
Ціль (цілі)	- Визначення профілю користувачів послуг та рівень їхнього дистресу - Виявлення користувачів послуг, які потребують перенаправлення до додаткових послуг ПЗПСП, включно (але не обмежуючись) спеціалізованими послугами ПЗПСП
Що це може означати?	ВИСОКА частка користувачів послуг із помірним і важким дистресом, що суттєво впливає на функціонування, може означати: - Обмежену доступність та якість послуг ПЗПСП і перенаправлень - Погіршення контексту та/або досвід користувачів послуг складних чи множинних ризиків - Слабкі сімейні та/або громадські механізми підтримки - Недостатні індивідуальні навички саморегуляції (здатність розуміти, виражати та регулювати емоції) НИЗЬКА частка користувачів послуг із помірним і важким дистресом, що суттєво впливає на функціонування, може означати: - Доступність і належну якість послуг ПЗПСП - Контекст стабільний або стабілізувався, або користувач послуг зазнав мінімального впливу складних або комбінованих ризиків - Сильні сімейні та/або громадські механізми підтримки для користувачів послуг - Сильні індивідуальні навички саморегуляції (здатність розуміти, виражати та регулювати емоції) Якість даних: Якщо всі опитані користувачі послуг повідомляють про високий (або низький) рівень дистресу, базова оцінка ПЗПСП може бути незрозумілою для користувача послуг або співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, або співробітнику може бути некомфортно користуватися цією оцінкою
Яка додаткова інформація потрібна для посилення інтерпретації?	- Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, пройшов навчання з надання послуг ПЗПСП, включно з проведенням базової оцінки ПЗПСП - Доступ до якісних послуг ПЗПСП, включно (але не обмежуючись) спеціалізованими послугами ПЗПСП - Аналіз контексту (наприклад, для виявлення раптових змін, таких як зростання загального насильства) - Оцінка або наявні знання про структури підтримки на рівні громади та окремої людини

Додаток 4.1

Короткий посібник з інклюзивної комунікації

Комунікація з людьми з інвалідністю та людьми літнього віку — короткий посібник¹

Інклюзивна мова

Для забезпечення інклюзії та дотримання підходу, заснованого на правах людини у сфері інвалідності, важливо використовувати відповідну лексику. Щоб визначити, яку термінологію використовувати, найкращий варіант — безпосередньо запитати людину, які слова вона віддає перевагу або з якими себе ідентифікує. Це може відрізнятися залежно від контексту та мови.

Якщо це неможливо, рекомендується використовувати **«мову, орієнтовану на людину»**, яка ставить людину перед її порушенням. Наприклад, слід говорити «людина з інвалідністю», а не «інвалід».

Неприпустимі формулювання	Термінологія, орієнтована на людину.
Інвалід	Людина(и) з інвалідністю
Людина з психічними розладами Розумово відсталий, Психічний хворий	Людина з психосоціальною інвалідністю Людина з інтелектуальними порушеннями, Людина з порушенням навчання, Людина з когнітивними порушеннями
Сліпий З вадами зору	Людина, яка є незрячою, Людина з порушенням зору, людина з частковою втратою зору
З вадами слуху Глухий	Людина з порушенням слуху, Людина, у якої є порушення слуху, Людина, яка є глухою, Людина з труднощами у спілкуванні.

Неприпустимі формулювання	Термінологія, орієнтована на людину.
Інвалід, каліка Прикутий до інвалідного візка	Людина з фізичною інвалідністю Людина, яка користується кріслом колісним, Користувач/ка крісла колісного
Старий, старі	Людина літнього віку

Поради щодо комунікації

Існують загальні рекомендації² для покращення комунікації та взаємодії з людьми літнього віку та людьми з інвалідністю:

- ✓ Не робіть припущень щодо навичок і можливостей людей з інвалідністю та людей літнього віку – це може вплинути на те, як ми з ними спілкуємося та взаємодіємо. Пам'ятайте, що люди з інвалідністю – передусім люди. Як і всі люди, вони мають різні думки, навички та можливості.
- ✓ Звертайтеся до людей літнього віку та людей з інвалідністю так само, як і до всіх інших: говоріть безпосередньо з ними, навіть якщо присутній перекладач або піклувальник.
- ✓ Використовуйте звичайний тон голосу, не будьте поблажливими та не розмовляйте зверхньо.
- ✓ Звертайте увагу на те, що вони можуть робити. Це часто дає розуміння того, як вони можуть спілкуватися та брати участь у ваших заходах.
- ✓ Спочатку запитайте, перш ніж пропонувати допомогу; дочекайтеся, поки вашу пропозицію приймуть, і дотримуйтеся інструкцій людини.
- ✓ Будьте терплячими й дозволяйте людині самій визначати темп розмови та виконання дій.

- ✓ Вітайтеся з людиною з інвалідністю так само, як і з іншими людьми. Наприклад, запропонуйте потиснути руку (якщо це доречно з огляду на культурні норми), навіть якщо людина має порушення функцій руки або користується протезом.
- ✓ Будьте поруч із людиною, але зберігайте належну дистанцію.
- ✓ Звертайтеся за порадою. Якщо у вас є запитання щодо того, що робити, як це робити, яку мову використовувати або яку допомогу запропонувати – запитайте їх. Людина, з якою ви намагаєтеся працювати, завжди є вашим найкращим джерелом інформації.

Ви завжди маєте підтримувати участь людей літнього віку та людей з інвалідністю в опитуваннях, інтерв'ю або в поданні відгуків і скарг від їхнього імені, а за потреби – забезпечувати розумне пристосування. Альтернативно, якщо людині літнього віку або людині з інвалідністю потрібна допомога і вона уповноважує іншу людину (наприклад, піклувальника, особистого асистента чи члена сім'ї) брати участь, дозвольте це³. Однак ви завжди маєте пересвідчитися, що представник правильно передав повідомлення від їхнього імені та що ви його правильно зрозуміли.

Окрім цих загальних рекомендацій, нижче наведено поради щодо взаємодії з людьми з окремими труднощами:

Люди з порушення ми зору

- ✓ Завжди представляйтеся та називайте інших, хто може бути разом із вами.
- ✓ Повідомляйте, коли ви переходите з одного місця в інше, а також коли виходите з кімнати чи повертаєтеся до неї.
- ✓ Під час розмови в групі називайте ім'я людини, до якої звертаєтеся, щоб дати звукову підказку.
- ✓ Говоріть звичайним тоном голосу.
- ✓ Уникайте нечітких формулювань, як-от «туди» або «ось там», коли пояснюєте напрямок чи місце.
- ✓ Повідомляйте, коли розмова завершується.
- ✓ Не торкайтеся людини без дозволу.
- ✓ Якщо ви пропонуєте допомогу людині з порушенням зору, дозвольте їй узяти вас під руку, щоб ви могли її супроводжувати.
- ✓ Використовуйте конкретні орієнтири, наприклад: «ліворуч за 2 метри».
- ✓ Пропонуючи сісти, покладіть руку людини на спинку або підлокітник сидіння.

Люди з порушеннями зору

Приклад розумного пристосування: Запитайте людей із порушеннями зору, чи потрібні їм документи в альтернативних форматах, наприклад шрифтом Брайля або великим шрифтом. У деяких контекстах, де є доступ до комп'ютерів, люди з порушеннями зору можуть надавати перевагу електронним документам, доступним через програми екранного озвучення (наприклад, документи Word).

Люди з порушеннями слуху

- ✓ З'ясуйте, який спосіб спілкування є зручним для людини. Люди з порушеннями слуху можуть використовувати поєднання письма, читання по губах та/або жестової мови. Це можна визначити, орієнтуючись на підказки від самої людини: чи віддає вона перевагу жестовій мові, жестам, письму, усному мовленню або іншим альтернативним способам комунікації.
- ✓ Приверніть увагу людини перед тим, як говорити, наприклад піднявши руку або ввічливо помахавши.
- ✓ Дивіться на людину та звертайтеся безпосередньо до неї, а не до перекладача (оскільки він лише забезпечує комунікацію).
- ✓ Дивіться прямо на людину та говоріть чітко, повільно й виразно, без надмірної емоційності, щоб зрозуміти, чи може вона читати по губах.
- ✓ Говоріть звичайним тоном голосу, не кричіть.
- ✓ Під час розмови не закривайте рот руками та не їжте. Уникайте спілкування під час куріння або жування гумки.
- ✓ Намагайтеся не сидіти і не стояти спиною до світла – це може затемнювати ваше обличчя та ускладнювати читання по губах.
- ✓ За можливості усувайте фоновий шум.
- ✓ Письмові нотатки часто можуть полегшити спілкування.
- ✓ Заохочуйте зворотний зв'язок, щоб переконатися в правильному розумінні.
- ✓ Якщо вам складно зрозуміти мовлення людини з порушенням слуху, повідомте про це та запропонуйте повторити або скористатися альтернативними способами комунікації.

Приклад розумного пристосування: Забезпечте переклад жестовою мовою

**Люди з
труднощами у
спілкуванні
(розумінні або
висловлюванні)**

- ✓ Запитайте людину (або, за потреби, людей, які її супроводжують), як найкраще з нею спілкуватися.
- ✓ Заохочуйте людину спілкуватися будь-яким зручним для неї способом і ставити запитання.
- ✓ Уточніть, як людина позначає «так» і «ні».
- ✓ Дотримуйтеся підтримувальної, а не виправної манери спілкування.
- ✓ Надавайте більше часу для спілкування та регулярно перевіряйте розуміння. Не намагайтеся завершувати речення за людину – дайте їй висловитися самостійно.
- ✓ Формулюйте прості речення та використовуйте чітку мову з простими словами. Не надавайте надто багато інформації одночасно. За потреби ставте короткі запитання, що передбачають короткі відповіді або кивок/заперечення головою.
- ✓ Використовуйте жести, нотатки, форми, що легко читаються, зображення/фотографії.
- ✓ Будьте терплячими, не говоріть замість людини. Виділіть достатньо часу, щоб забезпечити чітке розуміння, і дайте людині час сформулювати думки, особливо у відповідь на запитання.
- ✓ Дайте людині час відповісти на ваше запитання чи інструкцію, перш ніж повторювати її. Якщо потрібно повторити запитання або думку – зробіть це один раз. Якщо це не допомогло, спробуйте ще раз, використовуючи інші слова.
- ✓ Приділяйте повну й спокійну увагу під час спілкування з людиною, якій складно говорити. Цілком нормально сказати: «Я не розумію». Попросіть людину повторити думку, а потім перекажіть її своїми словами, щоб перевірити правильність розуміння.
- ✓ Завжди перевіряйте, чи людина вас зрозуміла і чи ви правильно зрозуміли її. Підтверджуйте відповіді на запитання, переформулюючи їх іншим способом.
- ✓ Поверніться до моментів непорозуміння та спробуйте пояснити їх чіткіше і простіше.
- ✓ Використовуйте приклади з реального життя для пояснення та ілюстрації. Наприклад, обговорюючи майбутній візит до лікаря, поясніть людині послідовність дій до та під час прийому.
- ✓ Надавайте чіткі інструкції: наприклад, «Поверніться з обіду о 12:30», а не «Поверніться за 30 хвилин».

Приклад розумного пристосування: Надавайте форму інформованої згоди та інші матеріали у форматі, що легко читаються; за потреби забезпечте участь людини підтримки у процесі

**Люди з
труднощами
пересування
(зокрема
користувачі
інвалідного
візка)**

- ✓ Під час розмови з людиною, яка користується кріслом колісним, звертайтеся безпосередньо до неї та намагайтеся бути на рівні її очей, але не ставайте на коліна. Якщо ви змушені стояти, трохи відступіть назад, щоб людині не доводилося напружувати шию, дивлячись на вас.
- ✓ Надаючи вказівки людям з обмеженою мобільністю, враховуйте відстань, погодні умови та фізичні перешкоди, такі як сходи, бордюри чи круті підйоми.
- ✓ Організуйте простір для інтерв'ю так, щоб забезпечити вільне пересування кріслом колісним або з іншими допоміжними засобами.
- ✓ Не спирайтеся на крісло колісне або інший допоміжний засіб людини та не переміщуйте їх без дозволу.
- ✓ Якщо людина пересаджується з крісла колісного в автомобіль, туалет тощо, залишайте крісло колісне в межах легкої досяжності. Завжди переконуйтеся, що крісло колісне зафіксоване перед тим, як допомагати людині пересідати.
- ✓ Рухайтесь з темпом, зручним для людини. Не йдіть попереду, якщо людина рухається повільніше за вас.
- ✓ Обговорюйте варіанти транспорту для участі в заходах і подіях. Враховуйте, що буде найбезпечнішим, найдоступнішим за вартістю та вимагатиме найменше зусиль для людини та її сім'ї.

Приклад розумного пристосування: Забезпечте компенсацію транспортних витрат, якщо місце проведення є недоступним.

Більше інформації щодо доступної комунікації, а також організації зустрічей і заходів дивіться у рекомендаціях ініціативи «Заповнюючи прогалини»:

Доступно за посиланням: https://bridgingthegap-project.eu/wp-content/uploads/BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf

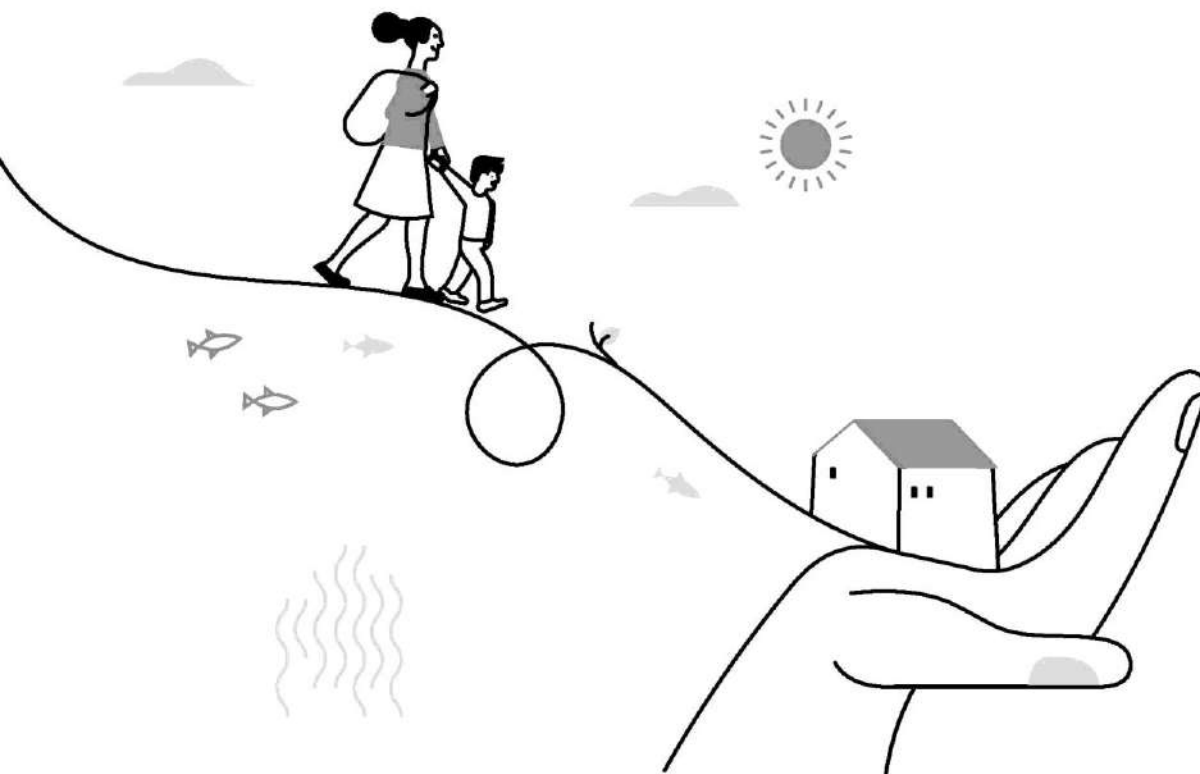
Також ознайомтеся з керівництвом «Слухай і поважай» для людей з інтелектуальними порушеннями: Доступно за посиланням: <https://www.listenincluderespect.com/>

Примітки

1 Цей документ-інструкція адаптований із інструментарію IRC щодо інклюзивної взаємодії з користувачами послуг (травень 2021 року)
<https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>

2 https://bridgingthegap-project.eu/wp-content/uploads/BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf

3 https://humanity-inclusion.org.uk/sn_uploads/document/humanitarian-inclusion-standards-for-older-people-and-people-with-disabilities-ADCAP.pdf



Додаток 4.2

Додаток 4.2: Керівництво щодо використання короткого набору запитань Вашингтонської групи¹

Запитання Вашингтонської групи рекомендовано використовувати для збору даних про статус інвалідності під час кількісного збору даних (а за певних умов – і якісного). Найпоширенішим інструментом є короткий набір (шість запитань), який був розроблений і ґрунтовно протестований Вашингтонською групою та вважається найбільш надійним інструментом для розбивки даних за статусом інвалідності, що забезпечує порівнюваність у різних міжнародних контекстах. Ці запитання призначені для виявлення людей, які мають труднощі у виконанні базових універсальних видів діяльності та перебувають у вищому ризику обмеженої соціальної участі й доступу до послуг у недоступному середовищі порівняно з людьми без таких труднощів. Короткий набір відповідає підходу до інвалідності, заснованому на правах людини².

Шість запитань короткого набору

					
Чи є труднощі із зором , навіть за умови носіння окулярів?	Чи є труднощі зі слухом , навіть за умови використання слухового апарату?	Чи є труднощі з ходьбою або підйомом сходами?	Чи є труднощі з запам'ятовуванням або концентрацією уваги?	Чи є труднощі (з доглядом за собою, наприклад) з миттям тіла чи одяганням?	Чи маєте ви труднощі у спілкуванні або в тому, щоб вас розуміли, використовуючи вашу звичну мову?

Для кожного запитання респондент обирає одну з чотирьох можливих категорій відповіді:

- ☐ Ні, труднощів немає
- ☐ Так, деякі труднощі
- ☐ Так, багато труднощів
- ☐ Не можу робити взагалі

Окрім надання інформації про те, хто стикається з кожним типом труднощів і який їхній рівень, відповіді на шість запитань можна об'єднати в **одну бінарну відповідь** (статус інвалідності = «так»/«ні»), щоб визначити, чи має людина інвалідність, незалежно від загальної кількості труднощів.

Порогове значення, рекомендоване Вашингтонською групою для визначення статусу інвалідності:

Щонайменше одна відповідь із шести запитань – «багато труднощів» або «не можу робити взагалі».

Переваги використання короткого набору запитань Вашингтонської групи:

- ☐ Вони спеціально розроблені як **доповнення** до наявних переписів населення та опитувань.
- ☐ Вони **короткі** й у середньому потребують лише 1–2 хвилини для заповнення.
- ☐ Вони є **міжнародно стандартизованими**, оскільки охоплюють універсальні види діяльності (зір, слух, пересування, пам'ять або концентрація, самообслуговування та спілкування), що дозволяє аналізувати й порівнювати дані в глобальному контексті.
- ☐ Вони дозволяють ідентифікувати людей з інвалідністю відповідно до підходу, **заснованого на правах людини**.
- ☐ Вони **не стигматизують** респондентів, оскільки не використовують слово «інвалідність» або дискримінаційну лексику.
- ☐ Вони ґрунтуються на **самооцінці**, адже лише сама людина може точно повідомити про рівень труднощів, з якими вона стикається.

Залежно від контексту, інші опитувальники Вашингтонської групи можуть бути більш доречними:

- ☐ Розширений короткий набір (додаткові 4 запитання), який доповнює базовий набір питаннями про тривожність і депресію для кращого виявлення психосоціальної інвалідності, що в деяких контекстах є критично важливим.
- ☐ Модуль функціонування дітей, розроблений спільно з ЮНІСЕФ, для дітей віком 2–4 та 5–17 років.
- ☐ Розширений набір запитань – використовується, коли потрібна більш детальна інформація про інвалідність

Набір запитань Вашингтонської групи розроблений для застосування на індивідуальному рівні (оскільки саме людина найкраще може точно повідомити про рівень труднощів, які вона відчуває у своєму середовищі).

ПАМ'ЯТАЙТЕ: НЕ пов'язуйте сферу запитання (зір, слух, пересування тощо) з конкретним порушенням або типом інвалідності (наприклад, труднощі із зором = порушення зору/інвалідність). **Це не забезпечить правильних або надійних даних**, оскільки при різних порушеннях можуть бути наявні множинні труднощі; наприклад, люди, які не бачать, часто також повідомляють про труднощі з пересуванням.

Керівництво зі збору даних

Під час збору даних за запитаннями Вашингтонської групи враховуйте такі рекомендації:

Підготовка до збору даних

- ☐ **ЗАВЖДИ ВКЛЮЧАЙТЕ** ці запитання до демографічного розділу інструменту (разом із віком і статтю)
- ☐ **НЕ ЗМІНЮЙТЕ** формулювання запитань і категорії відповідей, **ОКРІМ** таких незначних адаптацій (які **ДОПУСКАЮТЬСЯ** за потреби):
 - Видаляйте згадку про «окуляри» у запитанні 1, якщо вони недоступні у вашому контексті.
 - Видаляйте згадку про «слухові апарати» у запитанні 2, якщо вони недоступні у вашому контексті.
 - Замінюйте згадку про «сходи» у запитанні 3, якщо вони не є типовими для вашого контексту, або замініть на «невеликий пагорб» чи «малу драбину»
 - Видаляйте запитання 5 про «самообслуговування», якщо воно сприймається як образливе або неповажне у вашому контексті.
 - Переміщуйте запитання 6 про «спілкування» на початок, якщо хочете розпочати з більш поширеного питання про мовні бар'єри.
- ☐ **ВИКОРИСТОВУЙТЕ** наявні переклади запитань із офіційного вебсайту.
- ☐ **ПРОВІДЬТЕ** спеціальне навчання для реєстраторів щодо постановки запитань Вашингтонської групи (відповідно до наведених рекомендацій)

Під час збору даних

- ☐ **ВИЯВЛЯЙТЕ** повагу та терпіння під час проведення інтерв'ю.
- ☐ **НЕ ВИКОРИСТОВУЙТЕ** слово «інвалідність» під час постановки або представлення запитань.
- ☐ **СТАВТЕ** запитання безпосередньо кожному респонденту/респондентці та використовуйте допомогу представника/піклувальника **ЛИШЕ** тоді, коли це необхідно.
- ☐ **СТАВТЕ** запитання та озвучуйте варіанти відповідей точно у наведеному формулюванні.
- ☐ **НЕ НАВОДЬТЕ** жодних прикладів.
- ☐ **НЕ ПЕРЕКЛАДАЙТЕ** запитання під час інтерв'ю/збору даних.
- ☐ **ФІКСУЙТЕ** відповідь, надану респондентом/респонденткою, і **НЕ** ставте її під сумнів.
- ☐ **ПАМ'ЯТАЙТЕ**, що ці запитання **НЕ** є інструментом діагностики, і **НЕ** використовуйте відповіді респондентів для направлення до медичних служб.

Аналіз даних

Після того як ви зібрали інформацію про статус інвалідності та відповіді на запитання Вашингтонської групи, з'являється можливість ставити й аналізувати багато нових і більш деталізованих запитань.

Очищення даних

Перед початком аналізу всі дані необхідно очистити (тобто перевірити на узгодженість, точність і придатність до використання). Залежно від конкретної інформації, що аналізується, це може включати:

- ☐ Відсутність дублювання одиниць аналізу (наприклад, щоб одна й та сама людина не з'являлася двічі в базі даних без обґрунтованої причини).
- ☐ Перевірку на помилки введення та проведення вибірових перевірок у разі ручного внесення даних.
- ☐ Підтвердження, що всі кількісні значення знаходяться в межах допустимого діапазону.
- ☐ Перегляд даних для кількох окремих людей: чи є їхні «історії» (тобто логіка та послідовність даних) узгодженими та зрозумілими.

Розрахунок загального статусу інвалідності

Для кожного користувача послуг або респондента шість запитань Вашингтонської групи дають відповіді щодо шести окремих сфер труднощів. Їх необхідно об'єднати в один загальний статус інвалідності («так»/«ні»), який визначає, чи має людина інвалідність (тобто має «багато труднощів» або «не може робити взагалі» щонайменше в одній сфері). Цей загальний статус можна розрахувати в Microsoft Excel за допомогою простих формул (див. приклад нижче).

**Аналіз за
типами
труднощів**

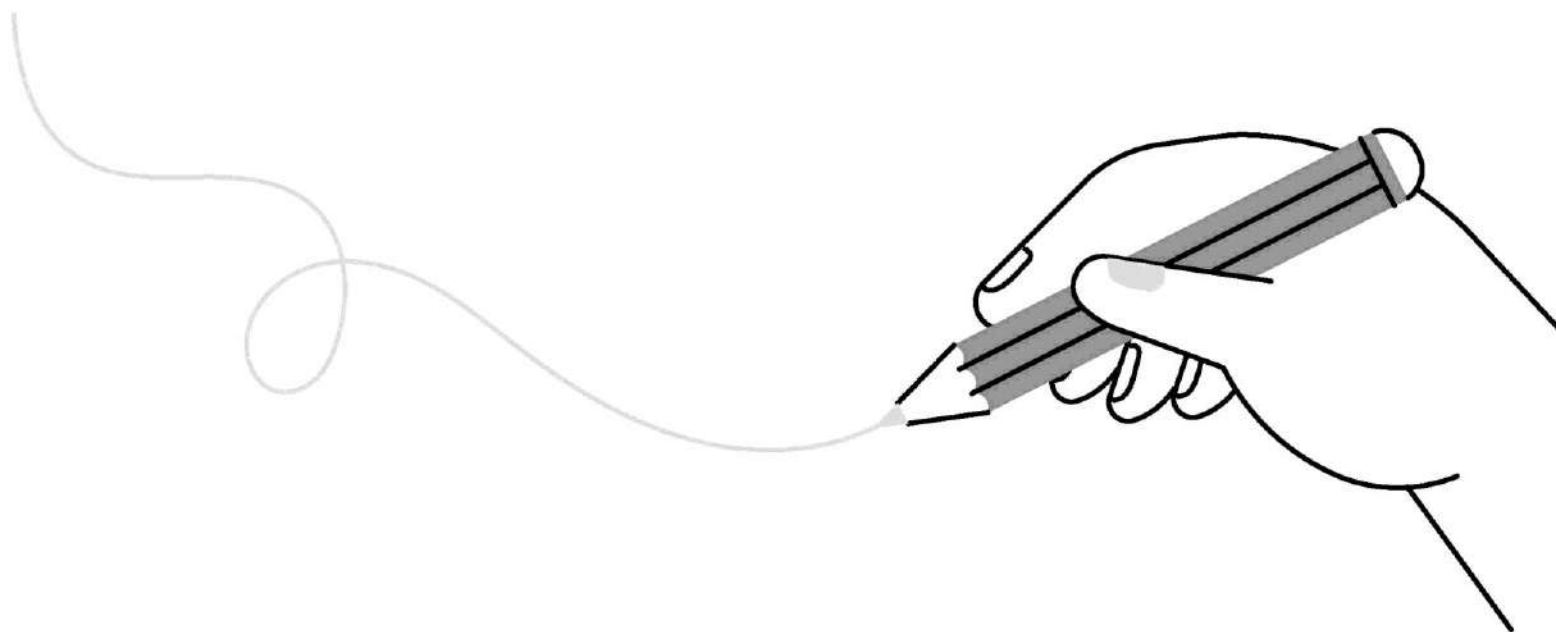
Примітка: Хоча для кожного респондента визначається один загальний статус інвалідності («так»/«ні»), залежно від цілей аналізу програмний персонал може додатково **деталізувати ключові питання за конкретними типами труднощів**. Наприклад, може бути важливо з'ясувати, чи мають люди з певними труднощами (наприклад, із зором або пересуванням) більший або менший доступ до послуг (через специфічні бар'єри) або різний рівень задоволеності реагуванням IRC.

Але, НЕ пов'язуйте сферу запитання (зір, слух, пересування тощо) з конкретним порушенням або типом інвалідності (наприклад, труднощі із зором = порушення зору/інвалідність) у вашому аналізі. **Це не забезпечить правильних або надійних даних**, оскільки при різних порушеннях можуть бути наявні множинні труднощі; наприклад, люди, які не бачать, часто також повідомляють про труднощі з пересуванням.

НЕ підсумовуйте всіх людей за окремими типами труднощів, оскільки це призведе до подвійного підрахунку людей, які мають труднощі в кількох сферах.

**Розбивка даних
за статтю та
віком**

Дані щодо інвалідності **завжди** мають подаватися з розбивкою за **статтю** та **віком**. Уникайте представлення категорії «людина з інвалідністю» як окремої групи без подальшої розбивки за статтю та віком.



Таблиця 1: Приклади відповідей на запитання
Вашингтонської групи та загальний статус
інвалідності

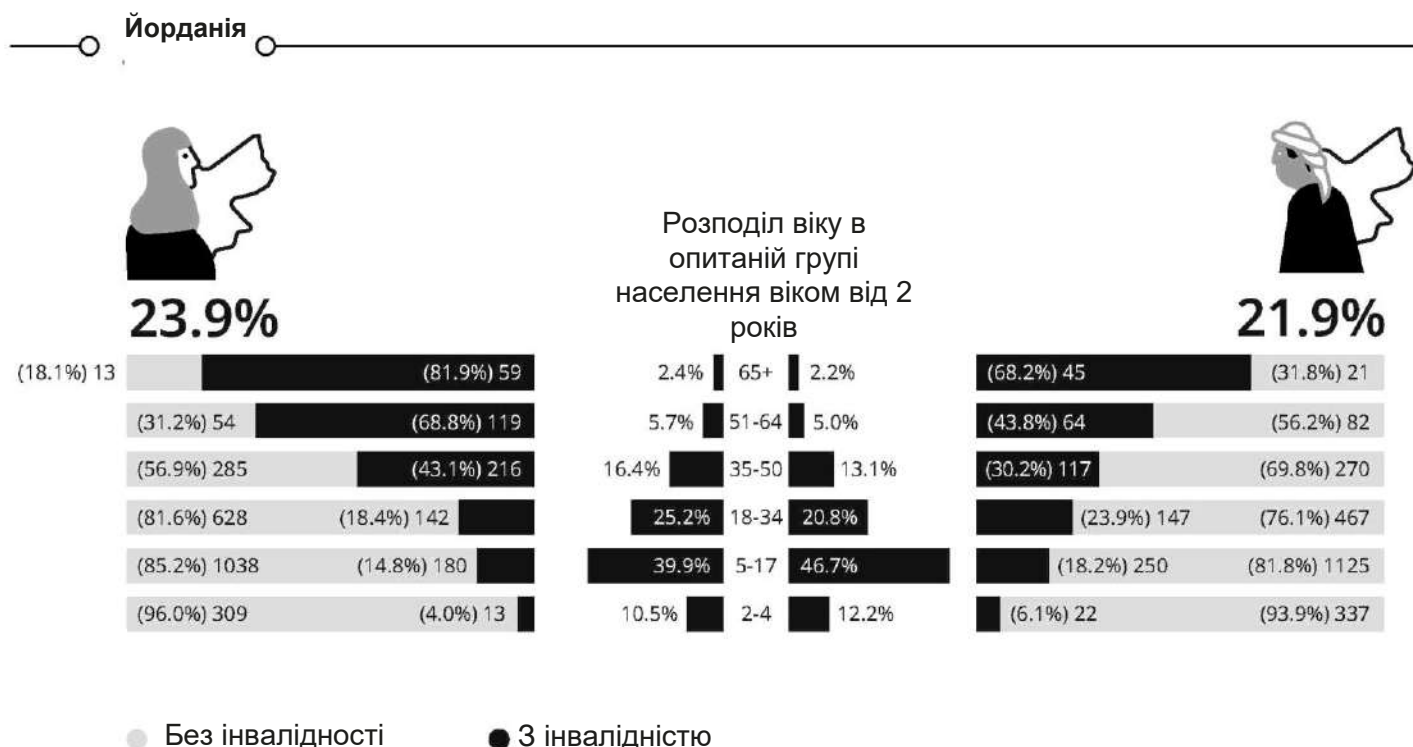
Ідентифікатор людини #		Людина 1	Людина 2	Людина 3
Запитання Вашингтонської групи (задане)	1. Чи є труднощі із зором, навіть за умови носіння окулярів?			
	2. Чи є труднощі зі слухом, навіть за умови використання слухового апарату?			
	3. Чи є труднощі з ходьбою або підйомом сходами?			
	4. Чи є труднощі з запам'ятовуванням або концентрацією уваги?			
	5. Чи є труднощі (з доглядом за собою, наприклад) з миттям тіла чи одяганням?			
	6. Використовуючи вашу звичайну мову, чи відчуваєте ви труднощі зі спілкуванням (наприклад, з розумінням інших або з тим, щоб вас розуміли)?			
Статус інвалідності? (1 = так, людина оцінює хоча б один пункт як «багато труднощів» або «не може робити взагалі» АБО 0 = ні, людина оцінює всі пункти як «немає труднощів» або «деякі труднощі») (розраховано)				

Поширені виклики або помилки включають:

- ☐ «Подвійний підрахунок» однієї людини, яка повідомляє про багато труднощів або неможливість виконання в більш ніж одній сфері (наприклад, одночасно труднощі із зором і пересуванням)
- ☐ Дезагрегацію даних щодо інвалідності без супровідної дезагрегації за статтю та віком
- ☐ Пов'язування рівня труднощів із конкретними порушеннями або медичними станами

ПАМ'ЯТАЙТЕ: Хоча в аналізі вік може подаватися у вигляді груп, **фактичний вік** кожної людини, за можливості, слід завжди збирати. Це можна зробити шляхом збору дати народження (де це доречно, наприклад у межах кейс-менеджменту) або шляхом прямого запитання про вік.

Основні результати аналізу можна візуалізувати різними способами, щоб привернути увагу до ключових тенденцій і висновків. Деякі хороші приклади візуалізації даних із дослідження³, проведеного організаціями Humanity & Inclusion та IMMAP, наведено нижче.





Йорданія

Діти віком 2-4 роки

2,8%

Комунікація

1,5%

Контролююча поведінка

Діти віком 5-17 роки

9,7%

Тривога

5,9%

Депресія

Дорослі віком від 18 років

14,4%

Пересування

11,4%

Тривога

10,9%

Втома



Поширені запитання та відповіді щодо аналізу

- **Яких людей охоплює моя програма і які аспекти інвалідності слід враховувати?** Одним із найпростіших видів аналізу є розрахунок частки користувачів послуг, яких ви обслуговуєте, і які мають інвалідність, використовуючи рекомендований Вашингтонською групою поріг. Також можна розрахувати частку користувачів послуг за кожним типом труднощів. Наприклад, якщо значна частка ваших користувачів послуг має труднощі з пересуванням, це може вплинути на рішення щодо проведення виїзної роботи на дому або надання транспортної підтримки. Ці відмінності також варто враховувати під час подальшого збору та аналізу даних (наприклад, наскільки потреби людей із різними типами труднощів подібні або відрізняються від потреб людей без інвалідності).

Примітка: Деякі люди можуть мати кілька типів інвалідності, тому важливо окремо розраховувати: (i) частку користувачів послуг з інвалідністю; (ii) розподіл користувачів послуг за кожним типом труднощів. Не можна просто підсумувати кількість людей із труднощами в одній сфері, щоб отримати загальну кількість людей з інвалідністю – це призведе до подвійного підрахунку тих, хто має труднощі в кількох сферах.

- **Чи потрібно дезагрегувати кожне запитання та кожну категорію відповідей за інвалідністю?** Збір і аналіз такої інформації може дати неочікувані результати, але також допомагає виявити тенденції та історії, які ваша команда

вже спостерігає у своїй роботі, але не має підтвердження даними.
Деякі запитання, які варто поставити собі:

- Наскільки люди з інвалідністю користуються послугами організації?
- Де важливо зрозуміти відмінності в життєвому досвіді між людьми з різними типами труднощів? (наприклад, труднощі із зором проти труднощів у спілкуванні)?
- Виходячи з вашого досвіду, що може впливати на доступ людей з інвалідністю до важливих ресурсів? Яка інформація потрібна для ефективного подолання цих прогалин?
- Яка інформація допоможе краще зрозуміти життєвий досвід людей з інвалідністю? Як це знання може вплинути на прийняття рішень?
- **Забгато цифр! Як краще це зрозуміти?** Як зазначалося вище, використання візуалізацій і графіків допомагає краще побачити тенденції та закономірності, особливо коли йдеться про розуміння відмінностей у життєвому досвіді людей з інвалідністю та без інвалідності.
- **Ми створили таблиці з розбивкою за інвалідністю. Аналіз завершено?** Ні – це лише початок найцікавішого етапу. Навіть якщо таблиці та графіки виглядають добре, варто поставити собі запитання: «Чому це важливо?» «Яку історію ми бачимо?» Корисно обговорити результати з колегою або командою, аналізуючи кожную таблицю чи графік:
 - Що здається логічним або відповідає вашому досвіду?
 - Що вас здивувало або викликало питання?
 - Як це може вплинути на ваші рішення? Яка додаткова інформація вам потрібна?
 - Що потрібно зробити далі? Які наступні кроки є необхідними?

Обмеження використання короткого набору запитань Вашингтонської групи (WG-SS)⁴:

Короткий набір запитань Вашингтонської групи (WG-SS) широко використовується для виявлення людей з інвалідністю під час опитувань і переписів населення. Однак він має низку обмежень:

- **Порогові значення тяжкості:** Запитання використовують поріг тяжкості (наприклад, «багато труднощів» або «не можу робити взагалі»), що може не охоплювати легші форми інвалідності, які все ж суттєво впливають на життя людини.

- **Менш ефективний для виявлення психосоціальної інвалідності:** Хоча багато людей із психосоціальною інвалідністю можуть бути виявлені через запитання про когнітивні функції (пам'ять/концентрація) та спілкування, деякі залишаються поза увагою. Крім того, навіть у разі виявлення інвалідності такі люди не ідентифікуються окремо як такі, що мають психосоціальні порушення.
- **Відсутність важливих аспектів інвалідності:** Запитання не охоплюють критично важливу інформацію, таку як: вік настання інвалідності; причини інвалідності; використання та вплив допоміжних засобів; бар'єри середовища. Унаслідок цього може бракувати детальної інформації для розробки та впровадження політик або програм, адаптованих до потреб людей з інвалідністю
- **Обмежений спектр інвалідності:** WG-SS зосереджується на функціональних обмеженнях у шести сферах (зір, слух, пересування, когнітивні функції, самообслуговування та спілкування). Він не охоплює всі типи інвалідності, зокрема деякі психічні стани або хронічний біль

Додаткові ресурси Вашингтонської групи:

На [вебсайті Вашингтонської групи](#), а також у матеріалах, розроблених організацією [Humanity & Inclusion](#), доступні численні ресурси щодо використання цих запитань у гуманітарній діяльності.

- ☐ **Електронне навчання:** <https://kayaconnect.org/course/view.php?id=1221>
- ☐ **Поширені запитання:** https://humanity-inclusion.org.uk/sn_uploads/document/2019-01-WGQs-Frequently-Asked-Questions-fnal.pdf
- ☐ **Матеріали ЮНІСЕФ щодо модуля «Функціонування дитини»:** <https://data.unicef.org/topic/child-disability/module-on-child-functioning/>

Примітки

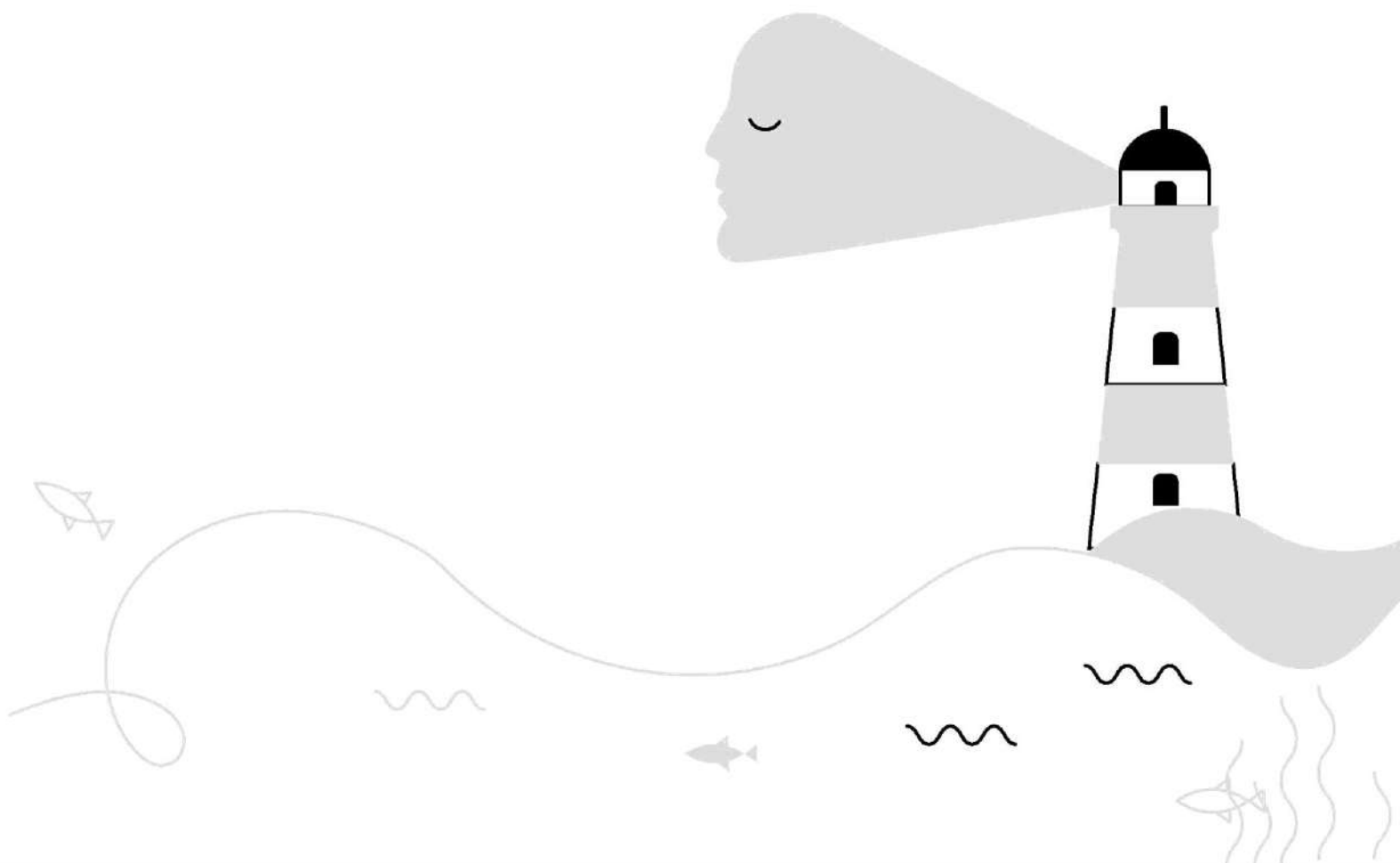
1 Цей документ-інструкція адаптований із інструментарію IRC щодо інклюзивної взаємодії з користувачами послуг (травень 2021 року)

<https://www.rescue.org/resource/inclusive-client-responsiveness-focus-people-disabilities-and-older-people>

2 https://sites.unicef.org/disabilities/index_70434.html

3 <https://humanity-inclusion.org.uk/en/news/1-in-5-syrian-refugees-has-a-disability-new-survey-reveals>

4 <https://e-inclusion.unescwa.org/node/1358>



Додаток 4.3

План запобігання суїциду¹

Впровадити План запобігання самогубствам, для тих, кому загрожує небезпека самогубства (тобто, необов'язковий сценарій): «План безпеки допомагає нам зрозуміти попереджувальні знаки, які вказують на те, що ви можете бути в небезпеці, і допомагає нам разом розробити план, який допоможе вам почуватися в безпеці, коли це буде потрібно. Ви візьмете копію цього плану з собою додому і зможете переглянути його та скористатися інструментами в будь-який час, коли відчуєте тривожні ознаки».

1. Які думки викликають у мене бажання завдати собі шкоди та/або покінчити з життям?

Почуття? _____

Ситуації? _____

2. Що я можу зробити, щоб допомогти собі заспокоїтися? Що мені допомагало в минулому?

3. Які у мене є причини жити?

4. З ким я можу поговорити, коли я засмучений і відчуваю, що хочу заподіяти собі шкоду або покінчити з життям? (вказіть більше, ніж одну людину)

Номер телефону _____

Номер телефону _____

Номер телефону _____

5. Чи є щось, що я можу прибрати з мого оточення, щоб бути в більшій безпеці?
(наприклад, смертельно небезпечні предмети)

6. Що я можу зробити, коли не відчуваюся в безпеці:

Місця, куди я можу піти: _____

Фахівець, якому я можу зателефонувати: _____

Номер телефону гарячої лінії: _____

Якщо мені загрожує небезпека завдати собі шкоди або я боюся за свою безпеку, я повинен зателефонувати в службу порятунку або звернутися в найближчу лікарню.

Номер екстреного виклику: _____

Найближча лікарня (адреса та номер телефону): _____

¹ Адаптовано з Довідкового центру IFRC з психосоціальної підтримки та запобігання самогубствам, а також запобігання самогубствам під час Covid-19

Додаток 4.4

Заходи та ресурси ПЗПСП

Додаток 4.4.1: Керівництво щодо втручань та заходів ПЗПСП

Вступ

Метою цього додатка є забезпечення співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, необхідною інформацією для впровадження цільових послуг у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП) з метою задоволення потреб їхніх користувачів послуг. Важливо зазначити, що хоча цей додаток зосереджений саме на ролі співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, у наданні цільових втручань ПЗПСП, вони повинні застосовувати базові навички психосоціальної підтримки, що сприяють психічному здоров'ю та психосоціальному благополуччю, протягом усього процесу кейс-менеджменту та в кожній взаємодії з користувачами послуг. Ключовий зміст, пов'язаний із базовими навичками психосоціальної підтримки, інтегрований у Керівництво з кейс-менеджменту в сфері захисту (кейс-менеджменту у сфері захисту) ([див. зокрема Модуль 4](#)). Перед впровадженням послуг важливо, щоб організації враховували та дотримувалися будь-яких місцевих і національних нормативних вимог щодо надання втручань ПЗПСП.

Цільові заходи ПЗПСП

Існує багато різних типів цільових послуг ПЗПСП, які співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть надавати для підтримки унікальних потреб своїх користувачів послуг у сфері ПЗПСП. Хоча це не є вичерпним переліком, цей додаток висвітлює чотири категорії заходів та надає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, важливу інформацію щодо того, як обирати та впроваджувати різні цільові заходи ПЗПСП разом із користувачами послуг. [Додаток 4.4 «Заходи та ресурси ПЗПСП»](#) містить 25 заходів і покрокові інструкції щодо їх впровадження.

Категорії цільових заходів ПЗПСП

Категорія	Опис	Мета	Приклад(и)
 Психоосвіта	Надання співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, інформації користувачам послуг (та членам сім'ї), щоб допомогти їм зрозуміти свій досвід дистресу та пов'язати ознаки і симптоми із заходами ПЗПСП, які можуть допомогти їм упоратися.	- Навчання користувача послуг (та членів сім'ї) ключових тем, пов'язаних із їхнім дистресом. - Надання інформації, яка може допомогти сформулювати практичні життєві навички, нормалізувати реакції, заохотити поведінку, спрямовану на пошук допомоги, а також забезпечити користувача послуг базовими знаннями про ключові проблеми, що впливають на нього.	- Психоосвіта щодо впливу стресу - Психоосвіта щодо визначення емоцій - Психоосвіта щодо горя та втрати
 Регулювання емоцій	Цілеспрямовані практики та стратегії, спрямовані на управління та зміну власних емоційних реакцій на різні стимули. Ці заходи допомагають людям підтримувати психічне здоров'я та психосоціальне благополуччя шляхом сприяння емоційній стабільності, зниження стресу та посилення механізмів подолання труднощів.	Надати користувачам послуг інструменти для розпізнавання та регулювання власного емоційного стану.	- Дихання животом - Прогресивне розслаблення м'язів - П'ять почуттів

Категорія	Опис	Мета	Приклад(и)
 Творче вираження	Форми вираження, такі як мистецтво, танець або музика, у підтримуваному середовищі, щоб допомогти користувачам послуг досліджувати різні емоції та ситуації, в яких вони виникають, і трансформувати або змінювати свої емоційні реакції.	• Допомогти користувачам послуг досліджувати, відчувати, виражати та керувати своїми емоціями. • Допомогти користувачам послуг ділитися та опрацьовувати почуття і спогади, які може бути складно вербалізувати.	• Традиційні пісні і танці • Малювання свого минулого, теперішнього, та майбутнього • Картки позитивного твердження
 Орієнтованість на вирішення проблеми	Заходи, орієнтовані на досягнення цілей, у межах яких співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, спільно з користувачами послуг розробляють практичні та сталі рішення для подолання викликів, замість зосередження виключно на проблемах.	• Підкреслити здатність користувача послуг розв'язувати проблеми, а не зосереджуватися на тому, чому або як виникла проблема.	• Картування підтримки • Кола контролю • Питання-винятки

Кожна категорія позначена символом у [Додатку 4.4](#).



Психоосвіта



Регулювання емоцій



Творче вираження



Орієнтованість на вирішення проблеми

Важливо зазначити, що деякі заходи ПЗПСП можуть належати до більш ніж однієї категорії, забезпечуючи гнучкість у використанні для досягнення різних цілей у роботі з користувачами послуг. Наприклад, захід «Картки позитивного твердження» може бути віднесений як до креативного вираження, так і до регулювання емоцій, оскільки співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, підтримує користувача послуг у творчому вираженні під

час створення позитивних тверджень та малювання карток із позитивними твердженнями, а потім допомагає користувачу послуг регулювати свої емоції, коли той практикує повторення позитивних тверджень, щоб пройти через складні моменти та зрештою трансформувати негативне самосприйняття у фокус на особистих сильних сторонах і власній цінності.

У межах Додатка 4.4 «Заходи та ресурси ПЗПСП» заходи класифікуються за чотирма вищезазначеними категоріями та визначаються відповідно до типових проблем, які вони допомагають вирішувати. Така класифікація та визначення забезпечують гнучкість у задоволенні потреб користувача послуг, а також надають структуру та рекомендації щодо використання. Це дозволяє співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та їхнім керівникам:

- Обрати окремий захід для реагування на негайну потребу або проблему користувача послуг (наприклад, захід із регулювання емоцій) або
- Дотримуватися стандартних шляхів для вирішення конкретних проблем, порушених користувачем послуг (наприклад, **«Виявлення та регулювання непереборних емоцій»**).

Шляхи для цільових заходів ПЗПСП

Передбачено п'ять окремих шляхів використання, яких співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть дотримуватися разом із користувачами послуг. Ці шляхи відповідають поширеним проблемам (тобто викликам), з якими можуть стикатися користувачі послуг кейс-менеджменту в сфері захисту. До них належать:

1. Виявлення та регулювання непереборних емоцій
2. Участь у складних розмовах
3. Підвищення самооцінки та власної гідності
4. Побудова та підтримка здорових стосунків
5. Подолання гострого дистресу

Кожен шлях розроблений для того, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, досягали конкретних цілей у співпраці з користувачем послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, працюють разом із користувачами послуг, щоб обрати та пріоритизувати відповідний шлях(и) відповідно до потреб користувачів послуг. Інформація, зібрана під час Форми 3 Оцінки у сфері захисту та Форми 5 Базової оцінки ПЗПСП, повинна інформувати ці обговорення та допомагати співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, і користувачу послуг обрати найбільш релевантний шлях(и).

Усі п'ять шляхів включають низку заходів із чотирьох різних категорій цільових заходів ПЗПСП: психоосвіта, регулювання емоцій,

креативне вираження та **орієнтованість на вирішення проблеми**. Заходи навмисно впорядковані в межах шляхів, зазвичай починаючись з одного або кількох заходів психоосвіти для формування базового розуміння, після чого йде низка заходів, спрямованих на розвиток навичок регулювання емоцій, стимулювання креативного вираження та формування навичок орієнтованості на вирішення проблеми.

Кожен шлях містить рекомендовану послідовність цілеспрямованих заходів з ПЗПСП, яких мають дотримуватися співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та користувачі послуг. Заходи в кожному з напрямків упорядковані та позначені кольором, щоб допомогти співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, визначити, до якої з чотирьох категорій заходів вони відносяться. Послідовність може бути особливо корисною для менш досвідчених співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, або співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які є новачками у наданні послуг з ПЗПСП.

Наприклад, у межах Шляху №1 **«Виявлення та регулювання непереборних емоцій»** послідовність починається із заходу психоосвіти, який пояснює відмінності між корисним і шкідливим стресом. Після того як користувачі послуг отримують розуміння типів стресу та їхнього впливу, наступний захід допомагає користувачам послуг визначати та управляти непереборними емоціями, що виникають у стресових ситуаціях. Ця послідовність розроблена для сприяння ефективному процесу допомоги користувачам послуг у розумінні та управлінні своїм стресом.

Досвідчені співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, або ті, хто має професійний досвід у наданні послуг ПЗПСП (наприклад, соціальні працівники, сертифіковані консультанти та терапевти, психологи тощо), можуть адаптувати послідовність заходів або інтегрувати додаткові, щоб краще відповідати конкретним і змінним потребам користувача послуг. Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, та користувач послуг визначають кілька релевантних шляхів, важливо обрати той шлях, з якого користувач послуг хоче розпочати. Крім того, досвідченим співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, рекомендується використовувати кілька шляхів одночасно для одночасного вирішення кількох проблем, якщо це вважається доцільним. Оскільки деякі шляхи використовують ті самі цільові заходи ПЗПСП, під час одночасного застосування кількох шляхів важливо адаптувати повторювані заходи, щоб уникнути дублювання та забезпечити їхню релевантність конкретній проблемі користувача послуг і тому, як вона змінювалася протягом кейс-менеджменту.

Наприклад, захід «Визначення джерел підтримки» включений до всіх шляхів. Замість того щоб виконувати цей захід однаково кілька разів, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні адаптувати його та проводити в такій послідовності, яка відповідає загальним потребам користувача послуг.

Кожен шлях також містить підказку щодо включення рішень і ключових дій до Плану подолання користувача послуг за потреби. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, та користувач послуг можуть додавати цільові заходи ПЗПСП до Плану подолання користувача послуг після кожної сесії та/або після завершення шляху відповідно до того, що користувач послуг вважає найбільш корисним. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, та користувач послуг також повинні включати цілі, пов'язані з ПЗПСП, до Форми 6 Плану дій у межах кейсу. Кожен із п'яти шляхів описано більш детально нижче.

Шлях 1: Виявлення та регулювання непереборних емоцій

Цей шлях зосереджений на допомозі користувачам послуг в управлінні стресом і подоланні горя. Він наголошує на визначенні дестабілізуючих емоцій, які перешкоджають щоденному функціонуванню та часто спонукають звертатися по допомогу. Ефективне виявлення та регулювання непереборних емоцій є життєво важливими для психічного здоров'я та психосоціального благополуччя користувача послуг.

Виявлення та регулювання непереборних емоцій досягається двома способами:

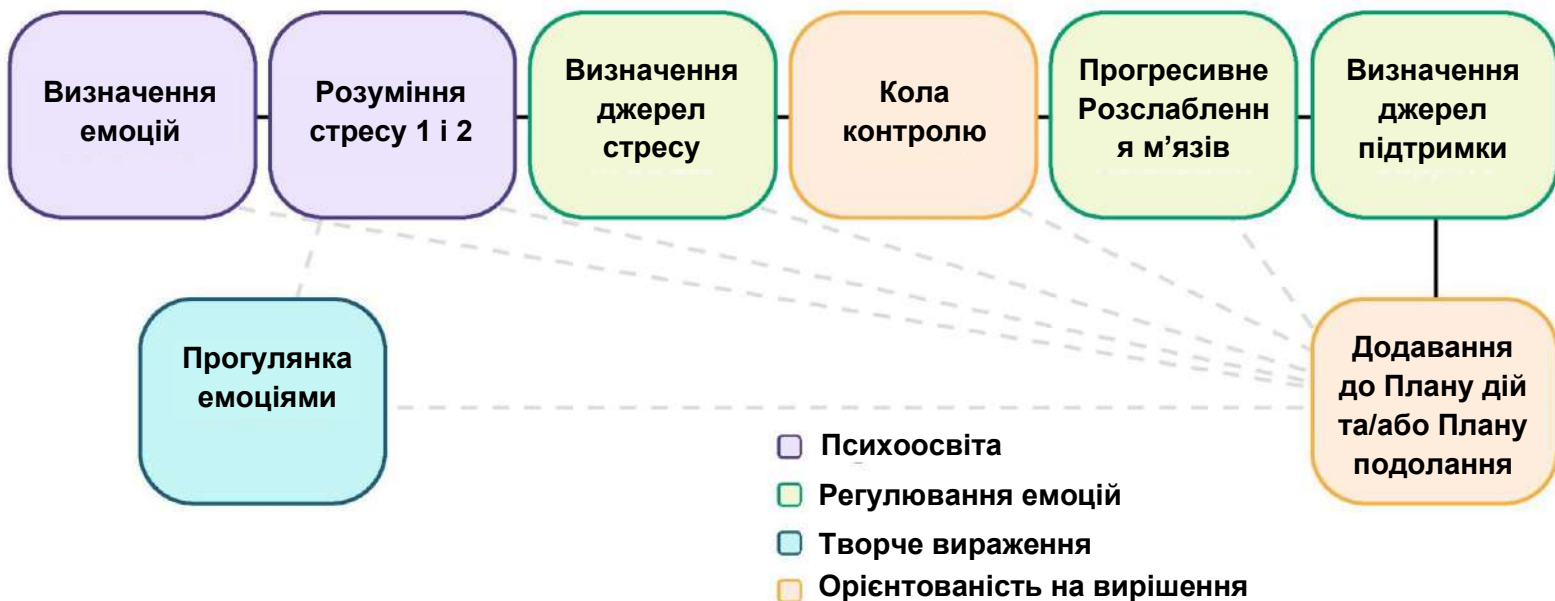
1. Шляхом опрацювання різних типів стресу, що виникають унаслідок таких переживань, як переміщення, стихійні лиха або проживання в умовах обмежених ресурсів і підтримки; та/або
2. Шляхом визначення конкретної підтримки для користувачів послуг, які переживають горе через різні види втрат.

Під час фокусування на опрацюванні різних типів стресу цей шлях має на меті допомогти користувачу послуг:

- Зрозуміти стрес і його вплив на фізичне та психічне здоров'я і благополуччя;
- Визначити основні джерела стресу та пов'язані емоційні реакції;
- Розрізняти те, що перебуває в межах їхнього контролю, і те, що поза ним;
- Дослідити та обрати заходи з регулювання емоцій для подолання непереборних емоцій; та
- Визначити джерела підтримки для управління впливом стресу.

Важливо адаптувати цей шлях до унікальних потреб кожного користувача послуг, особливо під час опрацювання непереборних емоцій. Процес залучення до цих вправ і рефлексій може бути складним для користувачів послуг. Тому вкрай важливо приділяти необхідний час для адаптації та використовувати вправи з регулювання емоцій за потреби протягом цього шляху.

Шлях 1: Виявлення та регулювання непереборних емоцій – Управління стресом



Під час фокусування на переживанні горя внаслідок різних типів втрат цей шлях має на меті допомогти користувачу послуг:

- Розпізнавати емоції, які він/вона переживає та/або з якими має труднощі у проживанні;
- Зрозуміти, що таке горе і втрата, включно з їхніми причинами та впливом;
- Розвинути навички для управління емоціями, що виникають у зв'язку з горем;
- Дослідити, як це – проходити через різні складові горя; та
- Визначити джерела підтримки для процесу переживання горя.

Важливо пам'ятати та визнавати, що проживання горя є нелінійним процесом і потребує часу та підтримки. Цільові заходи ПЗПСП розроблені для підтримки цього розуміння. Крім того, оскільки горе та втрата можуть впливати на інші сфери життя користувача послуг, для комплексного врахування його/її потреб і занепокоєнь можуть знадобитися додаткові шляхи.

[Зображення 2] Шлях 1: Виявлення та регулювання непереборних емоцій – Подолання горя



Важливо зазначити, що хоча користувачі послуг можуть переживати широкий спектр непереборних емоцій, цей шлях зосереджується саме на стресі та горі, оскільки вони найчастіше пов'язані з потребами користувачів послуг. Заходи ПЗПСП у межах цього шляху допомагають користувачам послуг визначати різні емоції, які вони можуть переживати, включно, але не обмежуючись, стресом і горем.

Шлях 2: Участь у складних розмовах

Цей шлях розроблений для допомоги користувачам послуг у визначенні джерел стресу в їхніх сім'ях, на роботі, у дружніх стосунках і громадах, а також у розробці стратегій для ведення складних розмов, які можуть виникати внаслідок цих стресових чинників.

Цей шлях має на меті допомогти користувачу послуг:

- Розпізнавати походження та джерела свого стресу;
- Розрізняти те, що перебуває в межах їхнього контролю, і те, що поза ним;
- Вивчати та застосовувати техніки регулювання емоцій для допомоги у веденні складних розмов; та
- Визначати та розуміти, як ефективно використовувати джерела підтримки.

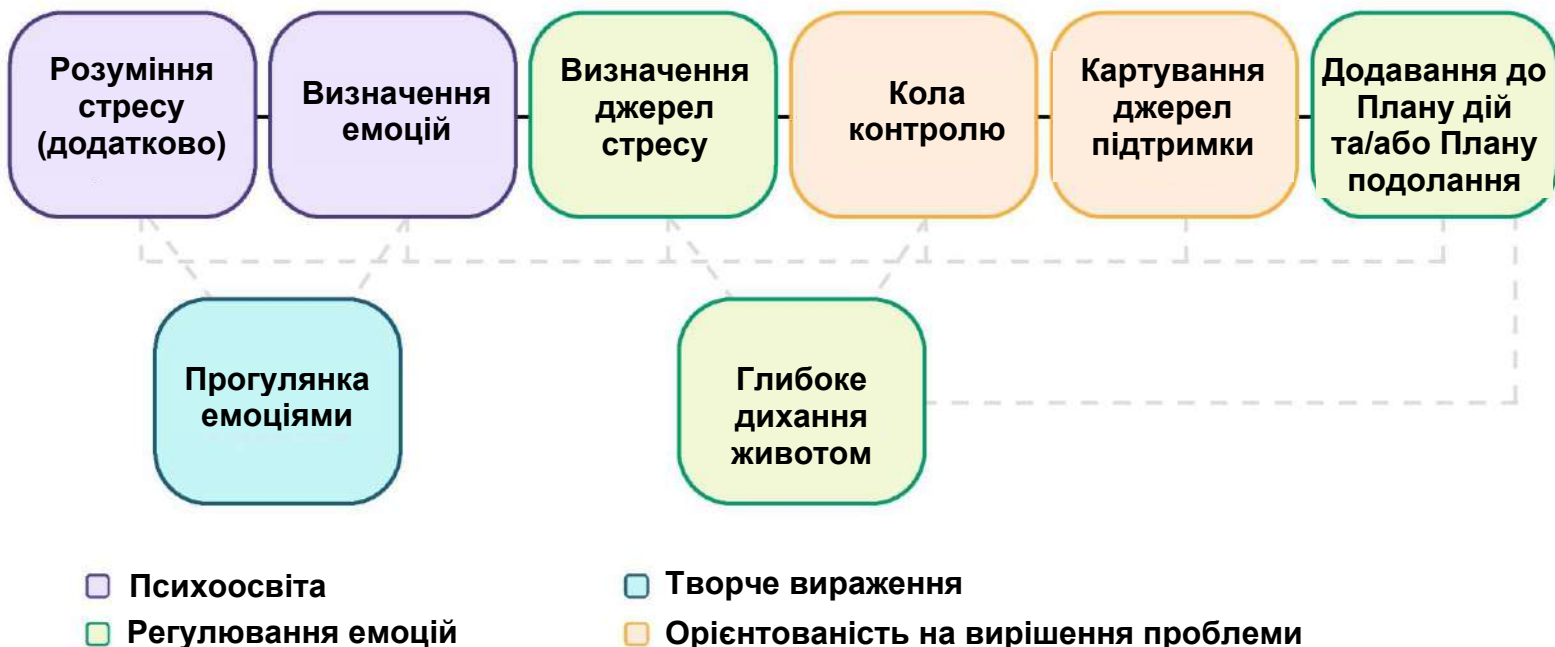
Якщо користувач послуг має труднощі з розумінням того, що таке стрес і як він на нього впливає, рекомендується розпочати цей шлях із заходу психоосвіти

[«Розуміння стресу 1»](#) (див. [Набір інструментів для заходів ПЗПСП](#)).

Якщо користувач послуг уже має розуміння стресу, але має труднощі з визначенням емоцій або почуттів, які він/вона переживає під час взаємодії з сім'єю, друзями та/або громадою, слід почати із заходу психоосвіти [«Визначення емоцій»](#) (див. [Набір інструментів для заходів ПЗПСП](#)).

Вкрай важливо визнати складність участі у складних розмовах. Заходи з ПЗПСП, представлені в цьому шляху, спеціально розроблені для підтримки користувачів послуг у зменшенні стресу, пов'язаного з цими викликами.

[Зображення 3] Шлях 2: Участь у складних розмовах



Шлях 3: Підвищення самооцінки та власної гідності

Цей шлях спрямований на поглиблення саморозуміння користувача послуг, розвиток позитивної самооцінки та підкреслення його сильних сторін. Основною метою цього шляху є підвищення відчуття власної цінності через вправи з саморефлексії та особистісного розвитку.

Цей шлях має на меті допомогти користувачу послуг:

- Рефлексувати над своїм життєвим шляхом;
- Розпізнавати свої сильні сторони;

- Створювати та використовувати позитивні твердження для підвищення усвідомлення своїх сильних сторін;
- Визначати, розуміти цінність і активізувати джерела підтримки у своєму житті; та
- Розвивати додаткові стратегії подолання труднощів для роботи з відчуттями нікчемності, сорому та невпевненості в собі.

Цей шлях починається з заходу креативного вираження «Малювання свого минулого, теперішнього та майбутнього» (див. Набір інструментів для заходів ПЗПСР), щоб допомогти користувачам послуг осмислити свій минулий і теперішній досвід, уявити бажане майбутнє та поставити цілі для досягнення свого бачення. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може використовувати інформацію, обговорену під час цього заходу, для підтримки наступного заходу в послідовності – «Визначення сильних сторін користувача послуг» (див. Набір інструментів для заходів ПЗПСР). Після того як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, допоможе користувачу послуг визначити його внутрішні та зовнішні сильні сторони, він/вона залучає користувача послуг до додаткових заходів, щоб підвищити усвідомлення цих сильних сторін, навчити їх використовувати та відзначати досягнення. З часом ці заходи сприятимуть підвищенню самооцінки користувача послуг та посиленню відчуття власної цінності.

[Зображення 4] Шлях 3: Підвищення самооцінки та власної гідності



Шлях 4: Побудова та підтримка здорових стосунків

Цей шлях розроблений для розвитку навичок побудови стосунків користувача послуг та чіткого розуміння того, що він/вона може і не може контролювати у взаємодії з іншими. Цей шлях спрямований на посилення довіри та підтримки – як у зміцненні наявних зв'язків, так і у формуванні нових.

Цей шлях має на меті допомогти користувачу послуг:

- Зрозуміти характеристики здорових стосунків;
- Рефлексувати над характеристиками здорових стосунків у своєму минулому та уявити якості, яких він/вона прагне у майбутніх стосунках;
- Розпізнавати наявні системи підтримки як приклади здорових стосунків;
- Визначати внутрішні сильні сторони;
- Усвідомлювати, що він/вона може і не може контролювати у стосунках; та
- Вивчати й застосовувати техніки регулювання емоцій для підтримки зусиль у побудові та підтримці здорових стосунків.

Цей шлях використовує психоосвіту для пояснення ознак здорових стосунків, креативне вираження для осмислення минулих стосунків і уявлення майбутніх, а також заходи з регулювання емоцій для розвитку навичок формування здорових стосунків, заснованих на довірі. Оскільки розвиток здорових стосунків залежить не лише від користувача послуг, а й від реакцій, відкритості та готовності іншої сторони до взаємодії, цей шлях також включає заходи, орієнтовані на вирішення проблеми, щоб допомогти користувачу послуг визначити дії, які він/вона може здійснити для побудови здорових стосунків, а також визначити те, що перебуває поза межами його/її контролю.



[Зображення 5] Шлях 4: Побудова та підтримка здорових стосунків



■ Психосвіта

■ Регулювання емоцій

■ Творче вираження

■ Орієнтованість на вирішення проблеми

Шлях 5: Подолання гострого дистресу

Гострий дистрес означає стан, коли користувач послуг перевантажений і не може відновити відчуття спокою. Прикладами гострого дистресу є, зокрема, ситуації, коли користувач послуг: розгніваний і перебуває в режимі «боротьби», засмучений і не може перестати плакати, наляканий або тривожний і не може зосередитися, або заціпенілий/відсторонений і «завмерлий». Цей шлях і заходи, що входять до нього, можуть бути обрані як пріоритетні під час початкових обговорень між кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та користувачем послуг або використовуватися в будь-який момент, коли користувач послуг демонструє ознаки гострого дистресу.

Цей шлях має на меті допомогти користувачу послуг:

- Повернутися до стану спокою за допомогою вправ на заземлення;
- Зрозуміти, як стрес впливає на мозок і тіло;
- Визначити свої емоційні та фізичні реакції та те, що могло їх спричинити; та
- Навчитися навичок подолання труднощів і розуміти, коли їх застосовувати.

Оскільки цей шлях спеціально призначений для використання у випадках гострого дистресу, послідовність починається із заходу регулювання емоцій – зокрема вправи на заземлення – щоб допомогти користувачу послуг відновити відчуття спокою. На певному етапі, але не обов'язково одразу після відновлення спокою, фокус може зміститися на наступний захід у послідовності – психоосвіту. Рекомендується, щоб співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, інтегрував досвід гострого дистресу користувача послуг у захід психоосвіти, щоб нормалізувати досвід користувача послуг та закріпити розуміння того, що під час процесу кейс-менеджменту він/вона може навчитися керувати цими непереборними реакціями. Після того як користувач послуг отримає це розуміння через психоосвіту, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, підтримує користувача послуг у визначенні емоцій, які ніби «захоплюють» або є «неконтрольованими», та у розвитку навичок і інструментів для регулювання емоцій.

**[Зображення 6] Шлях 5:
Подолання гострого дистресу**



Поширені запитання

Де слід впроваджувати цільові заходи ПЗПСР? (тобто міркування щодо місця, приватності тощо) Заходи можуть використовуватися всюди, де відбувається кейс-менеджмент; наприклад, у центрі зборів громадськості або вдома у користувача послуг, якщо це безпечно і забезпечено належний рівень приватності протягом усієї сесії. Будь-яка зустріч у домі користувача послуг має бути обговорена та погоджена з користувачем послуг до початку сесій. Перед впровадженням конкретного заходу важливо ознайомитися з ним і оцінити, чи є місце, де планується зустріч із користувачем послуг, відповідним для цього заходу (наприклад, чи достатньо простору? Чи є тема чутливою і тому потребує більшої приватності?).

Як співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, працювати разом із користувачем послуг для вибору відповідних цільових заходів ПЗПСП? Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та користувачі послуг працюють разом, щоб визначати, обирати та практикувати різні заходи з метою знайти найбільш відповідний набір для підтримки потреб користувача послуг у сфері ПЗПСП. Це процес взаємної зацікавленості та практики. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може пропонувати різні заходи на основі потреб користувача послуг, визначених під час відбору та оцінки у сфері захисту або на будь-якому етапі процесу кейс-менеджменту. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні створювати безпечний і партнерський простір, який дає користувачу послуг можливість висловлювати свою думку та надавати зворотний зв'язок щодо того, які заходи він/вона вважає корисними та підтримувальними. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, ніколи не повинні змушувати або вимагати від користувачів послуг здійснювати заходи, виконання яких викликає у них відчуття дискомфорту.

Чи вибудовуються цільові заходи ПЗПСП один на одному (тобто чи існує певна послідовність, якої слід дотримуватися)? Заходи мають послідовність, коли використовуються в межах конкретного шляху. Деякі заходи базуються на попередніх, і, якщо це доречно, це зазначено в інструкціях до заходу. Наприклад, спочатку співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, допомагає користувачу послуг виконати захід [«Визначення моїх джерел стресу»](#), а потім проводить відповідний захід із регулювання емоцій для посилення навичок, необхідних для роботи з визначеними джерелами. Водночас інші заходи можуть використовуватися як окремі.

Чи можуть співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, використовувати цільові заходи ПЗПСП в іншій послідовності або поза межами п'яти шляхів? У міру набуття досвіду та кращого ознайомлення із заходами співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть використовувати їх із меншим дотриманням послідовностей, передбачених для кожного з п'яти шляхів. Коли співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, готові працювати поза заданою послідовністю або використовувати кілька шляхів одночасно, вони можуть звернути увагу на правий верхній кут кожного опису заходу, щоб визначити, чи можна його адаптувати для використання в межах кількох шляхів. Заходи, які можна адаптувати, мають два типи символів у правому верхньому куті. Адаптації часто потребують незначних змін у сценарії, наведеному в описі заходу, а також додавання адаптованих запитань для рефлексії. Додаткові рекомендації щодо адаптацій і змін наведені нижче в цьому керівництві та в описах заходів.

Що робити, якщо користувачу послуг не подобається цільовий захід ПЗПСП? Багато заходів спочатку можуть здаватися користувачу послуг незвичними або дивними. Це нормальна реакція, і її слід очікувати. Багато з цих заходів є навичками, які потребують

практики, щоб бути ефективними для користувача послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть пояснити це користувачам послуг, щоб підготувати їх до різних емоцій і відчуттів, які можуть виникати під час виконання цих заходів уперше або навіть протягом перших кількох разів. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та користувачі послуг повинні сприймати багато з цих заходів як інструменти. Не всі інструменти підходять усім користувачам послуг. Це очікувано. Якщо захід не є корисним для користувача послуг, існують інші заходи, які можна спробувати, і немає потреби використовувати саме цей захід. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть визначити альтернативні заходи в межах тієї ж категорії (тобто психоосвіта, регулювання емоцій, креативне вираження або орієнтованість на вирішення проблеми), звертаючи увагу на символ(и) у правому верхньому куті опису кожного заходу. Важливо пам'ятати, що всі заходи повинні бути адаптовані до контексту, а співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, разом зі своїм керівником повинні заздалегідь переглянути всі заходи, щоб визначити ті, які є доречними для конкретного контексту роботи. Крім того, встановлення та підтримання довірливих стосунків між кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та користувачем послуг є критично важливими, оскільки це значною мірою підвищує готовність користувача послуг дотримуватися рекомендацій і брати участь у заходах, які можуть здаватися складними або вразливими.

Що робити, якщо користувач послуг перебуває в режимі «боротьби» (наприклад, кричить, лихословить, використовує різку лексику, виглядає напруженим або збудженим)? Підхід і ефективна взаємодія з користувачами послуг, які перебувають у режимі «боротьби», є складним завданням. Мета співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, у цій ситуації – допомогти користувачу послуг відчувати безпеку, а не намагатися завершити запланований захід. Щоб допомогти користувачу послуг відчувати безпеку, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, насамперед має залишатися врівноваженим і зберігати спокій, пам'ятаючи, що користувач послуг, імовірно, не часто відчував безпеку або турботу з боку інших. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен забезпечити користувачу послуг відповідний фізичний простір (тобто не надто близько, щоб користувач послуг не відчував загрози або обмеження, і не надто далеко, щоб користувач послуг не сприймав це як дистанціювання або страх) та використовувати емпатію і нейтральний тон голосу, щоб назвати й визнати емоції, які проявляє користувач послуг, і підтвердити його/її досвід. Далі співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може запропонувати користувачу послуг води або спільну прогулянку (якщо це безпечно і є відповідний простір), щоб додатково допомогти заспокоїтися. Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, і користувач послуг уже працювали над заходами з регулювання емоцій, можна також запропонувати разом виконати одну з вправ на заземлення або релаксацію. Коли користувач послуг дещо заспокоїться, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може поставити нейтральні запитання, щоб додатково «заземлити» користувача послуг в теперішньому моменті та продовжити вибудовувати довіру. Безпека співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, є пріоритетом; до початку надання послуг керівники та співробітники повинні розробити план дій,

щоб співробітники знали, як діяти в ситуаціях, коли вони з будь-якої причини не почуваються в безпеці.

Як співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть підготувати користувача послуг до цільових заходів ПЗПСП, які можуть викликати інтенсивні емоційні та/або фізіологічні реакції?

Деякі заходи можуть включати складні або чутливі теми, що може призводити до інтенсивних емоційних та фізіологічних реакцій у користувачів послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні оцінити унікальну ситуацію та потреби кожного користувача послуг, заздалегідь переглянути заходи та обміркувати можливість виникнення реакції у користувача послуг перед впровадженням нових заходів. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, завжди повинні повідомляти користувачів послуг про таку можливість і пояснювати, що робити, якщо відчуття стануть надмірними. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та користувачі послуг завжди можуть вирішити зупинити виконання заходу та обговорити, чи і коли варто до нього повернутися. Див. розділ щодо адаптацій нижче для отримання додаткової інформації.

Контекстуалізація та адаптація цільових заходів ПЗПСП

Перед впровадженням цільових заходів ПЗПСП необхідно, щоб усі заходи були переглянуті та контекстуалізовані командою з кейс-менеджменту в сфері захисту та їхніми керівниками. Постійна адаптація заходів також має здійснюватися відповідно до потреб окремих користувачів послуг протягом усього процесу кейс-менеджменту. Команда з кейс-менеджменту в сфері захисту також повинна консультуватися з місцевими, національними та міжнародними організаціями, що надають послуги ПЗПСП, оскільки вони можуть мати вже наявні заходи, релевантні до конкретного контексту.

Ключові рекомендації

Під час контекстуалізації цільових заходів ПЗПСП з урахуванням культурної відповідності важливо забезпечити, щоб загальна мета заходу залишалася незмінною. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні обирати та адаптувати заходи у співпраці з членами постраждалих громад, колегами та своїми керівниками, а за можливості — взаємодіяти з місцевою робочою групою з ПЗПСП або іншими учасниками у сфері ПЗПСП для підтримки процесу контекстуалізації перед впровадженням заходів.

Основні міркування включають:

- Тип середовища (наприклад, гостра надзвичайна ситуація, затяжна криза тощо);
- Пріоритетні потреби/проблеми постраждалої громади;
- Вік, стать, спроможності, ресурси, мова(и), культура(и) та інші різноманітні характеристики постраждалих людей;
- Наявні людські та матеріальні ресурси для впровадження заходів ПЗПСП; та
- Доступні засоби комунікації та вподобання різних підгруп людей (наприклад, соціальні мережі, листівки, радіо, оголошення під час громадських зустрічей або форумів тощо).

Важливо, що цільові заходи ПЗПСП матимуть найбільший вплив, якщо вони:

- Відповідають актуальним потребам/проблемам користувачів послуг;
- Використовують локальну термінологію для понять, пов'язаних із ПЗПСП; та
- Використовують приклади, які відповідають місцевому контексту.

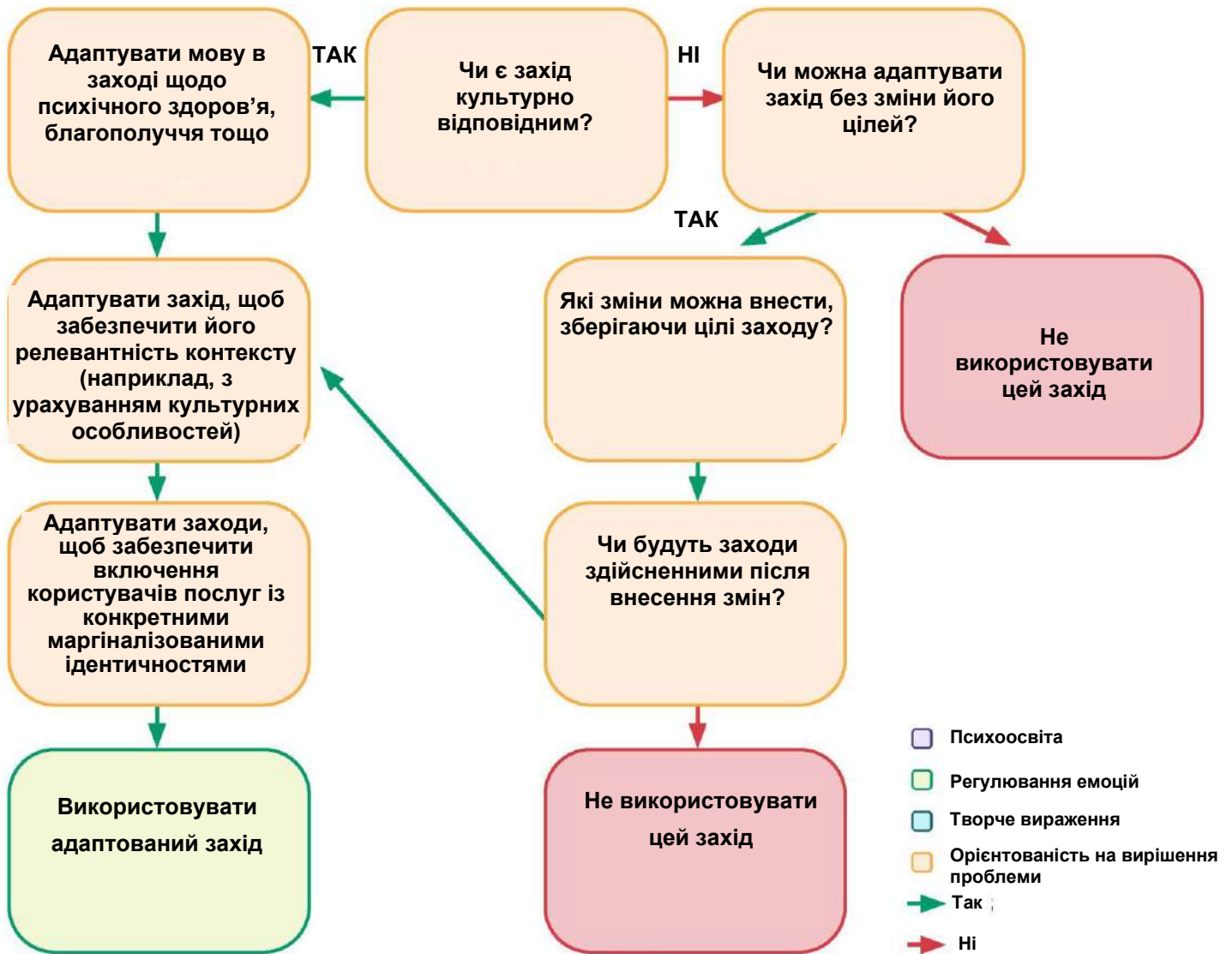
Основні глобальні ресурси, керівні принципи та інструменти:

[Відповідні ключові керівні принципи, стандарти та інструменти МПП з ПЗПСП щодо контекстуалізації](#). Для отримання додаткових ресурсів для участі див. відповідні розділи керівництв, стандартів та інструментів у межах заходів МПП з ПЗПСП 2.1).

Як контекстуалізувати та адаптувати цільові заходи ПЗПСП?

Зображення нижче демонструє рекомендований процес визначення того, чи є захід культурно відповідним, а також кроки щодо його контекстуалізації та адаптації у разі, якщо він визнаний культурно прийнятним. Додаткові рекомендації щодо адаптації заходів наведені нижче після зображення.

Зображення 7: Контекстуалізація заходів ПЗПСП



Якщо захід визнано культурно відповідним, його слід переглянути та адаптувати для забезпечення відповідності за такими аспектами:

1. Мова

- Адаптувати мову в усіх заходах відповідно до культурних термінів, що використовуються для опису психічного здоров'я та благополуччя, а також місцевих діалектів.
- Включати специфічні культурні слова або назви для досвіду, який може бути відсутній у західних уявленнях про стрес, дистрес, психічне здоров'я та відновлення.

2. Соціальні/культурні норми

- Адаптувати заходи відповідно до соціальних і культурних норм

3. Люди, які історично зазнавали маргіналізації

- Адаптувати заходи для забезпечення їх відповідності для груп людей, які є маргіналізованими, пригніченими та/або зазнають дискримінації в місцевому контексті.

- Наприклад: Якщо користувач послуг ідентифікує себе як такий, що має іншу сексуальну орієнтацію, гендерну ідентичність, гендерне самовираження й статеві ознаки (SOGIESC), члени його/її сім'ї можуть не надавати підтримки і навіть можуть завдавати користувачу послуг додаткової шкоди. У такому випадку захід із регулювання емоцій [«Визначення систем підтримки»](#) (див. [Додаток 4.4: Набір інструментів для заходів ПЗПСП](#)) може потребувати адаптації з урахуванням цієї реальності.

Після того як усі цільові заходи ПЗПСП були переглянуті, контекстуалізовані та адаптовані, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, матимуть оновлений набір інструментів, релевантний до місцевого контексту, який вони можуть почати використовувати з користувачами послуг.

Як адаптувати цільові заходи ПЗПСП для окремих користувачів послуг?

Навіть після того, як заходи були переглянуті, контекстуалізовані та адаптовані до місцевого контексту, можуть знадобитися додаткові зміни для забезпечення їхньої релевантності для кожного окремого користувача послуг. Кожен користувач послуг має унікальні потреби та вподобання. Не всі заходи підходять для всіх користувачів послуг. Готуючись до проведення конкретного заходу з користувачем послуг, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні адаптувати його відповідно до потреб цього користувача послуг. Коли співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, краще ознайомляться із заходами та почуватимуться впевненіше у їх проведенні, вони зможуть адаптувати їх безпосередньо під час сесії, а не лише заздалегідь.

Адаптації для окремих користувачів послуг повинні відповідати загальній цілісності заходу; отже, будь-які зміни мають:

- Зберігати загальну мету заходу; та
- Передбачати лише мінімально необхідні коригування.
- Під час адаптації заходів для окремого користувача послуг варто враховувати такі запитання:
- Які бар'єри існують у заході ПЗПСП у його поточному вигляді, що можуть завадити користувачу послуг досягти запланованої(их) цілі(ей)?
- Якщо користувач послуг має інвалідність, які зміни необхідно внести, щоб забезпечити отримання ним належної підтримки?

Які інші унікальні соціальні ідентичності має користувач послуг, що можуть вплинути на ефективність заходу, якщо його залишити без змін? Які коригування необхідно внести, щоб користувач послуг отримав очікувану підтримку?

Після внесення змін до заходів для окремих користувачів послуг співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, разом із керівником повинні обговорювати ці адаптації під час регулярних індивідуальних наглядів, щоб переконатися, що вони не вплинули на загальну спрямованість і мету заходів, а також обговорити виклики, ключові висновки та рекомендації для колег. Контекстуалізацію та адаптацію заходів також слід обговорювати під час групових або колегіальних наглядів для взаємного навчання.

Створення заходів з ПЗПСП

Хоча Набір інструментів для заходів ПЗПСП містить добірку цільових заходів ПЗПСП, це не єдині заходи, які співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть використовувати з користувачами послуг. Після того як співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, стають більш упевненими у використанні заходів із набору інструментів, вони неминуче помічатимуть можливості для додавання нових заходів з метою задоволення специфічних потреб своїх користувачів послуг. Вони також, імовірно, краще усвідомлюватимуть культурні практики, що вже використовуються в місцевих громадах для зцілення та підтримки психічного благополуччя, які доцільно інтегрувати та застосовувати в межах кейс-менеджменту в сфері захисту.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та їхні керівники завжди мають глибші культурні та контекстуальні знання щодо джерел стресу, психічного здоров'я і благополуччя громад, а також щодо культурно зумовлених і доречних заходів для зміцнення психічного благополуччя, ніж це передбачено глобальним набором інструментів. Відповідно, вони можуть спільно розробляти додаткові заходи для своїх користувачів послуг, використовуючи інші матеріали, а також власні знання та навички. Важливо пам'ятати, що перед впровадженням послуг важливо, щоб організації враховували та дотримувалися будь-яких місцевих і національних нормативних вимог щодо надання втручань ПЗПСП.

Ключові рекомендації

Після адаптації та впровадження цільових заходів ПЗПСП із Набору інструментів для заходів ПЗПСП співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та їхнім керівникам слід передбачати час для обговорення та розроблення нових заходів за потреби. У цей час співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть порушувати питання потреб ПЗПСП і проблем користувачів послуг, які ще не були охоплені заходами з набору інструментів, а також пропонувати ідеї щодо нових заходів та/або їх типів, які вони хотіли б використовувати.

Як створювати додаткові цільові заходи ПЗПСП для набору інструментів?

Під час розроблення додаткових цільових заходів ПЗПСП співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та їхні керівники можуть використовувати й адаптувати інші матеріали ПЗПСП (наприклад, групові заходи ПЗПСП, сесії з підвищення обізнаності, глобальні настанови та ресурси тощо). Наприклад, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники можуть виявити специфічну поведінку, психічний стан або реакцію на несприятливі події, коли користувачі послуг потребують більшої підтримки. Додаткові теми та матеріали з психоосвіти можуть бути визначені та адаптовані для того, щоб допомогти користувачам послуг краще зрозуміти: конкретні психічні стани, способи підтримки інших членів сім'ї, реакції на певні події тощо.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, також можуть включати до [Додатка 4.4: Заходи та ресурси ПЗПСП](#) більше стратегій подолання. Існує багато форм дихальних практик, медитацій і вправ на заземлення (наприклад, постукування, стискання, рухи тіла), які можуть бути доречними для включення. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники несуть відповідальність за визначення заходів, які можуть бути корисними для користувачів послуг, а також за те, яким чином їх застосовувати в межах кейс-менеджменту в сфері захисту. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та керівники також повинні адаптувати ці заходи до контексту відповідно до наведених вище рекомендацій.

Приклади відповідних ресурсів, які можуть бути використані та адаптовані, наведені нижче в розділі «відповідні ресурси».

Етапи створення або додавання нових цільових заходів ПЗПСП до набору інструментів

Нижче наведено рекомендовані кроки та ключові запитання, які слід враховувати під час розроблення цільових заходів ПЗПСП.

Крок 1: Визначення незадоволених потреб ПЗПСП та проблем користувача послуг, які потрібно вирішити

- Які потреби користувача послуг ви намагаєтеся задовольнити за допомогою цього заходу?
- Чи ця потреба наразі не покривається іншими заходами, вже включеними до набору інструментів?

Крок 2: Генерація ідей для нових цільових заходів ПЗПСП

- Якої(их) цілі(ей) ПЗПСП ви прагнете досягти (або

до яких зробити внесок) за допомогою цього заходу

- Які цільові заходи ПЗПСП використовуються організаціями або членами громади?
- Чи існують додаткові глобальні або локальні ресурси, настанови, навчальні програми, до яких ви можете звернутися для отримання ідей щодо нових заходів ПЗПСП, які можна адаптувати та використовувати з користувачами послуг (наприклад, групові активності, які можна адаптувати для індивідуального використання)?

Крок 3: Вибір однієї ідеї та її розроблення як цільового заходу ПЗПСП із використанням Шаблону заходу кейс-менеджменту у сфері захисту ПЗПСП:

- Яка мета або завдання цього заходу?
- До якої з чотирьох категорій цільових заходів ПЗПСП належить цей захід (психоосвіта, творче вираження, регулювання емоцій, орієнтованість на вирішення проблеми)?
- До яких шляхів належить цей новий захід?
- У якому середовищі має проводитися цей захід?
- Хто має брати участь у цьому заході? Хто не повинен брати участь у цьому заході? Або в яких випадках цей захід є недоречним для використання?
- Який час необхідний для виконання заходу?
- Які матеріали є обов'язковими або додатковими для виконання заходу?
- Яка підготовка потрібна перед проведенням заходу?
- Які інструкції щодо виконання заходу?
- Чи потрібні контекстуальні адаптації з урахуванням гендеру, віку, інвалідності та інших соціальних ідентичностей/характеристик?
- Чи слід позначити цей захід як складний, такий, що потребує більш досвідченого співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та підтримки керівника?
- Чи потрібно після цього заходу проводити захід із регулювання емоцій?
- Як цей захід буде відображений в плані подолання та/або плані дій?

Крок 4: Пілотування заходу, внесення змін і доопрацювання

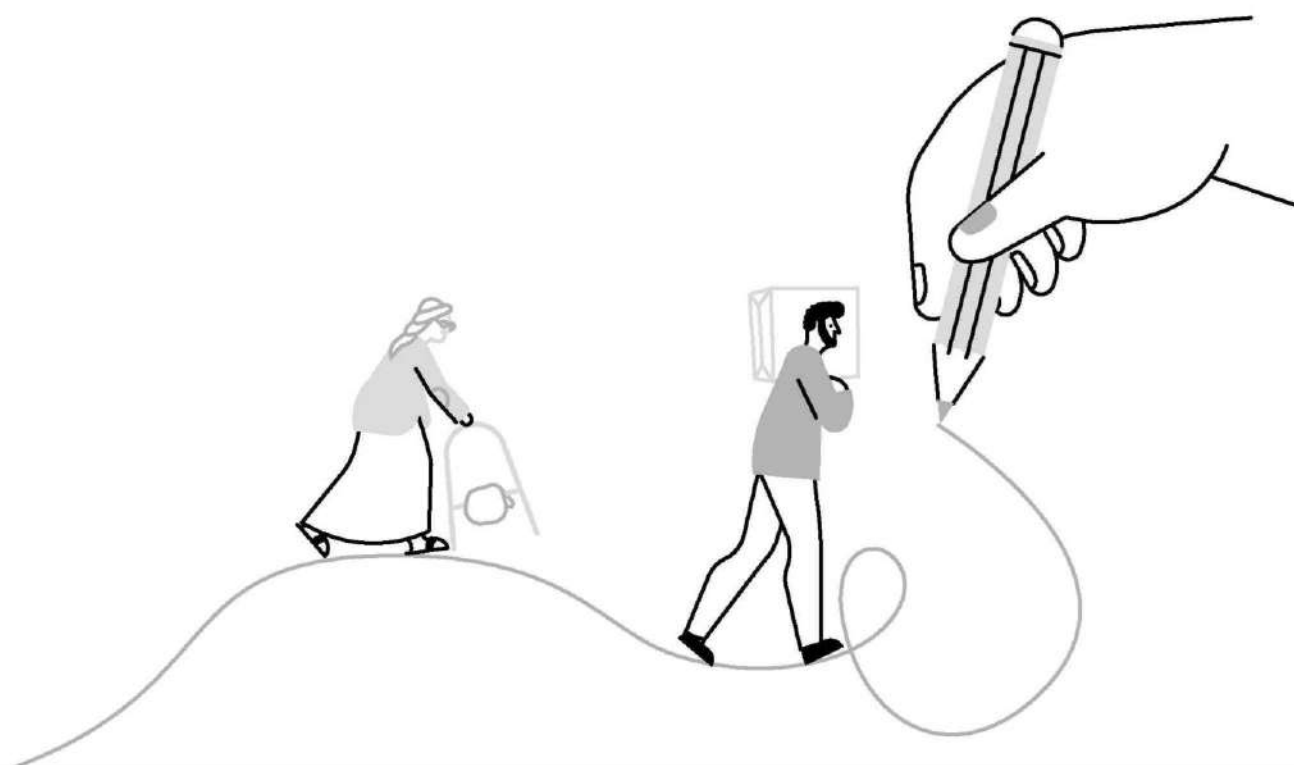
- Проведіть пілотування нового заходу ПЗПСП із залученням співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи (наприклад, під час взаємного нагляду або сесії з розбудови спроможності разом із керівником)

- Зафіксуйте зворотний зв'язок і рекомендовані зміни
- Внесіть зміни до Шаблону заходу кейс-менеджменту у сфері захисту ПЗПСП для заходу та доопрацюйте
- Додайте новий захід до відповідної(их) категорії(й) та шляху(ів)

Крок 5: Використання нового цільового заходу ПЗПСП із користувачами послуг за потреби

- Дотримуйтесь наведених вище рекомендацій щодо адаптації активності до індивідуальних особливостей і потреб користувача послуг

Незалежно від того, чи створюються або додаються нові заходи з ПЗПСП до Набору інструментів, усі заходи мають бути цілеспрямованими, добре продуманими, розробленими в повному обсязі (тобто включати необхідні запитання для роздумів, інструкції з використання тощо) і відповідати місцевому контексту. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та їхні керівники повинні виділяти достатньо часу для розроблення та вдосконалення нових цільових заходів ПЗПСП. Процес створення не повинен бути поспішним, щоб забезпечити ефективність нових заходів і запобігти можливій шкоді для користувачів послуг.



Додаток 4.4.2:

План подолання труднощів користувача послуг

Мій план подолання

Частина I: Цілі та пріоритети для підтримки мого благополуччя

Використовуйте наведені запитання, щоб зрозуміти проблеми та пріоритети користувача послуг щодо його психічного здоров'я та психосоціального благополуччя, джерела стресу та вплив на його повсякденне життя. (Наприклад, «Які проблеми впливають на ваше самопочуття?» «Як ці проблеми вплинули на ваше самопочуття?» «Яку проблему ви б хотіли вирішити в першу чергу? Другою? Третьою?») Якщо користувачу послуг важко визначити проблеми та пріоритети, зверніться до вступного етапу, оцінки захисту та базової оцінки ПЗПС.

Проблеми або занепокоєння, пов'язані з моїм психічним здоров'ям і психосоціальним благополуччям, які я хочу вирішити:

Пріоритет 1:

Пріоритет 2:

Пріоритет 3:

Частина II: Мої стресові реакції (тобто ознаки того, що я перебуваю у стресовому стані або відчуваю тривогу)

Коли я відчуваю стрес, я зараз роблю наступне....

У майбутньому, коли я відчуватиму стрес, я планую спробувати зробити наступне, щоб допомогти собі...

Код користувача послуг

Дата

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:

Частина III: Мої сильні сторони та джерела підтримки

Як я почуваюся безпечно та комфортно: *(Де я почуваюся безпечно і комфортно? Хто присутній у цих місцях? Які заходи відбуваються в цьому середовищі? Чи є місця або люди, яких я уникаю?)*

Мої сильні сторони: *(Які види діяльності мені подобаються? Які мої позитивні досягнення або риси особистості? Які приклади того, як я подолав проблему чи труднощі? Що дає мені надію чи радість?)*

Мої джерела підтримки: *(Хто є моїми джерелами підтримки? Конкретні друзі, сім'я, громадські мережі, групи активності, релігійні/духовні практики чи групи тощо?)*

Інші примітки: *(Чи були виявлені якісь відповідні ризики? Чи є потреба у розробці плану безпеки? Якщо існує безпосередня загроза фізичній безпеці, перейдіть до форми планування безпеки, перш ніж заповнювати план подолання ситуації. Елементи будуть повторюватися в усіх формах, але планування безпеки має пріоритет).*

Частина IV: Мої інструменти подолання

Що я можу зробити, щоб відчути спокій у своєму тілі:

1.

2.

3.

Що я можу зробити, щоб відчувати себе спокійно в голові:

1.

2.

3.

Що я можу зробити, щоб заспокоїти свої емоції:

1.

2.

3.

Що допомагає мені почуватися в безпеці та комфорті? (Використовуйте відповіді з сильних сторін/джерел підтримки вище)

Які добрі слова я можу сказати собі, щоб підтримати своє самопочуття?
(Використовуйте відповіді з вправи з афірмації або нові)

До кого я можу звернутися, якщо відчуваю, що мені стає надто важко?
(Використовуйте відповіді з сильних сторін/джерел підтримки вище)

Цілеспрямовані заходи з ПЗПСП, які я хочу спробувати або практикувати:

Цілеспрямовані заходи з ПЗПСП, які я спробував, але вони мені не підійшли:

Частина VI: Дії, які я можу вжити, щоб впоратися з конкретними проблемами чи занепокоєнням

Проблема/занепокоєння:

Дії:

Проблема/занепокоєння:

Дії:

Проблема/занепокоєння:

Дії:

Частина VII: Мій сенсорний набір для заземлення, коли я відчуваю стрес

Виконайте цільову вправу з ПЗПСП «5 почуттів для самозаспокоєння» та використовуйте відповіді для заповнення цього розділу

Я торкаюся:

Я відчуваю запах:

Я чую:

Я бачу:

Я відчуваю смак:

Я можу тримати це в або на:

☐ Вдома

☐ На роботі

☐ У сумці/рюкзаку

☐ Гаманці

☐ У кишені

☐ Інше місце:

Частина VIII: Нотатки про прогрес для подальших дій, оновлень та іншої інформації

Використовуйте наведені запитання, щоб зрозуміти прогрес і потреби користувача послуг (наприклад, «Які інструменти подолання труднощів ви використовували з часу нашої останньої розмови?» «Чи допомогли стратегії самодопомоги та подолання?» «Чи потрібно їх переглянути або переробити?» «Як ви відчуваєтеся зараз?» Задокументуйте всі узгоджені дії в письмовій формі, включно з оновленнями плану подолання, додатковими стратегіями чи інструментами, які обговорювалися, або будь-якими новими проблемами, які користувач послуг визначив як пріоритетні. Занотуйте дату і будь-які ключові спостереження, пов'язані з самопочуттям користувача послуг або важливою інформацією, якою він поділився.

Дата:

Примітки:

Дата:

Примітки:

Дата:

Примітки:

Дата:

Примітки:

Дата:

Примітки:

Дата:

Примітки:

Дата:

Примітки:

Дата:

Примітки:

Додаток 4.4.3: Шаблон заходу ПЗПСП

Тип діяльності:	
Назва:	
Мета	Яка мета вправи?
Час	Скільки часу потрібно для виконання вправи?
Матеріали	Чи є якісь матеріали, необхідні або рекомендовані для виконання цієї вправи?
Участь	Хто має брати участь у вправі? (наприклад, чи можливо/доцільно залучити до виконання цієї вправи члена сім'ї або дорослого, якому ви довіряєте)?
Підготовка	Яку підготовку потрібно провести перед виконанням цієї вправи з користувачем послуг?

Примітка фасилітатора: Перш ніж завершити цю вправу з користувачем послуг, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен врахувати всі необхідні корективи, пов'язані з культурним контекстом, гендером/віком/інвалідністю або іншими демографічними характеристиками, умовами, конкретними проблемами чи сферами, що викликають занепокоєння, тощо. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, також повинен визначити, коли НЕ варто завершувати роботу. Будь-яка ключова інформація для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, може бути додана тут, перед інструкціями, у вигляді примітки для фасилітатора.

Інструкції

Створюючи вправу, додайте чіткі інструкції про те, як її виконувати, та сценарії для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Включіть будь-які візуальні матеріали для демонстрації вправ (наприклад, зображення, приклади тощо). Включіть будь-які «попередження» або позначки для особливих міркувань або важливих речей, про які співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен пам'ятати.

Під час написання сценарію користуйтеся наведеними нижче підказками:

ЗРОБИТИ:

СКАЗАТИ:

ПОКАЗАТИ:

ЗАПИТАТИ:

ПОЯСНИТИ:

Включіть нотатки для фасилітатора для будь-якої інформації, яку важливо знати/бути в курсі, коли співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, завершує роботу з користувачем послуг. Нотатки для фасилітатора – це інформація, яку співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, буде тримати в голові, але не вимовлятиме вголос користувачу послуг.

Примітка фасилітатора:

Запропонуйте користувачу послуг оновити план подолання проблеми.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він домашнє завдання чи повторне виконання цієї діяльності, і якщо так, обговоріть, що користувач послуг повинен робити, щоб займатися вдома. Приклади домашніх завдань можуть включати:

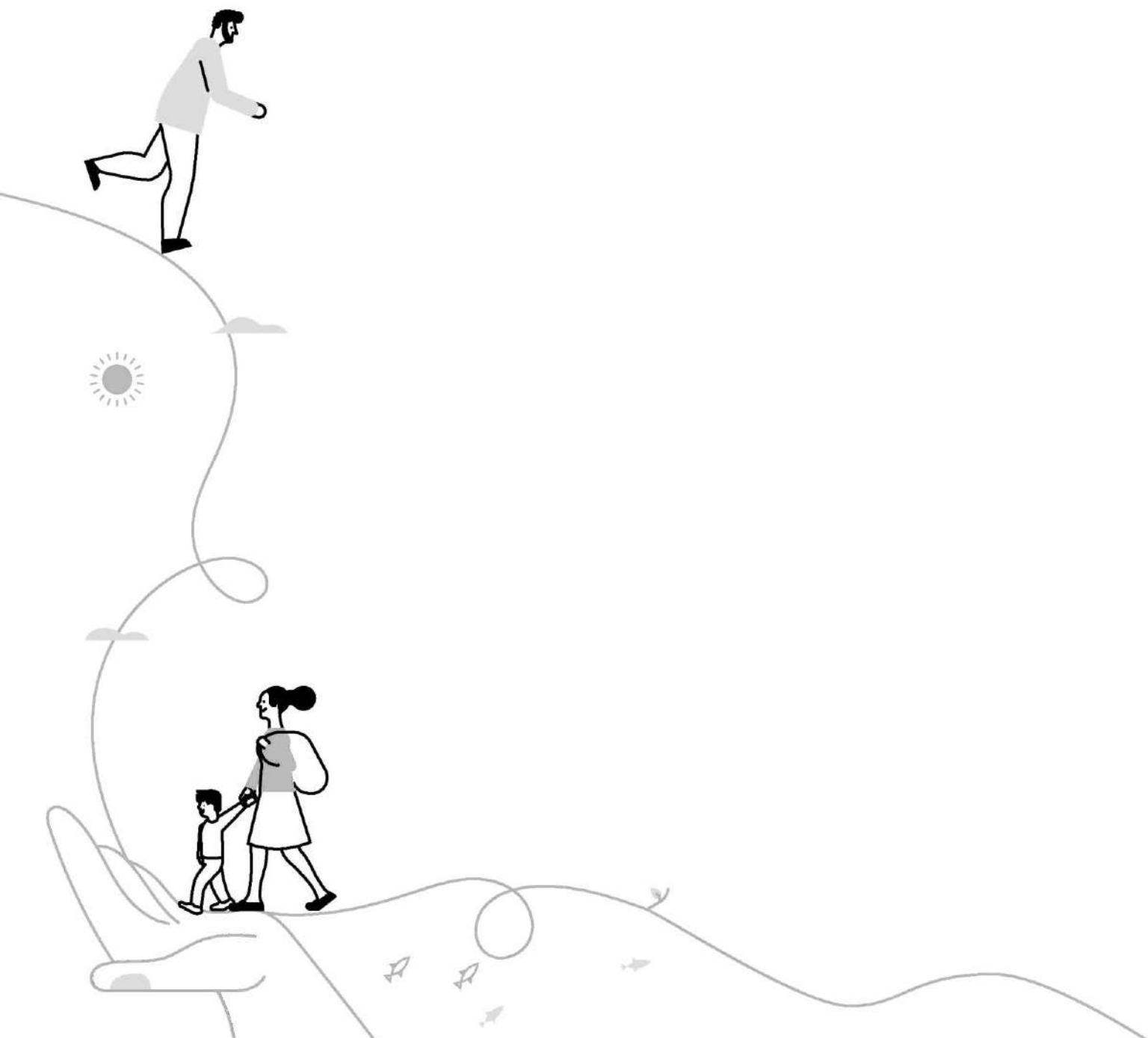
- **Попрактикуйте навичку _____ (вказіть кількість) разів на тиждень або _____ (вказіть кількість) разів, коли відчуваєте сумно, тривожно, нервуєте, гніваєтесь тощо.**
- **Поміркуйте над _____ (вказіть почуття), коли воно виникає, зверніть увагу на відчуття у вашому тілі тощо.**
- **Поміркуйте, що вам сподобалося в цій вправі, а що ні, і чи хотіли б ви повторити її під час наступної сесії кейс-менеджменту (або індивідуально).**

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.4: Психоосвіта

Додаток 4.4.4.1: Розуміння стресу

Мета	Допомогти користувачам послуг розпізнати корисні та шкідливі форми стресу та почати визначати чинники стресу у своєму житті.
Час	30 хвилин
Матеріали	Папір, ручки/фломастери/олівець і фліпчарт
Учасник(и)	Користувач послуг; за бажанням користувача послуг можна включити довіреного члена родини чи друга
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у веденні цієї діяльності з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають роздрукувати роздатковий матеріал або записати приклади в зошит або на фліпчарт заздалегідь.
Інструкції	

ПОЯСНИТИ: Ми хочемо вміти розпізнавати та визначати стрес. Ми також хочемо зрозуміти, як стрес впливає на наше тіло, емоції та загальне самопочуття.

ЗАПИТАТИ: Що ви думаєте, коли думаєте про «стрес»? Як би ви визначили «стрес»?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

СКАЗАТИ: Стрес є нормальною частиною життя, яка трапляється з кожним. Це автоматична реакція організму на зміни, яка може бути як корисною, так і шкідливою залежно від різних факторів. Сьогодні ми обговоримо приклади того, як стрес може бути корисним чи шкідливим.

ПОЯСНИТИ: Коли ми відчуваємо зміни, наші тіла реагують, щоб підготуватися до цих змін. Приклади того, як наше тіло реагує, включають збільшення частоти серцевих скорочень, артеріального тиску та запасів енергії.

Це може підвищити нашу концентрацію та продуктивність у короткостроковій перспективі.

СКАЗАТИ: Корисний стрес є короткочасним, підвищує нашу зосередженість і продуктивність і дозволяє нашому тілу повернутися до звичайного стану після продуктивного періоду.

СКАЗАТИ: Проте, шкідливий стрес виникає, коли стрес є хронічним або тривалим, це не дає тілу повернутися до свого звичайного стану, який включає нижчу частоту серцевих скорочень і артеріальний тиск. Важливо розпізнати, як стрес виглядає і відчувається в нашому тілі.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг роздатковий матеріал із типовими стресовими реакціями (або прочитайте йому список, якщо він має низькі або обмежені навички грамотності).

Примітка фасилітатора: Роздатковий матеріал із типовими стресовими реакціями наведено нижче.

СКАЗАТИ: Ми разом переглянемо цей список. Коли ми робитимемо це, обведіть пункти, які ви відчували під час стресу.

Примітка фасилітатора: Для користувачів послуг із обмеженою грамотністю прочитайте кожну реакцію та попросіть їх визначити, які вони впізнають. Обведіть їх для подальшого перегляду. Крім того, попросіть користувача послуг написати типові реакції на стрес на папері (або запишіть їх для себе).

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми переглянули список, пригадайте момент, коли ви відчували стрес. Визначте, що викликало стрес та як ви почували себе (тобто ваша реакція на стрес).

ЗРОБИТИ: Після того, як користувач послуг поділиться інформацією, попросіть його перевірити, чи вказано його реакцію на стрес у роздатковому матеріалі. Якщо ні, попросіть користувача послуг написати це в розділі «Інші пропозиції» (або напишіть це за нього).

ЗАПИТАТИ: Чи були інші випадки, коли ви переживали стрес у минулому, про які ви хотіли б згадати так само?

ЗРОБИТИ: Якщо так, попросіть користувача послуг згадати ще 1-2 приклади, визначити причину стресу, опишіть, що він відчував, і знайдіть або запишіть це на роздатковому матеріалі. Якщо ні, перейдіть до наступного кроку.

СКАЗАТИ: Ми визначили минулі чинники стресу. Тепер давайте зосередимося на поточних чинниках стресу.

ЗАПИТАТИ: Які чинники стресу виникають у вашому житті? Які почуття вони викликають у вас (тобто ваші поточні реакції на стрес)?

ЗРОБИТИ: Допоможіть користувачу послуг перерахувати чинники стресу один за одним. Допоможіть йому знайти або записати ці чинники стресу на роздатковому матеріалі.

ЗАПИТАТИ: Чи є інші ознаки стресу, які ви хочете додати до списку?

ЗРОБИТИ: Попросіть користувача послуг написати свої чинники стресу на роздатковому матеріалі під «моїми прикладами стресу» (або запишіть їх за нього).

ПОЯСНИТИ: різницю між корисним стресом і шкідливим стресом та навести приклади кожного виду стресу.

- Корисний стрес передбачає короточасні чинники стресу, які покращують зосередження і продуктивність.
- Шкідливий стрес передбачає хронічні чинники стресу, що викликають тривогу та неприємні емоції, що часто ускладнює зосередження та роботу.

ЗРОБИТИ: Допоможіть користувачу послуг розрізнити виявлені ним корисні та шкідливі чинники стресу. Складіть аркуш паперу навпіл або поділіть фліпчарт навпіл і напишіть «корисний стрес» і «шкідливий стрес» на кожній стороні. Запишіть приклади, які користувач послуг наведе вам для кожного виду.

ОБГОВОРИТИ: Чому ці форми стресу вважаються корисними чи шкідливими? Використовуйте такі запитання, як:

- Як по-різному ви відчуваєте корисний і шкідливий стрес?
- Чи може корисна форма стресу стати шкідливою? Якщо так, то яким чином?
- Як може розуміння видів стресу допомогти вам справлятися з ним ефективніше?

ЗАПИТАТИ: У вас є запитання щодо того, що ми сьогодні обговорювали?

СКАЗАТИ: У наступній вправі ми детальніше розглянемо корисний і шкідливий стрес. Чи бажаєте ви перейти до наступної вправи зараз чи залишити її для нашої наступної зустрічі?

ЗРОБИТИ: Запропонуйте зробити перерву, якщо продовжуватимете наступну психоосвітню сесію щодо стресу, або закрийте сесію, якщо відкладете заняття до наступної зустрічі.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.

Роздатковий матеріал

Можливі ознаки стресу

- ☐ Їсть занадто багато або занадто мало
- ☐ Спить занадто багато або занадто мало
- ☐ Надзвичайна зосередженість на конкретному завданні або завданнях
- ☐ Надзвичайно ефективна робота протягом коротких періодів часу (може чергуватися з періодами неймовірно низької продуктивності)
- ☐ Труднощі з концентрацією
- ☐ Тривога багато часу
- ☐ Почуття провини без причини
- ☐ Незрозумілі болі, болі (головні болі, болі в животі, напруга м'язів – особливо в спині або плечах)
- ☐ Низький рівень або відсутність енергії
- ☐ Збільшення ваги
- ☐ Проблеми зі сном
- ☐ Почуття пригніченості, суму або нездатності працювати
- ☐ Труднощі з іншими – сварка або агресивність, легко розлютитися
- ☐ Надмірне вживання алкоголю, куріння, вживання наркотиків
- ☐ Думки про те, щоб завдати шкоди собі або іншим

Інші пропозиції:

Мої приклади стресу



Додаток 4.4.4.2:

Розуміння типів стресу в організмі

Мета	Користувачі послуг надалі розуміють, чим хронічний стрес може відрізнятися в їхніх тілах від корисного чи повсякденного стресу, і можуть визначити ознаки хронічного стресу в своєму тілі.
Час	30 хвилин
Матеріали	Фліп-чарт/папір, ручки, фломастери, олівці
Учасник(и)	Користувач послуг; за бажанням користувача послуг можна включити довіреного члена родини чи друга
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у веденні цієї діяльності з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг. Намалюйте 5 стадій горя перед початком сесії.
Інструкції	

ЗРОБИТИ: Нагадайте користувачу послуг про попереднє обговорення загальних реакцій на стрес, корисного стресу та шкідливого стресу.

ЗАПИТАТИ: Що ви пам'ятаєте з цього обговорення? (Ставте це запитання, лише якщо ви виконуєте цю вправу в інший день, ніж Стрес-сесія № 1.)

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг простір/час, щоб відповісти та підтвердити те, що він поділився, і прояснити будь-які непорозуміння або збентеження.

СКАЗАТИ: Зараз ми дослідимо різні типи шкідливого стресу, як вони відчуються, як вони виглядають, а також основні відмінності між ними.

ЗРОБИТИ: Нагадайте йому, що корисний стрес – це короткочасна природна реакція, яка тимчасово покращує концентрацію та робить нас більш продуктивними. Стрес стає шкідливим, коли наш організм тривалий час перебуває в стані стресу і не може або не має можливості повернутися до більш спокійного стану.

ПОЯСНИТИ: Реакція на стрес – це те, як організм реагує на зміну або загрозу. Тіло готується до цієї зміни або до захисту від передбачуваної загрози шляхом збільшення частоти серцевих скорочень, артеріального тиску та запасів енергії. Тіло має повернутися до більш типового стану, коли зміни або уявна загроза минули.

СКАЗАТИ: Проте, іноді уявна загроза не зникає. Або існує так багато джерел стресу, що тіло не відчуває, як може повернутися до свого спокійного, типового стану. Це те, що ми називаємо хронічним стресом.

ПОЯСНИТИ: Детальніше про те, що таке хронічний стрес, використовуючи пункти нижче.

- Хронічний стрес є реакцією на тривалий емоційний тиск (з одного чи кількох джерел).
- Хронічний стрес часто виникає, коли люди відчувають, що вони майже не контролюють результат ситуації або не можуть внести зміни.
- Ми можемо переживати хронічний стрес, якщо ми більше не збільшуємо дію (виконуємо діяльність), а натомість є втомленими, знесиленими і, можливо, навіть хворими від постійного стресу.

ЗРОБИТИ: Перегляньте з користувачем послуг роздатковий матеріал про ознаки стресу.

Примітка фасилітатора: Нижче наведено копію роздаткового матеріалу з ознаками стресу; це той самий роздатковий матеріал, використаний у попередній роботі (Стрес-сесія №1).

ЗАПИТАТИ: Які з них, на вашу думку, є одними з наслідків хронічного стресу?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати і відповісти.

ЗРОБИТИ: Підкріпіть або виділіть відповіді користувача послуг, які є типовою реакцією на хронічний стрес. Не забудьте включити:

- Фізичні реакції: головні болі, захворювання серця та/або надмірне збільшення або втрата ваги
- Емоційні реакції: відчуття смутку, пригніченості та/або тривоги чи нервозності весь час
- Поведінкові реакції: труднощі зі сном (тобто спати занадто багато або занадто мало) протягом кількох тижнів/місяців, нездатність функціонувати протягом тривалого часу, проблеми з харчуванням (тобто їсти занадто багато або занадто мало) протягом кількох тижнів/ місяців

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг аркуш паперу або фліп-чарт і попросіть його намалювати контур тіла, яке представлятиме його (або попередньо намалюйте контур тіла для користувача послуг).

СКАЗАТИ: Ми збираємося намалювати, як стрес і хронічний стрес відчуваються в нашому тілі. Ви можете

використовувати різні кольори, символи та зображення, щоб відобразити різні типи стресових реакцій і те, як вони вам сприймаються.

СКАЗАТИ: Подумайте про щоденне джерело стресу – вид діяльності, де стрес може бути корисним. Наприклад, мати достатньо часу, щоб зайнятися домашніми справами, почати нову роботу, зустрітися з близьким другом або членом сім'ї після того, як вони не бачилися протягом тривалого часу.

СКАЗАТИ: По-перше, ми подумаємо про те, як стрес безпосередньо впливає на вас як на особистість.

ЗАПИТАТИ: Як ви відчуваєте це у своєму тілі? Де у вашому тілі ви відчуваєте такий стрес?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати над запитаннями.

СКАЗАТИ: Тепер я хочу, щоб ви намалювали, де ви відчуваєте стрес у своєму тілі. Наприклад, головним боєм можуть бути червоні лінії на лобі.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час намалювати контури тіла.

СКАЗАТИ: Стрес також впливає на те, як ми поведимося з іншими.

ЗАПИТАТИ: Якщо у вас стрес, як ви ставитесь до інших? Що відбувається поза вашим тілом – у вашій родині чи оточенні?

СКАЗАТИ: Розмірковуючи про це, намалюйте символи, щоб показати, що відбувається поза вашим тілом, коли ви перебуваєте в стані стресу. Це може бути поза тілом на вашому зображенні або може починатися в тілі та рухатися назовні.

СКАЗАТИ: А тепер подумайте про хронічний стрес. Той стрес, який не відпускає, і відчувається, що він завжди присутній.

ЗАПИТАТИ: Як по-різному це відчувається у вашому тілі (якщо/коли ви це відчуваєте)? Де і як ви це відчуваєте у своєму тілі? Як ви відчуваєте це у своєму тілі?

СКАЗАТИ: Коли ви думаєте про хронічний стрес в організмі, намалюйте символ, де ви його відчуваєте і як. Це може бути більший символ, ніж попередній щоденний стрес, або це може бути кілька символів у різних місцях. Все, що вам здається правильним.

ЗАПИТАТИ: Як хронічний стрес впливає на те, як ви взаємодієте з іншими? Що відбувається поза вашим тілом, у вашому оточенні з родиною, друзями та/або спільнотою?

СКАЗАТИ: Намалюйте будь-які інші символи, які ви хочете додати, щоб представити хронічний стрес усередині або поза вашим тілом.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми маємо уявлення про те, як ви відчуваєте хронічний стрес, ми можемо обговорити різні потенційні стратегії подолання, які можуть допомогти з деякими з цих почуттів.

ЗРОБИТИ: Виберіть принаймні одну діяльність із регулювання емоцій, щоб спробувати її з користувачем послуг. Діяльність із регулювання емоцій, яку ви виберете, має бути пов'язана зі стресовими реакціями, які користувач послуг ідентифікував у своєму тілі. Якщо у вас виникли труднощі з вибором, для більшості людей корисні наступні вправи: дихання животом, дихання по квадрату та 5 почуттів для заземлення. Поясніть дію користувачу послуг та практикуйте її разом з ним.

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність і коли її використовувати.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

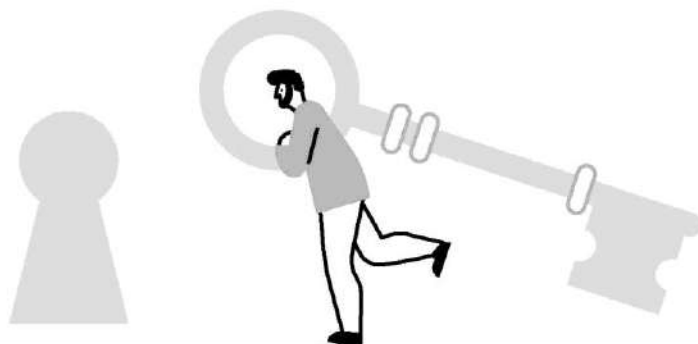
Примітка фасилітатора: вирішіть з користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії



Роздатковий матеріал

Можливі ознаки стресу

- ☐ Їсть занадто багато або занадто мало
- ☐ Спить занадто багато або занадто мало
- ☐ Надзвичайна зосередженість на конкретному завданні або завданнях
- ☐ Надзвичайно ефективна робота протягом коротких періодів часу (може чергуватися з періодами неймовірно низької продуктивності)
- ☐ Труднощі з концентрацією
- ☐ Тривога багато часу
- ☐ Почуття провини без причини
- ☐ Незрозумілі болі, болі (головні болі, болі в животі, напруга м'язів – особливо в спині або плечах)
- ☐ Низький рівень або відсутність енергії
- ☐ Збільшення ваги
- ☐ Проблеми зі сном
- ☐ Почуття пригніченості, суму або нездатності працювати
- ☐ Труднощі з іншими – сварка або агресивність, легко розлютитися
- ☐ Надмірне вживання алкоголю, куріння, вживання наркотиків
- ☐ Думки про те, щоб завдати шкоди собі або іншим

Інші пропозиції:

Мої приклади стресу



Додаток 4.4.4.3:

Розуміння нашого мозку та екстремального стресу

Мета	Допомогти користувачам послуг зрозуміти, чим екстремальний стрес і несприятливі події, які його викликають, відрізняються від інших форм стресу. Користувачі послуг розуміють, як екстремальний стрес впливає на наш мозок і наші реакції.
Час	30 хвилин
Матеріали	Роздрукований роздатковий матеріал «Наш мозок» (або попередньо намальоване зображення на папері), фліп-чарт/папір, ручки, фломастери, олівці
Учасник(и)	Користувач послуг; за бажанням користувача послуг можна включити довіреного члена родини чи друга
Підготовка	Фасилітатори повинні відпрацьовувати цю дію кілька разів, перш ніж завершити її з користувачем послуг. Необхідно внести корективи, щоб терміни відповідали контексту (наприклад, якщо спільнота знайома з термінами «травма» та «посттравматичний стресовий розлад» і використовує їх у своїх розмовах, можна використовувати термін «травматична подія/досвід» замість «екстремальний стрес».) Напередодні зустрічі намалюйте мозок на аркуші, щоб допомогти з поясненнями.

Примітка фасилітатора: Ця активність може не бути придатною або необхідною для використання з усіма користувачами послуг. Використовуйте цю вправу лише тоді, коли користувачі послуг описують справу із симптомами, пов'язаними з екстремальним стресом. Цю активність недоцільно використовувати, коли користувачі послуг перебувають у активній кризовій ситуації. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не мають використовувати цю активність, якщо не мають повної впевненості в наданні інформації та обговоренні екстремального стресу, а також навчанні та відпрацюванні різних стратегій подолання проблем із користувачем послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, також мають пройти стрес-сесії 1 і 2 перед тим, як завершити цю вправу з користувачами послуг.

Відеоматеріал: Щоб допомогти соціальним працівникам освоїти цю вправу та відпрацювати її на практиці перед початком роботи з користувачами послуг, корисно переглянути кілька коротких відео. [Наприклад, відео « Ручна модель мозку »](#), опубліковане на YouTube організацією Emotion Coaching UK, є корисним джерелом інформації. Посилання: <https://youtu.be/Kx7PCzg0CGE>

Інструкції

ЗРОБИТИ: Нагадайте користувачу послуг, як виглядає корисний стрес і хронічний/шкідливий стрес.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас додаткові думки чи роздуми щодо хронічного/шкідливого стресу?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг простір/час, щоб відповісти та підтвердити те, що він поділився, і прояснити будь-які непорозуміння або збентеження.

СКАЗАТИ: Для сьогоднішньої діяльності я хотів би поговорити про екстремальний стрес, який відрізняється від хронічного стресу. Були випадки, коли те, що ви описали, звучало більше як екстремальний, ніж хронічний стрес. Може бути корисно зрозуміти, як працює наш мозок під час екстремального стресу. Багато людей відчувають екстремальний стрес під час війни, стихійного лиха, переміщення з дому, втрати тощо.

ЗАПИТАТИ: Чи буде це корисно для вас?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг простір/час на відповідь.

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповідає «так», продовжуйте розмову нижче. Якщо користувач послуг відповість «ні», з'ясуйте причини, чому він вважає, що це не буде корисним, і повідомте йому, що він не зобов'язаний виконувати цю діяльність і може повернутися до неї в майбутньому, якщо захоче. Потім можна переходити до закриття/заземлення.

СКАЗАТИ: Щоб зрозуміти реакції, які можуть виникнути після подій, які можуть спричинити екстремальний стрес, ми маємо спочатку зрозуміти, як працює наш мозок.



Мозок, що мислить

Емоційний мозок

Мозок виживання

ЗРОБИТИ: Виведіть зображення мозку (у роздатковому матеріалі або на фліп-чарті). Використовуйте малюнок, щоб пояснити три частини мозку.

ПОЯСНИТИ: В основі нашої шиї знаходиться стовбур мозку. Ця частина мозку є **«мозком для виживання»**. Це гарантує, що ми робимо все, що нам потрібно, щоб вижити, активно про це не думаючи. Наприклад, дихання, моргання, ковтання тощо.

Посередині маємо **«емоційний мозок»**. Ця частина нашого мозку мислить, як тварина, і пов'язує

емоції з переживаннями. Наприклад, ми знаємо, що змії є небезпечними; наш емоційний мозок – це та частина нашого мозку, яка змушує нас стрибати з дороги від змії ще до того, як наш мислячий мозок навіть усвідомить, що це змія.

Нарешті, у верхній та передній частини нашого мозку знаходиться **«мислячий мозок»**. Це та частина мозку, яка може приймати повільні обґрунтовані рішення на основі фактів, контексту тощо, а не лише на основі емоцій.

ЗАПИТАТИ: Як ви думаєте, що відбувається в нашому мозку протягом періодів сильного стресу, небезпечних ситуацій, або ситуацій із великою кількістю емоцій?

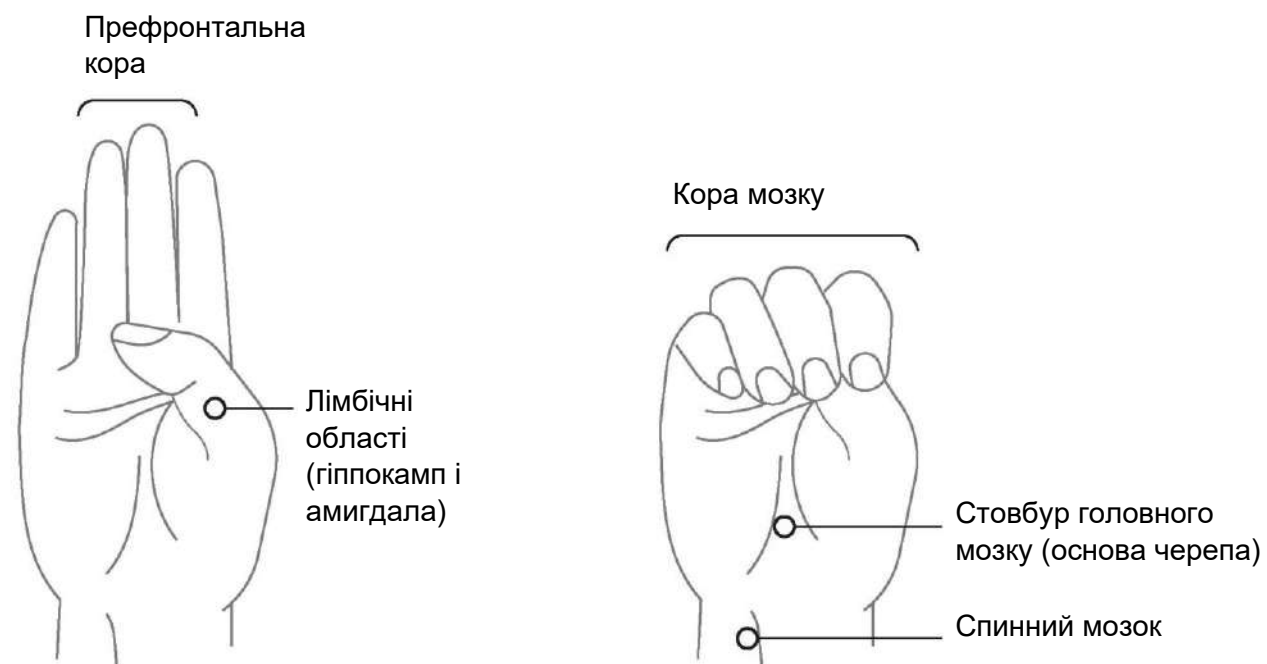
ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати і відповісти. Коли користувач послуг дає пропозиції, підтверджуйте всі правильні.

Примітка фасилітатора: пропозиції на кшталт «наш мозок вимикається» або «не думає, лише діє» певною мірою правильні, з ними можна погодитися, а потім пояснити далі.

СКАЗАТИ: У цей час частина нашого мозку відключається. Зараз ми можемо виконати коротку вправу, щоб зрозуміти, які частини нашого мозку вимикаються, а які беруть верх у таких ситуаціях.

ЗАПИТАТИ: Користувач послуг має взяти одну руку і стиснути великий палець в кулак. Потім відкрийте руку, але тримайте великий палець там, де він є.

Ручна модель мозку



ПОЯСНИТИ: Ваші пальці представляють **«мислячий мозок»**. Долоня – це **«емоційний мозок»** а зап'ястя/нижня частина вашої руки – це стовбур мозку з **«мозком для виживання»** і спинний мозок (зап'ястя і рука).

СКАЗАТИ: Великий палець — це наш «місток». Через нього передаються повідомлення про небезпеку та безпеку до **«емоційного мозку»** і **«мислячого мозку»**, щоб ми могли залишатися в безпеці або дістатися до безпечного місця.

ЗАПИТАТИ: Чи звернули ви увагу на те, де знаходиться цей місток (великий палець) відносно **«емоційного мозку»** та **«мислячого мозку»**?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та розповісти вам, що він помітив, перш ніж рухатися далі.

ПОЯСНИТИ: ПОЯСНИТИ: Великий палець («місток») набагато ближчий до **«емоційного мозку»**, ніж до **«мислячого мозку»**. Насправді «місток» настільки близький до **«емоційного мозку»**, що навіть торкається його частини. Водночас він зовсім не торкається «мислячого мозку».

ПОЯСНИТИ: Це означає, що коли «місток» вважає, що існує небезпека чи проблема, він може передати повідомлення **«емоційному мозку»** набагато швидше (ось чому ми автоматично відсауємося, коли бачимо змію, ще до того, як повністю усвідомимо, чи це справді змія). У моменти, коли ми боїмося за своє життя, відчуваємо жах або повністю пригнічені ситуацією, «місток» може передавати повідомлення «емоційному мозку», а «емоційний мозок» може тимчасово вимкнути або замінити **«мислячий мозок»**.

ЗАПИТАТИ: Попросіть користувача послуг знову зімкнути пальці над великими пальцями.

СКАЗАТИ: Коли «місток» передає повідомлення нашому **«емоційному мозку»**, а **«емоційний мозок»** бере гору над **«мислячим мозком»**, ми іноді називаємо це станом емоційного перевантаження — наш **«мислячий мозок»** ніби вимикається під впливом **«емоційного мозку»**.

ЗРОБИТИ: Попросіть користувача послуг продовжувати по черзі піднімати та опускати пальці знову і знову, поки ви говорите.

ПОЯСНИТИ: Це корисно під час небезпеки та впливу потенціальної шкоди – часи, коли ми повинні бути зосереджені на безпеці та виживанні. Проте, іноді це трапляється тоді, коли не потрібно – коли немає шкоди або після того, як небезпека минула. Це означає, що нас часто переповнюють емоції, може, ми не відчуваємо постійного контролю і не завжди знаємо, що спричинить у нас різку реакцію.

СКАЗАТИ: Навіть якщо ми не повністю досягаємо стану емоційного перевантаження, емоції все одно можуть здаватися приголомшливими та мати більший вплив, ніж наші думки в цей час.

ЗАПИТАТИ: Чи є в цьому сенс? У вас є питання?

Примітка фасилітатора: Подумайте про питання, які виникали у вас та інших співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, коли ви вперше вивчали цю вправу. У користувачів послуг можуть виникнути схожі запитання. Пам'ятайте:

- Можливо, вам доведеться повторити деякі частини вправи або використати різні описи, щоб допомогти їм зрозуміти.
- Розумінню можна допомогти, якщо користувач послуг разом із вами виконає рукою рух, що символізує стан емоційного перевантаження, коли ви повторюєте або ще раз пояснюєте матеріал.
- Якщо ви не знаєте, як відповісти на запитання користувача послуг, ви завжди можете сказати йому, що ви дізнаєтеся про це та поділитися з ним наступного разу або коли отримаєте відповідь.

СКАЗАТИ: Важливо пам'ятати, що наш мозок працює таким чином, щоб убезпечити нас або вивести з небезпечних ситуацій. Проте, це може бути контрпродуктивним або навіть шкідливим, якщо наш мозок продовжує реагувати на новий досвід або сприйняті загрози/небезпеки у спосіб, яким він реагував на екстремальний стрес у минулому. Наприклад, це може викликати у нас відчуття, що ми не маємо контролю над нашими емоціями та тілом, що змушує нас відчувати себе в небезпеці навіть у найспокійніших умовах та впливає на нашу здатність виконувати повсякденні справи.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу та дайте час користувачу послуг поставити будь-які запитання. Дайте відповіді на будь-які запитання, перш ніж рухатися далі.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми краще розуміємо, як працює наш мозок, ми можемо заглибитися у розуміння екстремального стресу. Екстремальний стрес може статися як реакція на подію або події, які дуже тривожні, лякають, загрожують життю, знаходяться поза нашим контролем та/або з якими важко впоратися. Коли ми маємо досвід такої події, ми часто реагуємо одним із трьох способів: боротися, тікати або завмирати. Після події, ми можемо думати, відчувати і поводитися інакше, ніж ми робили до того, як це сталося.

ПОЯСНИТИ: Важливо зрозуміти, чим цей екстремальний стрес відрізняється від корисного, щоденного стресу і шкідливого, хронічного стресу, а чим схожий на них. Люди, що вижили у тривожній, лякаючій та/або небезпечній для життя події, можуть відчувати вищий рівень стресу на постійній основі, що може бути виснажливим. Екстремальний стрес буває різним від хронічного, щоденного стресу, бо екстремальний стрес є більш нав'язливим, руйнівним і впливає на повсякденне функціонування. Важливо вміти розпізнавати екстремальний стрес у собі та інших в нашому житті.

ЗАПИТАТИ: У вас є запитання щодо різниці між повсякденним, корисним стресом, хронічним стресом і екстремальним стресом?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг можливість ставити запитання та відповідати відповідним чином.

ЗРОБИТИ: Перегляньте кілька поширених симптомів екстремального стресу:

- Небажані, сумні спогади про тривожні, стресові, лякаючі та/або небезпечні для життя події
- Відчуття, що ви знову переживаєте подію
- Сильні емоційні або фізичні реакції, якщо щось нагадує вам про подію
- Безнадія щодо майбутнього
- Важко відчувати близькість із людьми, навіть із родиною та друзями
- Завжди бути насторожі небезпеки
- Почуття переповнення почуттям провини або сорому

ЗАПИТАТИ: Чи відчували ви будь-яку з цих реакцій?

Якщо ТАК, то _____

СКАЗАТИ: Це має бути дуже складно. Знайте, що ви не самотні. Я тут, щоб допомогти, і ми можемо працювати над механізмами подолання, щоб трохи полегшити стресові реакції, які ви відчуваєте. Я також хотів би направити вас до мого близького колеги, який спеціалізується на цьому типі послуг.

ЗАПИТАТИ: Чи бажаєте ви, щоб я направив вас на додаткові послуги підтримки, щоб допомогти впоратися з деякими з цих складних симптомів і подолати їх?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг можливість ставити запитання та відповідати відповідним чином.

СКАЗАТИ: Пережити ці речі може бути важко. І ці розмови можуть викликати у нас багато емоцій і важких спогадів. Через це ми збираємося виконати вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити цю розмову.

Примітка фасилітатора: Переконайтеся, що ви завершили необхідний процес направлення для користувача послуг. Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ще не пройшов базове оцінювання ПЗПСП разом із користувачем послуг, пройдіть це оцінювання під час цієї або наступної сесії, щоб краще зрозуміти потреби користувача послуг та направити відповідним чином.

Якщо НІ, то _____

СКАЗАТИ: Мені приємно чути, що ви не відчуваєте жодної з цих реакцій. Якщо ви коли-небудь помітите у себе такі реакції, ви завжди можете зв'язатися зі мною та повідомити, і ми з'ясуємо, як їх вирішити.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Тепер ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити цю розмову. Такі розмови можуть викликати багато емоцій і спогадів, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися і відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.4.4: Визначення емоцій і почуттів

Мета	Допомогти користувачу послуг отримати краще розуміння основних емоцій і почуттів, які з них виникають.
Час	30 хвилин
Матеріали	Фліп-чарт/папір, маркер, ручки
Учасник(и)	Користувач послуг; за бажанням користувача послуг можна включити довіреного члена родини чи друга
Підготовка	Переконайтеся, що ви розумієте різницю між емоціями та почуттями. Запишіть перелік поширених у вашій культурі почуттів для використання.
Інструкції	

СКАЗАТИ: Наші емоції допомагають приймати рішення, які ми приймаємо щохвилини свого життя. Світ навколо нас (і думки в нашому мозку) змушують нас мати емоційні реакції весь час. Багато чого з того, що ми робимо, мотивується бажанням змінити або зберегти те, що ми відчуваємо. Наприклад, ми зазвичай хочемо триматися хороших почуттів і видалити або уникати поганих почуттів.

СКАЗАТИ: Іноді важко визначити, які емоції ми відчуваємо, і як керувати ними у важкі часи. У цій діяльності ми будемо досліджувати емоції та почуття, які вони викликають у нашому тілі. Це може допомогти нам краще усвідомити, як емоції впливають на нас. Ми також будемо досліджувати, як ми справляємося з емоціями, які відчуваємо.

ЗАПИТАТИ: Коли я кажу «емоції», що вам спадає на думку?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг простір для роздумів і відповіді.

ЗАПИТАТИ: Які є деякі емоції, які відчувають люди?

Примітка фасилітатора: Якщо у користувача послуг виникають труднощі, скажіть йому, що він може назвати емоції в цілому, які відчувають усі люди. Це не обов'язково повинні бути конкретні емоції, які користувач послуг особисто відчуває в сьогоденні або відчував у минулому.

ЗРОБИТИ: Напишіть усі названі емоції на фліп-чарті або папері.

ПОЯСНИТИ: Емоції – це інтенсивні, короткочасні реакції на певні подразники. Емоції часто короткі й інтенсивні, спричинені внутрішніми чи зовнішніми подіями та супроводжуються фізіологічними змінами. Наприклад, ми можемо відчувати радість, отримавши пропозицію про роботу, або гнів, коли вдаряємося пальцем ноги об стілець. Ми маємо обмежену кількість емоцій. Зазвичай емоції виникають без наших свідомих зусиль; вони розвиваються в тій частині нашого мозку, яка оцінює небезпеку.

Примітка фасилітатора: Якщо ви завершили з користувачем послуг психоосвітню діяльність «Стрес-сесія 3», ви можете звернутися до «емоційного мозку» та мигдалини.

СКАЗАТИ: Деякі з найпоширеніших емоцій – смуток, гнів, здивування, радість, огида та страх. Кожна людина протягом свого життя відчуває низку різних емоцій. Це нормально.

ЗРОБИТИ: Обведіть емоції, які ви щойно назвали, на фліп-чарті/папері, або додайте їх, якщо їх немає в переліку.

ЗАПИТАТИ: Як емоції відрізняються від почуттів?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг простір для роздумів і відповіді.

ПОЯСНИТИ: Почуття – це суб'єктивні переживання, які виникають на основі емоцій. На почуття впливають особисті переконання, досвід та інтерпретації. Почуття є індивідуальними та суб'єктивними, формуються особистим сприйняттям і часто тривають довше, ніж емоції. Наприклад:

Емоція	Супутні почуття
Радість	Радість, впевненість, самоприйняття
Смуток	Розчарування, відчуття безпорадності, самотність
Гнів	Ревнощі, незадоволеність, нетерпимість

ЗАПИТАТИ: Які у вас запитання про емоції в порівнянні з почуттями?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ПОЯСНИТИ: Існує набагато більше почуттів, ніж емоцій, і почуття можуть не бути однаковими

в кожній культурі. Ми вчимося і відчуваємо почуття на основі нашого досвіду, нашої культури, наших індивідуальних особливостей.

ЗАПИТАТИ: Які інші емоції та/або почуття, які люди відчувають протягом свого життя?

ЗРОБИТИ: Додайте на фліп-чарт емоції та/або почуття, названі користувачем послуг. Працюйте з користувачем послуг, щоб обвести емоції та підкреслити будь-які почуття, зазначені на фліп-чарті.

ЗАПИТАТИ: Ви думаєте, всі ці відчуття нормальні?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Як ви вважаєте, чи важливо говорити про почуття? Чому так або чому ні?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Ви б відчували зручно ділитися зі мною думками про почуття, які ви пережили в минулому, а також про почуття, які ви зараз відчуваєте?

_____ Якщо користувач послуг каже «так», то _____

ЗАПИТАТИ: Дивлячись на список почуттів, який ми створили, які з них ви відчували в минулому?

ЗРОБИТИ: Вислухайте користувача послуг та додайте зірочку до почуттів, які користувач послуг відчував у минулому (або дозвольте користувачу послуг додати зірочку за своїм бажанням).

ЗАПИТАТИ: Яке з цих почуттів ви переживаєте в даний час/ці дні?

Примітка фасилітатора: Користувач послуг і соціальний працівник мають визначити час, як вони розуміють «сьогодення», наприклад, це може бути цей день, цей тиждень, цей місяць.

ЗРОБИТИ: Вислухайте користувача послуг та додайте знак оклику !, стрілку --> або інший символ до почуттів, які користувач послуг називає, як такі, що він відчуває зараз.

_____ Якщо користувач послуг каже «ні», тоді _____

СКАЗАТИ: Це нормально, якщо вам незручно говорити про це сьогодні. Якщо ви хочете повернутися до цієї розмови та поговорити про це пізніше, просто дайте мені знати.

СКАЗАТИ: Ми всі відчуваємо різні почуття в різний час. Всі почуття нормальні і абсолютно природні. Немає поганих почуттів. Кожен має різні способи справлятися зі своїми почуттями. Важливо навчитися висловлювати їх або поводитися з ними здоровими й корисними способами, а не шкодити собі чи іншим. Коли ми дозволяємо собі досліджувати і визнавати свої почуття здоровим і безпечним способом, ми краще підготовлені до боротьби з важкими почуттями.

ЗАПИТАТИ: Які є здорові чи корисні способи впоратися з почуттями або виразити їх?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Запишіть його відповіді на фліп-чарті чи аркуші паперу зеленим фломастером чи олівцем або на одній стороні аркуша з позначкою «здорове/корисне».

ЗАПИТАТИ: Які є потенційно шкідливі способи поводження з почуттями або вираження їх?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Запишіть його відповіді на фліп-чарті чи аркуші паперу червоним фломастером чи олівцем або на одній стороні аркуша з позначкою «шкідливе».

ЗАПИТАТИ: Якими різними способами ви справляєтеся зі своїми почуттями? Чи є в цьому списку такі, якими ви займаєтеся, якими вам зручно поділитися зі мною?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

СКАЗАТИ: Коли ми працюємо разом, ми можемо вчитися і практикувати різні види діяльності та навички, які можуть допомогти вам обробити та впоратися з почуттями, які ви відчуваєте.

ЗРОБИТИ: Попрацюйте з користувачем послуг, щоб за потреби додати те, що обговорювалося сьогодні, у його план подолання.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

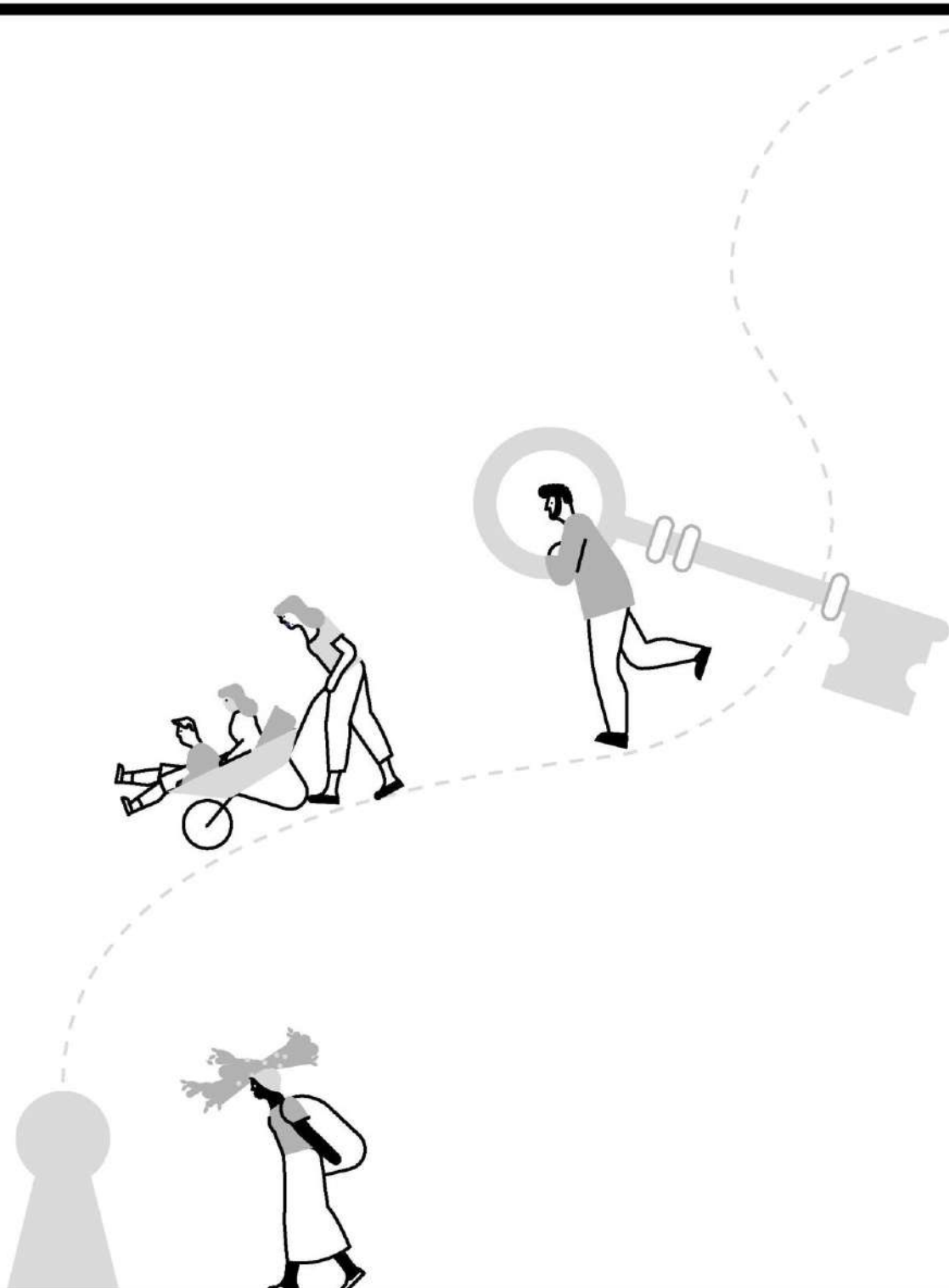
СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Тепер ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити цю розмову. Такі розмови можуть викликати багато емоцій і спогадів, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися і відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.4.5: Розуміння горя та втрати

Мета	Допомогти користувачу послуг зрозуміти, що таке горе і як процес переживання горя може виглядати і відчуватися, а також визначити ефективні стратегії подолання.
Час	30 хвилин
Матеріали	Фліп-чарт /папір, маркери/ручки
Учасник(и)	Користувач послуг; за бажанням користувача послуг можна включити довіреного члена родини чи друга
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у веденні цієї діяльності з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг. Намалюйте 5 стадій горя перед початком сесії.
Інструкції	

СКАЗАТИ: Може бути корисно зрозуміти, що таке горе і як воно проявляється в різних ситуаціях.

ПОЯСНИТИ: Горе – це нормальний процес реакції на втрату. Втрата може бути фізичною (наприклад, смерть), соціальною (наприклад, розлучення) або професійною (наприклад, робота). Горе є нормальною емоційною реакцією на будь-яку втрату.

ЗАПИТАТИ: Про що ви думаєте, коли ви чуєте слово «втрата» чи «втрати»?

Примітка фасилітатора: Можливо, вам знадобиться допомогти йому розширити список. Горе можна пережити при оплакуванні будь-якої втрати, включаючи смерть, розлучення, викидень/аборт, переїзд, втрату дому, втрату майна, втрату друзів, втрату здоров'я, зміну способу життя, зміну соціального статусу тощо. Це набагато ширше, ніж смерть, про яку думають багато людей, коли ми говоримо про горе.

СКАЗАТИ: Багатьом із нас часто доводиться переживати горе втрати близьких, домівки, можливостей або зв'язку з нашою культурою.

Примітка фасилітатора: Налаштуйте це, щоб відобразити загальний досвід людей у контексті. Якщо це місце переміщення, ви можете згадати про горе, яке приходить, коли ви змушені покинути дім. Якщо це місце, де нещодавно сталося стихійне лихо, ви можете згадати про горе, пов'язане з цим досвідом.

ПОЯСНИТИ: Кожен переживає горе по-своєму, і наш досвід пов'язаний з багатьма різними факторами, включаючи рівень прихильності, особистість, останні життєві обставини, інші втрати, пережиті раніше, доступ до підтримки та її рівень тощо.

СКАЗАТИ: Біль від втрати може посилюватися чинниками стресу, які є результатом втрати (наприклад, втрата основного постачальника, що призводить до фінансових чинників стресу, втрата батьківської підтримки).

Примітка фасилітатора: Це особливо важко у випадках переміщення та для тих, у кого немає інших опорних структур.

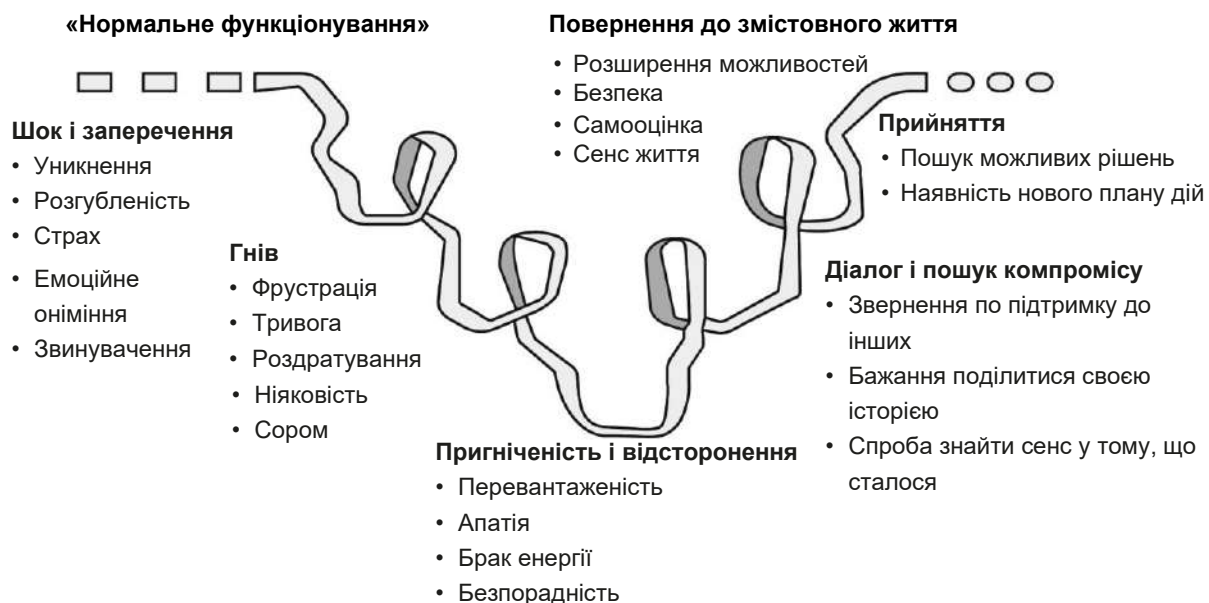
ЗАПИТАТИ: Як виглядає процес переживання горя для вас та інших у вашій громаді?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

СКАЗАТИ: Горе може бути індивідуальним, спільним або й тим, і тим. Наприклад, смерть когось вплине на їхніх друзів і родину, але _____ [тайфун/землетрус/повінь/інше стихійне лихо, що відбувається в цьому місці] вплине та може спричинити горе для всієї громади.

ЗРОБИТИ: Принесіть фліп-чарт із 5 стадіями горя.

СКАЗАТИ: Для багатьох із нас, які переживають індивідуальне горе, це може виглядати приблизно так, як вказано на цьому фліп-чарті/папері.



ПОЯСНИТИ: Кожен, хто переживає горе, зазвичай переживає кожен із цих етапів: шок і заперечення, гнів, депресія і відстороненість, діалог і торг, та прийняття. Етапи горя зазвичай не переживаються лінійно. У той час, як деякі люди переживають стадії горя в порядку, показаному на фліп-чарті/папері, більшість людей переживають ці стадії нелінійно і повертаються до певних стадій знову і знову, перш ніж прийняти та інтегрувати втрату у своє життя, а не борючись проти цього. Тривалість і тяжкість стадій також можуть бути різними для кожного.

ЗАПИТАТИ: Ви можете згадати час, коли ви чи хтось інший пережили горе?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Коли ви або ця інша людина пережили горе, яким був ваш чи її досвід на кожному з цих етапів? Як ваше/їх горе змінюється з часом?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

СКАЗАТИ: Дякую, що поділилися цим зі мною. Це нормально, якщо деякі з етапів резонують з вашим досвідом переживання горя або тим, що ви спостерігали в процесі переживання горя інших, а інші – ні.

Примітка фасилітатора: Користувач послуг міг пережити неоднозначну втрату, спільне горе, або й те, і те. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають переглянути надану інформацію та вибрати відповідні психоосвітні матеріали з розділів нижче, щоб задовольнити потреби користувачів послуг, перед зустріччю з користувачем послуг. Поділіться лише тією інформацією, яка стосується конкретного досвіду користувача послуг. Якщо користувач послуг зіткнувся з неоднозначною втратою та спільним горем, виберіть одну тему для обговорення під час початкової сесії та заплануйте наступну сесію, щоб розглянути іншу тему. Звернення як до неоднозначної втрати, так і до спільного горя, а також до іншого змісту цієї діяльності в рамках одного сеансу може бути приголомшливим для користувача послуг.



СКАЗАТИ: Горе може виглядати особливо інакше, якщо воно пов'язане з неоднозначною втратою, тобто втратою, яка сталася без чіткого розуміння того, що сталося, так що люди, які переживають горе, залишаються в пошуках відповідей. Неоднозначні втрати – це незрозумілі або непідтверджені втрати без значної ймовірності досягнення емоційного завершення. Прикладом неоднозначної втрати є ситуація, коли немає офіційного підтвердження, чи жива або померла людина.

ПОЯСНИТИ: У разі неоднозначної втрати можуть виникнути складні реакції, такі як надія, розгубленість, горе та можливі розбіжності/незгоди у переконаннях про втрату в сім'ї чи громаді.

ЗРОБИТИ: Дослідіть відмінності між відомою втратою та неоднозначною втратою.

Зверніть увагу, як неоднозначна втрата може вплинути на людину емоційно та психічно, а також як вона може вплинути на сім'ю та громаду.

СКАЗАТИ: Неоднозначна втрата може відчуватися як на індивідуальному рівні, так і на рівні громади.



ЗАПИТАТИ: Чи були у вас випадки, коли горе переживала ціла громада? Якщо так, то яким чином?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ПОЯСНИТИ: Горе у громаді часто трапляється після серйозної кризи, стихійного лиха або техногенної катастрофи, такої як війна.

Примітка фасилітатора: Якщо у користувача послуг є емоційний простір для обговорення попереднього досвіду горя в громаді, ви можете посилатися на конкретні події, які могли бути причиною – попередня повінь чи землетрус тощо.

ПОЯСНИТИ: Основні симптоми горя в громаді включають, зокрема: почуття безпорадності та безнадії, відсутність активності, залежність, розчарування, агресію/насильство та руйнування спільного уявлення про світ. Усі ці прояви є поширеними після події або катастрофи, що вплинула на громаду.

СКАЗАТИ: У більшості випадків громади можуть відновитися, і ці почуття проходять. Життя повертається до нормального або нового нормального життя. Проте, це може зайняти певний час і потребує підтримки на користь та з боку громади.

ЗАПИТАТИ: Якими способами ви/ваша громада визнаєте втрату (наприклад, похорони, громадські збори тощо)? Якими способами ви відчули відновлення громади після втрати? Які ключові засоби підтримки допомогли відновитися вашій (чи іншій) громаді?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ЗАПИТАТИ: Які з цих способів допомогли вам повернутися до нормального життя? Чи буде якийсь із них корисний у вашому поточному досвіді переживання горя?

ЗАПИТАТИ: Якщо ви відчуваєте себе комфортно, чи можете ви поділитися втратою, яку ви переживаєте зараз?

ЗРОБИТИ: Дайте час користувачу послуг поміркувати та відповісти. Якщо користувач послуг не розповідає про втрату, яку він зараз переживає, скажіть йому, що це не проблема, і запропонуйте сказати про досвід переживання горя, який він мав раніше.

СКАЗАТИ: Особливо важко відновити відчуття нормального життя після втрати, коли нам не вистачає структур підтримки та/або коли ми переживаємо багато втрат. Проте, ми часто швидше відновлюємося, коли активно прагнемо зберегти пам'ять про наші втрати, а не намагаємося ігнорувати ці спогади або відштовхувати їх.

ЗАПИТАТИ: Чи можете ви придумати способи зберегти пам'ять про цю втрату?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ЗРОБИТИ: Розвивайте його відповідь, додаючи інші пропозиції. Це можуть бути:

- Переживання горя через смерть або неоднозначну втрату людини
 - Створення меморіалів, щоб зберегти пам'ять,
 - Активна згадка наших близьких і визначення, чого ми від них навчилися
 - Розвиток і зміцнення якостей і сильних сторін у собі, яким ми навчилися або якими захоплювалися у близькій людині, може принести їй честь.
 - Використання цих сильних сторін може допомогти впоратися з чинниками стресу та відновити сили після численних втрат
 - Створіть спосіб вшанування пам'яті близької людини та запишіть або намалюйте деякі з важливих якостей, навичок, життєвих уроків чи сильних сторін, які вона вам передала.
 - Виберіть постійний час, щоб згадувати своїх близьких.
 - Зосередьтеся на спілкуванні з іншими – вашою родиною, друзями та членами групи – і на створенні нових зв'язків.
- Переживання горя через втрату, наприклад, розлучення, втрату роботи, дому тощо, крім смерті
 - Спогади про гарні часи та радісні спогади.
 - Створіть спеціальне місце для речей із втраченого дому, які у вас можуть бути
 - Розмірковування про те, чого ви дізналися з досвіду та з ким ви пов'язали/що ви отримали від досвіду навіть після його завершення.
 - Подумайте про те, як ви можете перебудувати своє життя, використовуючи ці сильні сторони ваших близьких
 - Зосередьтеся на спілкуванні з іншими – вашою родиною, друзями та членами групи – і на створенні нових зв'язків.

ЗАПИТАТИ: Які з цих ідей можуть бути корисними для вас?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ПОЯСНИТИ: Ми можемо додати це до вашого плану подолання та домашнього завдання.

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Тепер ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити цю розмову. Такі розмови можуть викликати багато емоцій і спогадів, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися і відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.4.6: Важливість здорових стосунків для добробуту

Мета	Розповісти учасникам про важливість здорових стосунків, і про те, як вони сприяють загальному добробуту. Ця сесія спрямована на підвищення обізнаності про особливості здорових стосунків і позитивний вплив, який вони мають на психічне та емоційне здоров'я.
Час	45-60 хвилин
Матеріали	Роздаткові матеріали або попередньо написаний список характеристик здорових стосунків; ручки/олівці та зошити або папір для записів (необов'язково)
Участь	Ця діяльність в першу чергу призначена для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та користувача послуг. Залучення члена сім'ї або довіреного друга, з яким у користувача послуг міцні стосунки, може бути корисним для додаткової підтримки та обговорення.
Підготовка	Підготуйте роздатковий матеріал або заздалегідь написаний список із детальним описом характеристик здорових стосунків. Створіть комфортний та приватний простір для сеансу. Перегляньте будь-які культурні, вікові чи гендерні або відомі труднощі/міркування щодо стосунків, які можуть вплинути на обговорення.

Примітка фасилітатора: Перед проведенням цієї діяльності з користувачем послуг співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають уважно вивчити та внести необхідні поправки з урахуванням культурного контексту, статі, віку, інвалідності та інших демографічних факторів. Крім того, вкрай важливо враховувати минуле та досвід стосунків користувача послуг, заздалегідь вносячи будь-які необхідні зміни в психоосвітню діяльність. Пам'ятайте, що деякі люди можуть мати негативний досвід, який робить цю тему делікатною. Будьте готові запропонувати додаткову підтримку та продовжити заходи емоційного регулювання, якщо це необхідно. За потреби співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають направляти основних постачальників, таких як суб'єкти ГЗН.

ЗРОБИТИ: Привітайте учасників і повідомте про тему та мету психоосвітньої діяльності.

СКАЗАТИ: Сьогодні ми поговоримо про важливість здорових стосунків і про те, як вони сприяють нашому добробуту. Розуміння того, що робить стосунки здоровими, може допомогти нам налагодити кращі зв'язки з іншими та покращити наше психічне та емоційне здоров'я.

СКАЗАТИ: Наше психологічне здоров'я та фізичний добробут значною мірою залежать від нашої здатності будувати близькі стосунки, включаючи неромантичні та романтичні стосунки. Процес побудови стосунків починається з наших сімей, переходить до формування дружби і зрештою може призвести до романтичних стосунків. Усі ці стосунки допомагають нам розвивати навички міжособистісного спілкування та дають досвід, який допомагає нам точніше налаштувати наші емоції та почуття. Одним із ключових моментів до створення значущих і особливих стосунків на все життя є позитивний вплив на когось на емоційному рівні. Турбота про когось, особливо у важкий момент, навчитися вірити в інших і в себе, а також ділитися собою з іншими – це лише деякі способи побудови здорових стосунків і досягнення позитивних результатів, які збагатять наше життя та життя інших людей.

ПОЯСНИТИ: Здорові стосунки необхідні для нашого добробуту. Вони забезпечують емоційну підтримку, посилюють наше почуття причетності та допомагають нам подолати стрес. Навпаки, нездорові стосунки можуть призвести до стресу, тривоги та відчуття ізоляції.

ЗАПИТАТИ: Які загальні характеристики здорових стосунків?

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу, щоб користувач послуг подумав, а потім поділився думками.

ПОКАЗАТИ: Стосунки ґрунтуються на деяких загальноприйнятих цінностях (наприклад, довіра, повага, ефективне спілкування, рівність, підтримка, кордони тощо). Поділіться роздатковим матеріалом із ключовими характеристиками здорових стосунків. (Цим можна поділитися усно або роздрукувати роздатковий матеріал).

ЗАПИТАТИ: Чи можете ви згадати стосунки у своєму житті, які ви вважаєте здоровими? Які якості роблять їх такими?

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу, щоб користувач послуг подумав та поділився думками.

ЗАПИТАТИ: Як ці стосунки позитивно впливають на різні аспекти вашого життя? (тобто, які переваги цих здорових стосунків?)

ЗРОБИТИ: Наведіть приклади та обговоріть разом, як здорові стосунки позитивно впливають на різні аспекти життя, такі як фізичне здоров'я, емоційний добробут та загальне щастя. Наприклад, хороші стосунки допомагають регулювати стрес, знижуючи ризик хронічних проблем зі здоров'ям, таких як хвороби серця та високий артеріальний тиск. Крім того, міцні соціальні зв'язки постійно пов'язані з більшим щастям і довшим життям.

ЗАПИТАТИ: Якими способами ми можемо працювати над побудовою здоровіших стосунків у нашому житті?

ПОЯСНИТИ: Побудова здорових стосунків передбачає ефективне спілкування, встановлення меж, прояв вдячності та підтримку. Також важливо розпізнавати та вирішувати будь-які проблеми, які можуть виникнути, і звертатися за допомогою, якщо це необхідно.

ЗРОБИТИ: Обговоріть з учасниками, як вони можуть практикувати побудову здорових стосунків у своєму повсякденному житті. Заохочуйте їх визначити стосунки, які вони хотіли б покращити, і застосувати стратегії, які обговорювалися під час заняття.

Примітка фасилітатора: Обов'язково заохочуйте відкрите обговорення та перевіряйте почуття та досвід учасників. Запропонуйте практичні поради та стратегії для покращення стосунків, такі як активне слухання, співпереживання та вирішення конфліктів.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він домашнє завдання чи повторне виконання цієї діяльності, і якщо так, обговоріть, що користувач послуг повинен робити, щоб займатися вдома. Приклади домашніх завдань можуть включати:

- *Практикуйте активне слухання в розмові з другом або членом сім'ї.*
- *Подумайте про близьку людину та висловіть їй вдячність.*
- *Встановіть межу у стосунках там, де це необхідно, і спостерігайте за результатом.*

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її разом із користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії, щоб допомогти йому впоратися з будь-якими тривожними думками чи емоціями, які могли виникнути під час сесії.

Роздатковий матеріал із психоосвіти: Розуміння здорових і нездорових стосунків

Характеристики здорових стосунків

Довіра:

- У романтичних стосунках: Партнери довіряють одне одному свої почуття, конфіденційність і межі.
- У неромантичних стосунках: Друзі чи колеги покладаються одне на одного, щоб зберегти довіру, та поважають особистий простір одне одного.

Повага:

- У романтичних стосунках: Партнери цінують думки, почуття та межі одне одного. Вони підтримують цілі та прагнення одне одного.
- У неромантичних стосунках: Взаємна повага виявляється шляхом вислуховування, оцінювання різних точок зору та цінування внеску кожного.

Ефективне спілкування:

- У романтичних стосунках: Відверте та чесне спілкування є ключовим. Партнери обговорюють свої почуття, активно слухають, конструктивно вирішують конфлікти.
- У неромантичних стосунках: Чітке спілкування допомагає уникнути непорозумінь і створює сприятливе середовище. Це включає активне слухання та чітке і шанобливе висловлювання.

Рівність:

- У романтичних стосунках: Обидва партнери мають рівну участь у прийнятті рішень, і жодна людина не домінує у стосунках.
- У неромантичних стосунках: Кожна людина відчуває, що її цінують і поважають, а обов'язки розподіляються справедливо.

Підтримка:

- У романтичних стосунках: Партнери заохочують і підбадьорюють одне одного у важкі часи та разом святкують успіхи.
- У неромантичних стосунках: Друзі чи колеги надають емоційну підтримку, практичну допомогу та заохочення.

Межі:

- У романтичних стосунках: Визнавати та поважати особисті кордони одне одного, включаючи конфіденційність, фізичний простір і час наодинці.
- У неромантичних стосунках: Розуміння та повага до індивідуальних обмежень і забезпечення того, щоб ніхто не відчував тиску чи дискомфорту.

Незалежність:

- У романтичних стосунках: Обидві людини зберігають свою особистість та інтереси поза стосунками.
- У неромантичних стосунках: Заохочуйте одне одного до особистісного зростання та прагнень, не відчуваючи загрози.

Характеристики нездорових стосунків**Контроль:**

- У романтичних стосунках: Один партнер намагається контролювати дії, відносини або вибір іншого.
- У неромантичних стосунках: Одна людина вимагає, щоб усе робилося по-своєму, часто нехтуючи думками чи почуттями іншої.

Відсутність довіри:

- У романтичних стосунках: Можуть бути постійні ревнощі, звинувачення або перевірка іншої людини.
- У неромантичних стосунках: Недовіра проявляється як скептицизм щодо намірів іншої людини, що призводить до відсутності відкритого спілкування.

Погана комунікація:

- У романтичних стосунках: Партнери можуть уникати обговорення важливих питань, кричати або використовувати образливі слова.
- У неромантичних стосунках: Спілкування може характеризуватися пасивно-агресивним характером, частими суперечками або повним уникненням вирішення конфлікту.

Неповага:

- У романтичних стосунках: Один партнер применшує, висміює або відкидає почуття та думки іншого.
- У неромантичних стосунках: Існує брак уваги до точки зору іншого, що часто призводить до зневажливих або поблажливих взаємодій.

Нерівність:

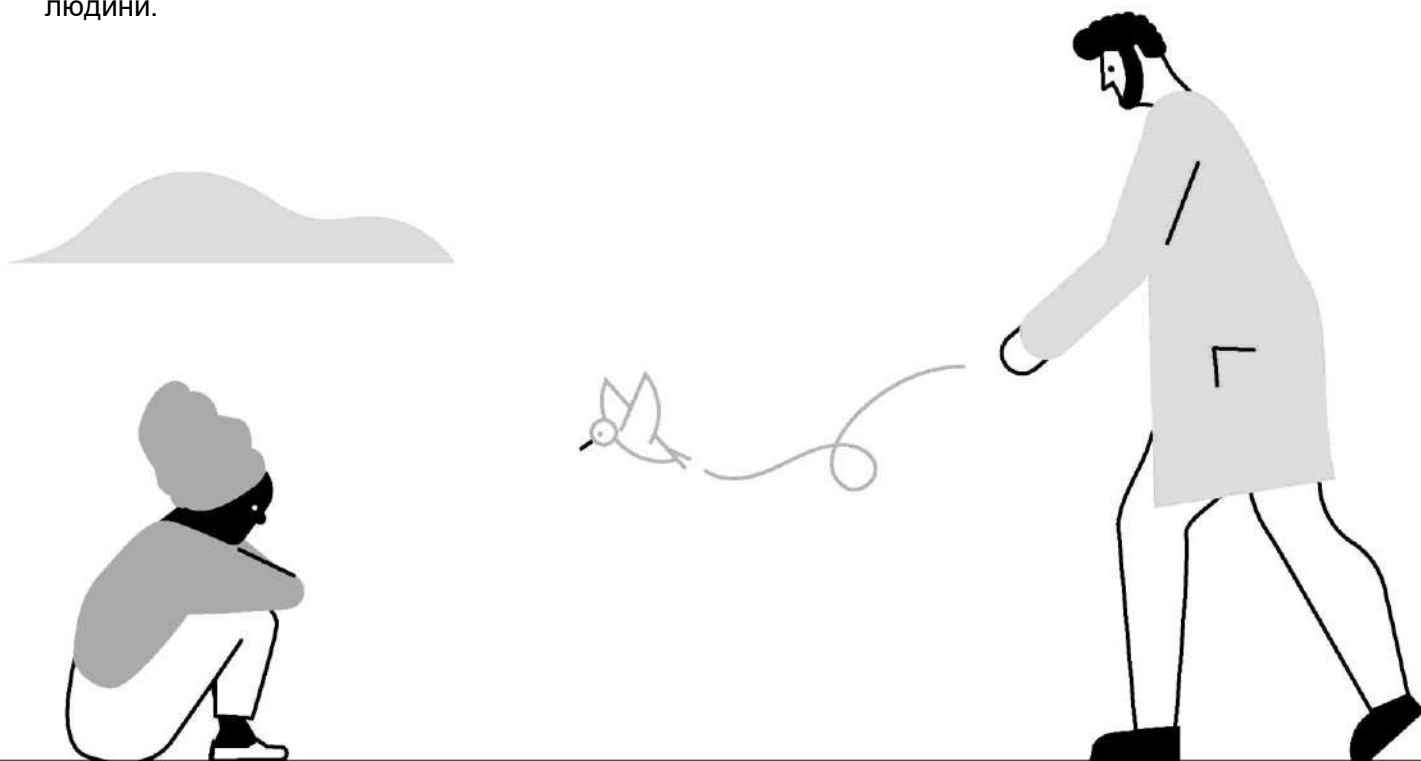
- У романтичних стосунках: Один партнер домінує в процесі прийняття рішень або отримує владу над іншим.
- У неромантичних стосунках: Дисбаланс влади, коли одна людина постійно контролює або маргіналізує внески іншої.

Відсутність підтримки:

- У романтичних стосунках: Партнери не підтримують цілі одне одного, часто саботуючи або відкидаючи амбіції.
- У неромантичних стосунках: Друзі чи колеги можуть не запропонувати допомогу чи підбадьорення, і можуть навіть підривати зусилля інших.

Порушені межі:

- У романтичних стосунках: Ігнорування або неповага до особистих обмежень, такі як надмірна потреба, агресивність або примус.
- У неромантичних стосунках: Переступання меж, таких як конфіденційність, час і особистий простір, зневажання комфорту іншої людини.





Додаток 4.4.5: Регулювання емоцій

Додаток 4.4.5.1: Глибоке дихання ЖИВОТОМ

Мета	Щоб користувач послуг міг створити відчуття спокою, регулювати дихання та усвідомити зв'язок між емоціями та диханням.
Час	10 хвилин
Матеріали	Користувач послуг
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Перший раз, коли ця вправа використовується, її слід виконувати в тихій, спокійній обстановці, щоб можна було зосередитися та спокійно практикуватися. Зупиніть вправу або припиніть використання, якщо користувач послуг повідомляє, що починає відчувати занепокоєння або перевтому під час виконання дихальної вправи.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Використовуйте спокійний, лагідний голос. Говоріть повільно і чітко.

СКАЗАТИ: Сьогодні ми навчимося робити глибокі вдихи животом. Глибоке дихання животом може допомогти вам:

- Уповільнити дихання
- Відчути себе спокійніше
- Відчути бадьорість

СКАЗАТИ: Знайдіть зручне положення для сидіння, де ви можете сидіти, не рухаючись, подібно до того, як я сиджу.

Примітка фасилітатора: Покажіть своє сидяче положення. Якщо ви сидите на стільці, переконайтеся, що ви сидите зручно вертикально, обома ногами міцно торкаючись підлоги. Ви можете відвести плечі назад, щоб показати користувачу послуг, як можна зручніше влаштуватися на своєму місці. Якщо ви сидите на підлозі, ви можете сісти на подушку або килимок, щоб вам було зручніше, і м'яко покладіть руки на ноги.

ПОЯСНИТИ: Що користувач послуг має зробити будь-які налаштування, щоб було зручно. Відрегулюйте за потреби, щоб знайти зручне положення для сидіння, яке дозволяє їм сидіти прямо з прямим хребтом (якщо фізично це можливо).

ЗРОБИТИ: Зачекайте, поки користувач послуг зручно сяде.

СКАЗАТИ: Я хочу, щоб ви зосередилися на своєму диханні. Зверніть увагу, дихаєте ви поверхнево чи глибоко, чи у вас швидке чи повільне дихання. Також спробуйте помітити, де в вашому тілі ви дихаєте. Ви дихаєте животом? Або грудьми? Зверніть увагу на це.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час помітити, як він дихає. Якщо вони починають ділитися з вами тим, що вони помітили, перевірте те, що вони поділилися, і лагідно скажіть їм, що у вас буде більше часу для обговорення після виконання дихальної вправи.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ви помітили, як ви зазвичай дихаєте, я хотів би, щоб ви зосередилися на диханні через ніс до самого живота. Ви також можете покласти одну руку на серце, а іншу на живіт.

ЗРОБИТИ: Покладіть одну руку на серце, а іншу на живіт і дозвольте користувачу послуг спостерігати за вами.

СКАЗАТИ: Коли ви вдихаєте, спробуйте візуалізувати та відчути, як ваше дихання проходить через ніс і спускається вниз до живота, а ваш живіт збільшується разом із диханням. Ви навіть можете візуалізувати своє дихання як колір, якщо хочете. Мені подобається вибирати синій колір, тому що він мене заспокоює.

Примітка фасилітатора: Ви можете змінити колір на інший на ваш вибір. Рекомендується вибирати спокійний або заспокійливий колір.

ЗРОБИТИ: Почніть повільно вдихати через ніс, дотримуючись інструкцій вище, дозволяючи животу наповнитися вашим диханням.

СКАЗАТИ: Потім повільно видихніть через ніс, доки дихання не залишить ваш живіт і ваш живіт не повернеться в нормальне положення спокою.

ЗРОБИТИ: Повільно видихніть через ніс, виконавши вказівки вище, дозволяючи животу здутися.

СКАЗАТИ: Важливо повільно видихати і приділяти більше часу видиху, тому що це заспокоює вашу нервову систему. Іноді також допомагає рахувати 1-2-3 під час вдиху та 1-2-3-4 під час видиху, щоб пам'ятати про повільний видих.

ЗРОБИТИ: Продемонструйте вдих через ніс на рахунок 1-2-3 і видих через ніс на рахунок 1-2-3-4.

СКАЗАТИ: Тепер я хочу, щоб ви потренувалися. У цей перший раз знайдіть одну точку перед собою, та обережно дивиться на неї. Якщо ви хочете закрити очі після цього першого кола, ви можете це зробити.

ЗАПИТАТИ: Ви готові?

ЗРОБИТИ: Зачекайте, поки користувач послуг підтвердить, що готовий почати.

СКАЗАТИ: Покладіть одну руку на серце, а іншу на живіт. тепер, почніть вдихати повільно через ніс та відчуйте, як ваш живіт наповнюється повітрям. Тепер повільно видихніть через ніс.

Примітка фасилітатора: Наставляючи користувача послуг дихати, спостерігайте, як він дихає, і підтримуйте його, якщо він відчуває труднощі.

СКАЗАТИ: Знову вдихніть, дозволяючи диханню пройти наскрізь, вниз по горлу і у ваш живіт, наповнюючи ваш живіт повітрям. Видихніть повільно через ніс, намагаючись випорожнити живіт.

СКАЗАТИ: Цього разу я буду рахувати до 4, коли ви вдихаєте, і до 5, коли видихаєте. Вдихніть через ніс на мій рахунок 1-2-3-4 і повільно видихніть через ніс на мій рахунок 1-2-3-4-5.

ЗРОБИТИ: Повторіть вдих і видих принаймні ще 2 рази.

СКАЗАТИ: Тепер поверніться до свого звичайного дихання. Зверніть увагу на те, що ви відчуваєте після цих глибоких вдихів животом.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час повернутися до нормального дихання і помітити, як він себе почуває. Якщо очі користувача послуг закриті, ви можете обережно сказати йому відкрити очі, коли він буде готовий.

ЗАПИТАТИ: Як вам ця дихальна вправа?

ЗРОБИТИ: За потреби поставте додаткові запитання для роздуму нижче.

- Що ви відчували, коли робили ці великі вдихи животом?

- Що ви помітили у своєму тілі, роблячи ці вдихи?
- Що ви помітили у своїх думках, почуттях або фізичному самопочутті під час цих вдихів?
- Що ви зараз відчуваєте після цих вдихів?
- Як ви думаєте, у чому може допомогти цей тип дихання? Як ви можете використовувати ці глибокі вдихи?

ЗРОБИТИ: Перевірте роздуми користувача послуг та запитайте, чи хоче він додати глибоке дихання животом до свого плану подолання проблем. За потреби оновіть план подолання труднощів користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність.

Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми практикували сьогодні, і обговорити, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом.

Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.5.2:

Дихання по квадрату

Мета	Щоб користувач послуг міг створити відчуття спокою, регулювати дихання та усвідомити зв'язок між емоціями та диханням.
Час	10 хвилин
Матеріали	Немає
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Перший раз, коли ця вправа використовується, її слід виконувати в тихій, спокійній обстановці, щоб можна було зосередитися та спокійно практикуватися. Зупиніть вправу або припиніть використання, якщо користувач послуг повідомляє, що починає відчувати занепокоєння або перевтому під час виконання дихальної вправи.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Використовуйте спокійний, лагідний голос. Говоріть повільно і чітко.

СКАЗАТИ: Ми виконаємо дихальну вправу, яка називається дихання по квадрату. Ця дихальна вправа може допомогти вам:

- Уповільнити дихання
- Відчути себе спокійніше
- Відчути бадьорість

ПОЯСНИТИ: Щоб зробити дихання по квадрату, ми будемо повторювати схему дихання. Ми будемо вдихати, рахуючи до 4, затримувати дихання, рахуючи до 4, видихати, рахуючи до 4, а потім знову затримувати дихання, рахуючи до 4. Причина, чому це називається «дихання по квадрату», полягає в тому, що корисно візуалізувати або намалювати прямокутник або квадрат у повітрі пальцем, щоб керувати своїм диханням.

СКАЗАТИ: Дивіться, як я показую приклад. Вам поки не обов'язково пробувати це дихання. Просто спостерігайте.

Примітка фасилітатора: Продемонструйте дихальну вправу користувачу послуг, виконуючи дихання по квадрату, промовляючи вголос наступне та жестикулюючи пальцем відповідно до вказівок, наведених нижче в дужках. Витратьте однакову кількість часу на кожен крок схеми, зазначеної вище.

СКАЗАТИ: Вдих..2....3.....4 (ЗРОБИТИ: За допомогою пальця повільно проведіть у повітрі вертикальну лінію, рухаючись знизу вгору. Тобто ваш палець має повільно рухатися вгору по лінії під час рахування. Зупиніться, коли дійдете до 4.)

СКАЗАТИ: Затримка..2...3....4 (ЗРОБИТИ: Використовуйте той самий палець і починайте з точки, на якій ви щойно зупинилися вище, щоб повільно провести горизонтальну лінію в повітрі зліва направо. Зупиніться, коли дійдете до 4.)

СКАЗАТИ: Видих... Затримайтеся..2...3....4 (ЗРОБИТИ: Використовуйте той самий палець і починайте з точки, на якій ви щойно зупинилися вище, щоб повільно провести вертикальну лінію в повітрі зверху вниз. Тобто ваш палець має повільно рухатися вниз по лінії під час рахування. Зупиніться, коли дійдете до 4.)

СКАЗАТИ: Затримка..2...3....4 (ЗРОБИТИ: Використовуйте той самий палець і починайте з точки, на якій ви щойно зупинилися вище, щоб повільно провести горизонтальну лінію в повітрі справа наліво. Зупиніться, коли дійдете до 4. Результатом кожного кроку дихальної вправи є те, що ви мали намалювати прямокутник або квадрат у повітрі.)

ЗРОБИТИ: Повторіть приклад для користувача послуг.

СКАЗАТИ: Іноді таке дихання може змусити вас нервувати або відчувати легку паніку, особливо на затримках. Якщо це почне відбуватися, ви можете повернутися до нормального дихання та знову розпочати дихання по квадрату, коли будете готові.

ЗАПИТАТИ: Чи готові ви спробувати вправу з дихання по квадрату?

СКАЗАТИ: Знайдіть зручне положення для сидіння, де ви можете сидіти, не рухаючись, подібно до того, як я сиджу.

Примітка фасилітатора: Покажіть своє сидяче положення. Якщо ви сидите на стільці, переконайтеся, що ви сидите зручно вертикально, обома ногами міцно торкаючись підлоги. Ви можете відвести плечі назад, щоб показати користувачу послуг, як можна зручніше влаштуватися на своєму місці. Якщо ви сидите на підлозі, ви можете сісти на подушку або килимок, щоб вам було зручніше, і м'яко покладіть руки на ноги.

ПОЯСНИТИ: Що користувач послуг має зробити будь-які налаштування, щоб було зручно. Відрегулюйте за потреби, щоб знайти зручне положення для сидіння, яке дозволяє йому сидіти прямо з прямим хребтом (якщо фізично це можливо), але без скутості чи напруги.

СКАЗАТИ: У перший раз знайдіть одну точку перед собою, щоб обережно дивитися на неї. Якщо ви хочете закрити очі після цього першого кола, ви можете це зробити.

СКАЗАТИ: По-перше, давайте разом зробимо великий вдих.

Примітка фасилітатора: Зробіть великий вдих через ніс, використовуючи мову тіла, щоб спонукати користувача послуг повторити за вами, роблячи великий вдих.

СКАЗАТИ: Тепер великий видих разом.

Примітка фасилітатора: Зробіть довгий повільний видих через ніс, використовуючи мову тіла, щоб спонукати користувача послуг повторити за вами, роблячи великий видих.

СКАЗАТИ: Чудово. Тепер ми почнемо вправу дихання по квадрату на наступному диханні та виконаємо її 5 разів разом. Ви можете зробити квадрат в повітрі своїм пальцем, як я, або спостерігати за моїм пальцем, поки я створюю квадрат.

Примітка фасилітатора: Намалюйте квадрат пальцем у повітрі, надавши інструкції щодо дихання нижче.

СКАЗАТИ: Починаємо дихання по квадрату:

- Вдих...2...3...4
- Затримка..2...3....4
- Видих...2....3...4
- Затримка..2...3....4

Примітка для фасилітатора: Повторіть цю вправу ще 4 рази з користувачем послуг, спостерігаючи за ним, щоб переконатися, що він виконує її без збентеження чи тривоги. Якщо ви помітили, що користувач послуг збентежений або занепокоєний, призупиніть дихальну вправу та перевірте його стан.

СКАЗАТИ: Поверніться до нормального, легкого дихання.

ЗРОБИТИ: Якщо очі користувача послуг закриті, попросіть його відкрити очі, коли він буде готовий.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ви повернулися до свого звичайного дихання, зверніть увагу на те, як ви себе почуваєте після дихання по квадрату.

ЗАПИТАТИ: Що ви помітили?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг простір і час для роздумів.

Примітка фасилітатора: Якщо користувачу послуг потрібна допомога в рефлексії, ви можете скористатися цими додатковими підказками для рефлексії:

- *Що ви відчували, коли ви робили ці вдихи?*
- *Як ви почуваетесь тепер, коли повернулися до нормального дихання?*
- *Які емоції ви відчували, коли робили цю вправу з дихання по квадрату?*
- *Що ви відчуваєте зараз, коли ви виконали вправу з дихання по квадрату?*

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

ЗАПИТАТИ: Що ви відчували під час цієї діяльності?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

ЗАПИТАТИ: Як ви думаєте, ви спробуєте використовувати це вдома?

ЯКЩО ТАК, СКАЗАТИ: Це заняття може викликати масу різних емоцій. Ви можете помітити більше, якщо зробите це знову. Практика допоможе запам'ятати, як робити дихання по квадрату вдома. Чи хотіли б ви знову попрактикувати прямо зараз?

ЗРОБИТИ: Ще один раунд вправи з дихання по квадрату з користувачем послуг, запрошуючи його заплющити очі, якщо він бажає.

ЗАПИТАТИ: Що ви відчували під час чергового раунду?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати вправу з дихання по квадрату до свого плану подолання проблеми?

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність.

Примітка фасилітатора: Перейдіть до розділу «Домашнє завдання з цієї діяльності / Подальші дії».

ЯКЩО НІ, СКАЗАТИ: Це заняття може викликати масу різних емоцій. Ви можете помітити щось інше, якщо зробите це знову. Чи хотіли б ви спробувати ще раз, щоб побачити, чи змінилися ваші відчуття чи досвід?

ЗРОБИТИ: Попрактикуйте дихання принаймні ще раз, якщо у нього немає різко негативної реакції на це або він дійсно не хоче робити це знову. Якщо користувач послуг бажає повторити дихальну вправу, продовжуйте виконувати наведені нижче підказки. Якщо у користувача послуг різко негативна реакція або він сильно не хоче повторювати дихальну вправу, не спонукайте його виконувати вправу ще раз. Перевірте його реакцію/досвід.

ЗАПИТАТИ: Чи комфортно вам поділитися тим, що зробило вправу складною/ важкою/ незручною?

Примітка фасилітатора: Замініть виділені вище слова словами, які використовували користувачі послуг, або словами, які вони поділяли щодо цієї активності.

ЗРОБИТИ: Перевірте його відповідь.

СКАЗАТИ: Дякуємо за бажання спробувати цю дихальну вправу. Не всі активності підходять для всіх, оскільки всі ми унікальні і маємо різний досвід. Ми можемо зазначити у вашому плані подолання проблеми, що ця вправа була для вас не найкориснішою, і або спробувати іншу наступного разу, або повернутися до неї в майбутньому. Як це звучить для вас?

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання труднощів користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю активність.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми практикували сьогодні, і обговорити, що було для вас найбільш корисним чи ні.

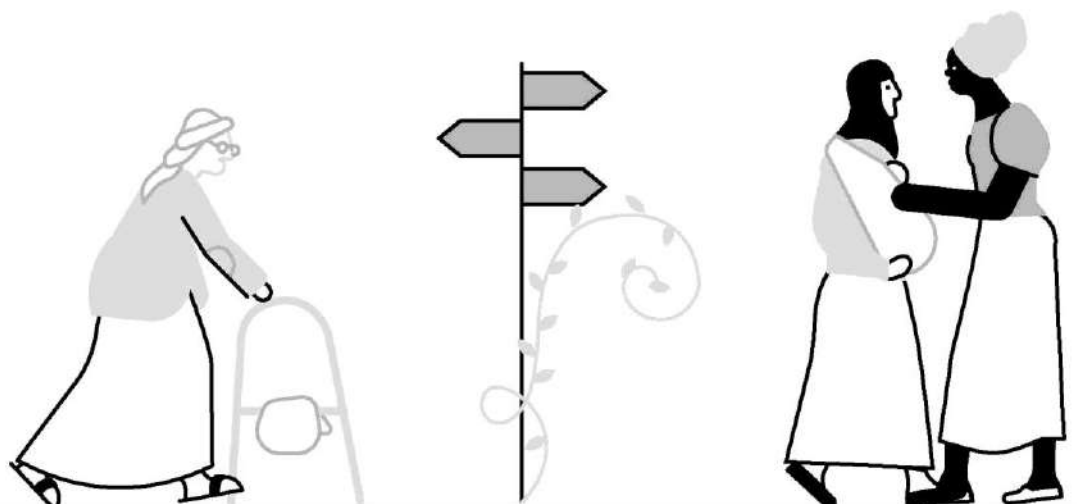
ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом.

Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.5.3: Прогресивне розслаблення м'язів

Мета	Щоб користувач послуг усвідомив фізіологічний вплив стресу на тіло, напругу, яку він утримує в своєму тілі від стресу, і попрактикував розслаблення та зняття напруги з різних м'язів.
Час	15 хв
Матеріали	Немає
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Кейс-менеджер має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Перший раз, коли ця вправа використовується, її слід виконувати в тихій, спокійній обстановці, щоб можна було зосередитися та спокійно практикуватися.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Використовуйте спокійний, лагідний голос. Говоріть повільно і чітко.

СКАЗАТИ: Коли ми відчуваємо стрес, наше тіло реагує збільшенням частоти серцевих скорочень, артеріального тиску та запасів енергії, щоб підготуватися до захисту від будь-яких реальних чи уявних викликів чи змін, які трапляються на нашому шляху. Наше тіло також напружує наші м'язи, майже як рефлекторну реакцію на стрес, як спосіб захисту нашого тіла від травм і болю. З раптовим початком стресу наші м'язи відразу напружуються, а потім знімають напругу, коли стрес проходить. Коли ми відчуваємо хронічний або сильний стрес, наше тіло часто намагається зняти напругу, навіть коли стрес минає.

Примітка фасилітатора: Якщо ви проводили з користувачем послуг психоосвітню діяльність «Типи стресу в тілі» (Стрес-сесія №2), ви можете нагадати йому, де він ідентифікував стрес у своєму тілі.

ЗАПИТАТИ: Ви коли-небудь відчували або бачили, як хтось раніше відчував таке м'язове напруження у відповідь на стресову подію?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Перевірте відповідь користувача послуг.

СКАЗАТИ: Щоб зменшити стрес і напругу у вашому тілі та полегшити загальне занепокоєння, ми виконаємо вправу під назвою прогресивне розслаблення м'язів. Ми будемо повільно напружувати, а потім розслабляти різні м'язи нашого тіла.

ПОЯСНИТИ: Це те, що найкраще працює, коли це практикується часто. З практикою ви, ймовірно, станете краще усвідомлювати, коли ваше тіло відчуває напругу, де утримується напруга у вашому тілі, та як ви можете допомогти зняти цю напругу.

СКАЗАТИ: Під час цієї вправи я прошу вас напружити різні м'язи або частини тіла. Стисніть м'язи, але не напружуйте їх так сильно, щоб стало боляче. Якщо у вас є травми або біль у будь-якій із зазначених областей, ви можете пропустити цю частину тіла. Зробіть усе можливе, щоб звернути увагу на те, щоб зняти напругу, і на відчуття кожного м'яза після того, як ви знімете напругу.

ЗАПИТАТИ: У вас є питання?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час поставити будь-які запитання. Якщо у користувача послуг є запитання, постарайтеся відповісти на них, перш ніж рухатися далі.

СКАЗАТИ: Давайте почнемо. Знайдіть зручне положення для сидіння, де ви можете сидіти, не рухаючись, подібно до того, як я сиджу.

Примітка фасилітатора: Покажіть своє сидяче положення. Якщо ви сидите на стільці, переконайтеся, що ви сидите зручно вертикально, обома ногами міцно торкаючись підлоги. Ви можете відвести плечі назад, щоб показати користувачу послуг, як можна зручніше влаштуватися на своєму місці. Якщо ви сидите на підлозі, ви можете сісти на подушку або килимок, щоб вам було зручніше, і м'яко покладіть руки на ноги.

ПОЯСНИТИ: Користувач послуг має зробити будь-які налаштування, щоб було зручно. Відрегулюйте за потреби, щоб знайти зручне положення для сидіння, яке дозволяє йому сидіти прямо з прямим хребтом (якщо фізично це можливо), але без скутості чи напруги.

СКАЗАТИ: Ви можете закрити очі, поки ми виконуємо цю дихальну вправу, або ви можете знайти предмет, щоб сфокусувати свій погляд. Робіть так, як вам зручніше.

Примітка фасилітатора: Виконуйте прогресивне розслаблення м'язів разом із користувачем послуг, промовляючи кроки вголос, щоб він міг спостерігати за вами та вчитися у вас.

СКАЗАТИ: Зосередьтеся на диханні. Почніть із глибокого вдиху через ніс і наповнення легенів і живота. Затримайте дихання на кілька секунд.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Повільно видихніть через ніс, і нехай напруга від затримки дихання покине ваше тіло.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Зробіть ще раз глибокий вдих через ніс і затримайте його.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Знову повільно видихніть через ніс.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Тепер вдихніть через ніс ще повільніше. Наповніть свої легені та живіт і затримайте дихання.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Повільно відпустіть дихання. Видихаючи, уявіть, як уся напруга покидає ваше тіло.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Продовжуйте робити повільні, глибокі вдихи та видихи, поки ми будемо виконувати решту цієї вправи.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Тепер почніть зосереджувати увагу на своїх ногах. Зігніть пальці ніг і склепіння стоп, щоб напружити їх. Зберігайте напругу і зверніть увагу на те, що ви відчуваєте.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Зніміть напругу з ніг. Зверніть увагу на відчуття ваших ніг після відпускання.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Перемістіть увагу на гомілки. Напружте м'язи задньої частини гомілки. Тримайте їх міцно. Зверніть увагу на почуття, коли ви утримуєте цю напругу.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Зніміть напругу з гомілки. Знову ж таки, зверніть увагу на те, як зараз відчуваються ваші ноги, і будь-яке відчуття розслаблення.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Тепер напружте м'язи верхньої частини ніг і стегон. Стисніть ноги та стегна разом, щоб напружити верхню частину ніг. Обов'язково уникайте перенапруження м'язів.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Звільнення. Нехай напруга покине ваші ноги.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Перейдіть до живота та грудей. Напружте ці частини тіла, втягуючи живіт під час видиху та стискаючи. Тримайте це, дихаючи. Продовжуйте тримати.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Звільнення. Дозвольте всьому тілу розслабитися, якщо можете. Зверніть увагу на будь-які почуття.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Продовжуйте робити глибокі вдихи. Повільно вдихніть і повільно видихніть, помічаючи, як повітря наповнює ваші легені та живіт, а потім повільно виходить із живота під час видиху.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Тепер напружте м'язи спини, стиснувши плечі один до одного позаду. Тримайте їх міцно. Стисніть їх настільки, наскільки зможете, не напружуючись. Продовжуйте тримати.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Зніміть напругу в спині. Коли ви відчуєте, як напруга зникає, зверніть увагу на нові відчуття розслаблення, які можуть виникнути. Зверніть увагу, як інакше відчуваєте себе, коли утримуєте напругу, а потім її знімаєте.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Перейдіть до рук – зосередьтеся від рук до плечей. Стисніть руки в кулаки і міцно стисніть. Підніміть цю напругу до рук. Тримайте це.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Відпустіть руки та кисті. Зверніть увагу на те, як відрізняється почуття, коли ви відпускаєте. Не забувайте продовжувати глибоко дихати.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Тепер перейдіть до плечей і шиї. Міцно стисніть плечі до вух і тримайте їх.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Відпустіть плечі. Зверніть увагу на те, як відрізняється почуття, коли ви відпускаєте.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Тепер напружте обличчя, зробивши сердите обличчя або скрипівши очі та рот. Стисніть щелепу, щоб напружити шию. Не забувайте уникати напруги та болю.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Знову скиньте напругу.

ЗРОБИТИ: Зробіть коротку паузу.

СКАЗАТИ: Зараз ми напружимо все тіло. Напружте стопи, ноги, живіт, груди, руки, спину, плечі, шию та голову. Тримайте все.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Відпустіть усе. Дозвольте всьому тілу обм'якнути й опуститься у крісло. Зверніть увагу на те, як зараз відчувається ваше тіло. Зверніть увагу, як це відчуття відрізняється від того напруження, яке ви щойно робили.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу на 5-10 секунд.

СКАЗАТИ: Почніть обережно рухати своїм тілом і усвідомте цей простір. Виконайте будь-які рухи або розтяжки та поверніться в зручне сидяче положення.

ЗРОБИТИ: Наведіть користувача послуг на обмірковування вправи на прогресивне розслаблення м'язів. Нижче наведено кілька пропонованих запитань для роздумів користувача послуг. Якщо ви задаєте кілька запитань, зробіть паузу та дайте користувачу послуг час подумати, відповісти та підтвердити їх, перш ніж переходити до наступного запитання.

- Що ви відчували, напружуючи м'язи?
- Що ви помітили у своєму тілі, роблячи це?
- Які відмінності ви помітили, коли звільнилися?
- Що ви помітили у своїх думках, почуттях або фізичному самопочутті під час виконання цієї вправи?
- Як ви себе відчуваєте?
- Як ви можете використовувати цю вправу в майбутньому?

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати вправу прогресивного розслаблення м'язів до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання труднощів користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю активність.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю активність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми практикували сьогодні, і обговорити, що було для вас найбільш корисним чи ні.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.5.4: П'ять почуттів для заземлення

Мета	Допомогти користувачу послуг залишатися в сьогоденні та отримати відчуття спокою, коли він відчуває тривожні думки та важкі емоції, такі як страх, тривога та перевантаження.
Час	10 хвилин
Матеріали	Маленьке печиво або освіжальний напій, щоб мати змогу скуштувати. (Вправу можна зробити без використання смаку, якщо немає доступних напоїв.)
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Переконайтеся, що, якщо це можливо, є 4 предмети різної текстури, які можна торкатися, і принаймні дві речі, які пахнуть по-різному/виразно. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Не намагайтеся активно навчати, що робить ця активність або яка її мета, якщо користувач послуг перебуває в активній кризі або емоційно перевантажений.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Використовуйте спокійний, лагідний голос. Говоріть повільно і чітко.

СКАЗАТИ: Багато людей, які переживають стрес, у тому числі хронічний і екстремальний, вважають заземлення дуже корисним. Заземлення – це вправа, яку ми виконуємо, щоб звернути нашу увагу на зовнішній світ і поточний момент, а також відійти від нашого внутрішнього світу пригломшення, тривоги, страху чи інших важких емоцій і почуттів. У цій вправі з заземлення під назвою «П'ять почуттів» ми відвернемо увагу від наших важких почуттів, зосередивши свою увагу ще сильніше на зовнішньому світі.

ЗАПИТАТИ: У вас є якісь запитання перед тим, як ми почнемо практикувати цю вправу?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час, щоб поставити запитання, та відповісте на нього якнайкраще.

СКАЗАТИ: Давайте почнемо. По-перше, знайдіть зручне положення для сидіння, де ви можете сидіти, не рухаючись, подібно до того, як я сиджу.

Примітка фасилітатора: Покажіть своє сидяче положення. Якщо ви сидите на стільці, переконайтеся, що ви сидите зручно вертикально, обома ногами міцно торкаючись підлоги. Ви можете відвести плечі назад; щоб показати користувачу послуг, як можна зручніше влаштуватися на своєму місці. Якщо ви сидите на підлозі, ви можете сісти на подушку або килимок, щоб вам було зручніше, і м'яко покладіть руки на ноги.

ПОЯСНИТИ: Користувач послуг має зробити будь-які налаштування, щоб було зручно. Відрегулюйте за потреби, щоб знайти зручне положення для сидіння, яке дозволяє йому сидіти прямо з прямим хребтом (якщо фізично це можливо), але без скутості чи напруги.

СКАЗАТИ: У цій вправі я попрошу вас тримати очі відкритими на всю кімнату та оглядати кімнату скільки завгодно. Я буду направляти вас, ставлячи вам запитання, зосереджені на предметах, які є в кімнаті навколо вас. Пам'ятайте, ви завжди під контролем.

ЗАПИТАТИ: Ви готові почати?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти «так».

ЗАПИТАТИ: По-перше, чи ви можете подивіться по кімнаті та назвати 5 речей, які ви бачите?

СКАЗАТИ: Наприклад, зверніть увагу на дрібні деталі, такі як візерунок на стелі, спосіб відбиття світла на підлозі або предмет, який ви не так легко помітили.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час оглянути кімнату та назвати 5 речей, які він бачить.

ЗАПИТАТИ: Тепер ви можете назвати 4 речі, які ви можете відчутти або торкнутися?

СКАЗАТИ: Наприклад, помітьте відчуття вітру чи віяла на своїй шкірі, відчуття крісла чи подушки, на яких ви сидите... або ви можете взяти предмет і дослідити його вагу та структуру. Спробуйте відчутти чотири різні речі.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час визначити та описати, як він відчуває 4 різні речі на дотик.

ЗАПИТАТИ: Тепер ви можете назвати 3 речі, які можете чути?

СКАЗАТИ: Наприклад, спробуйте почути звуки, на які ви зазвичай можете не звертати уваги - шум вітру, що дме листя на деревах, голоси людей, що розмовляють надворі, гудіння транспорту вдалині. Спробуйте почути три різні речі.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час вислухати та назвати 3 різні речі, які він чує.

ЗАПИТАТИ: Тепер, чи ви можете перелічити 2 речі, які ви відчуваєте на запах?

СКАЗАТИ: Ви можете спробувати помітити запахи в повітрі навколо вас або пошукати щось, що має запах, наприклад шматок мила, зубну пасту або фломастер. Спробуйте понюхати 2 різні речі

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час визначити 2 речі, які потрібно понюхати, і описати вам цей запах.

Примітка фасилітатора: Переконайтеся, що у вас є невеликий продукт харчування для наступного кроку — наприклад: гумка, цукерки або печиво.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг перекусити або запропонуйте обрати щось з кількох варіантів.

ЗАПИТАТИ: Нарешті, чи ви можете перелічити 1 смак, який смак ви можете відчути в цьому продукті?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час скуштувати продукт.

СКАЗАТИ: Зосередьте свою увагу на смаках.

ЗАПИТАТИ: Який найвидатніший?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

ЗАПИТАТИ: Ви помічаєте інші смаки з часом?

СКАЗАТИ: Чудова робота.

ЗАПИТАТИ: Що ви відчували, виконуючи цю діяльність?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

СКАЗАТИ: Ви можете виконувати цю вправу будь-коли, коли відчуваєте пригнічення, тривогу або просто застрягли в складних емоціях і почуттях, які ви переживаєте.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати цю вправу до свого плану подолання труднощів?

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання труднощів користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю активність.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми практикували сьогодні, і обговорити, що було найбільш корисним для вас.

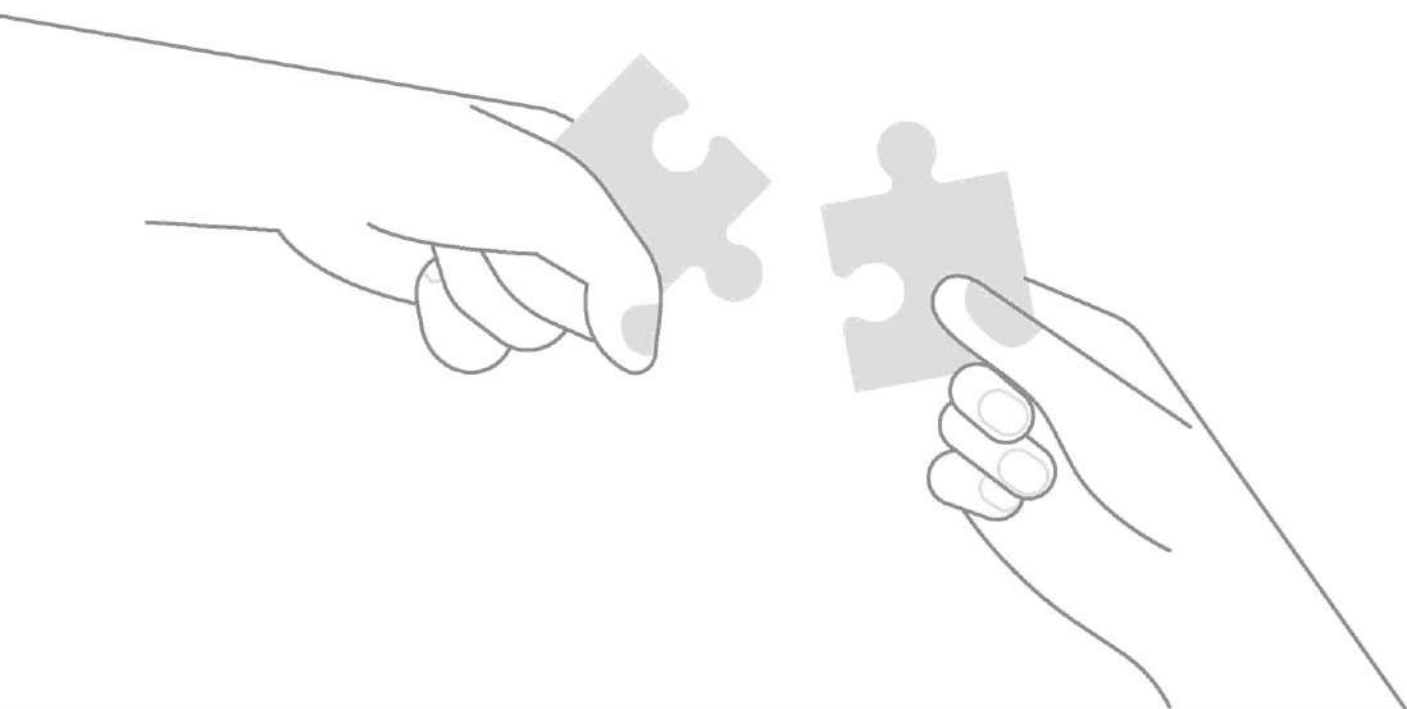
ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом.

Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.5.5: Предмети для заземлення

Мета активності	Допомогти користувачу послуг залишатися в сьогоденні та отримати відчуття спокою, коли він відчуває тривожні думки та важкі емоції, такі як страх, тривога та перевантаження.
Час	15 хвилин
Матеріали	Папір, ручки або олівці, а також кілька прикладів заземлюючих предметів, таких як гладкий камінь, стрес-м'яч, брелок, невеликий шматок тканини тощо, які можна легко тримати в руці чи кишені.
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг. Переконайтеся, що під рукою є кілька прикладів предметів для заземлення, щоб користувач послуг міг їх побачити та помацати.

Примітка фасилітатора: Не намагайтеся активно навчати, що робить ця діяльність або яка її мета, якщо користувач послуг перебуває в активній кризі або емоційно перевантажений.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Використовуйте спокійний, лагідний голос. Говоріть повільно і чітко.

СКАЗАТИ: Багато людей, які переживають стрес, у тому числі хронічний і екстремальний, вважають заземлення дуже корисним. Заземлення — це вправа, яку ми виконуємо, щоб відійти від нашого внутрішнього світу пригніченості, тривоги чи інших важких емоцій і перемикнути свою увагу на поточний момент. Існує багато різних типів заземлювальних вправ.

ЗРОБИТИ: Зробіть паузу, щоб побачити, чи є у користувача послуг якісь міркування чи запитання.

СКАЗАТИ: Один із способів заземлитися, коли ми відчуваємо важкі емоції, - мати при собі предмет заземлення.

Предмети для заземлення забезпечують відчутний якір до теперішнього моменту, допомагаючи нам відійти від наших непереборних емоцій і нав'язливих думок.

ПОЯСНИТИ: Предмети для заземлення можуть відвернути вас від тривожних думок або почуттів, перенаправляючи вашу увагу на щось конкретне та безпосереднє. Предмети для заземлення також можуть мати заспокійливий ефект, якщо їх тримати або торкатися (залежно від того, що це за предмет). Предмети для заземлення також можуть служити нагадуванням про поточний момент і реальність, щоб допомогти вам закріпитися тут і зараз. Нарешті, дотик або утримання заземлюючого предмета може викликати фізичні відчуття, які протидіють інтенсивності ваших емоцій. Загалом, предмети для заземлення пропонують простий, але ефективний спосіб керувати емоціями, забезпечуючи фізичну прив'язку до поточного моменту та пропонуючи комфорт і відволікання.

ЗАПИТАТИ: У вас є будь-які питання по заземлюючому предмету?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час, щоб поставити запитання, та відповісте на нього якнайкраще.

СКАЗАТИ: Сьогодні ми поміркуємо над тим, що може бути для вас корисним заземлюючим предметом.

ПОЯСНИТИ: Ідентифікація заземлюючого або заспокійливого предмета є особистим процесом, оскільки різні предмети мають різне значення та заспокійливий ефект для різних людей.

СКАЗАТИ: По-перше, подумайте про те, що зазвичай приносить вам комфорт або радість. Це може бути певна текстура (наприклад, щось м'яке, гладке або холодне), запах або форма. Роздуми про те, що допомогло вам відчути комфорт або спокій у минулому, можуть допомогти вам. У мене також є кілька предметів, до яких ви можете спробувати торкнутися та потримати, щоб побачити, чи відчуєте ви позитивне відчуття. Я навмисне вибрав предмети, які достатньо малі, щоб їх можна було тримати в руці чи кишені, оскільки корисно мати заземлюючий предмет, який ви можете легко носити з собою та мати до нього доступ, коли вам це знадобиться, не привертаючи зайвої уваги інших.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час поміркувати, а також торкнутися й утримувати предмети для заземлення.

СКАЗАТИ: Чи спало вам на думку щось, чим вам було б зручно поділитися зі мною?

ЗРОБИТИ: Зверніть увагу на те, що говорить користувач послуг, і підтвердьте це.

СКАЗАТИ: Чудово. Тепер я хотів би, щоб ви звернули увагу на свої органи чуття, і подумали про предмети, які подобаються вашому дотику, нюху, зору чи навіть смаку. Наприклад, гладкий камінь, ароматизована свічка, візуально приємний витвір мистецтва або шматочок шоколаду можуть служити для цієї мети.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на роздуми.

СКАЗАТИ: Чи спало вам на думку щось, чим вам було б зручно поділитися зі мною?

ЗРОБИТИ: Зверніть увагу на те, що говорить користувач послуг, і підтвердьте це.

СКАЗАТИ: Ви також можете подумати про предмети, які можуть мати для вас сентиментальну цінність або нагадувати вам про позитивні враження. Вони можуть бути особливо ефективними для забезпечення комфорту та заземлення під час стресових ситуацій. Чи можете ви уявити собі такий предмет?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ви подумали про предмети, які приносять вам комфорт або радість, предмети, які приваблюють для ваших почуттів, і предмети, які мають сентиментальну цінність, чи можете ви згадати якісь предмети, які ви могли б легко носити з собою, які могли б допомогти вам заспокоїти та заспокоїти?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ПОЯСНИТИ: Якщо користувачу послуг важко придумати можливі предмети для заземлення, запропонуйте йому спробувати різні предмети, які ви принесли, або інші предмети в кімнаті, щоб побачити, які вони викликають у нього відчуття. Це можуть бути предмети, які надають йому несподіваний заспокійливий ефект.

ЗРОБИТИ: Якщо у користувача послуг все ще виникають труднощі, дайте йому можливість протягом тижня спробувати один із ваших предметів для заземлення, який можна легко замінити (наприклад, гладкий камінь), або дослідити його вдома.

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг вирішив шукати заземлюючий предмет вдома, ви можете запропонувати решту цієї вправи для домашнього завдання. Якщо користувач послуг вибирає один із ваших предметів, ви можете продовжити решту вправи або дозволити йому принести цей предмет із собою додому та виконати решту вправи для домашнього завдання.

СКАЗАТИ: Визначивши потенційно заземлюючий предмет, проведіть із ним деякий час (тримайте, торкайтеся та дивіться на нього) і зверніть увагу на реакцію вашого тіла. Зверніть увагу, чи відчуваєте ви себе більш розслабленим, зосередженим чи зосередженим, коли тримаєте його чи взаємодієте з ним.

ПОЯСНИТИ: Якщо предмет надає відчуття комфорту і заспокоєння, то, ймовірно, це хороший вибір для заземлюючого предмета. Ви можете спробувати носити його з собою та взаємодіяти з ним (тримати, торкатися, дивитися), коли тільки починаєте

ЗАПИТАТИ: У вас є питання по заземлюючому предмету?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час поставити запитання та відповісти якнайкраще.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати цю вправу до свого плану подолання труднощів?

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання труднощів користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю активність.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю активність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми практикували сьогодні, і обговорити, що було найбільш корисним для вас.

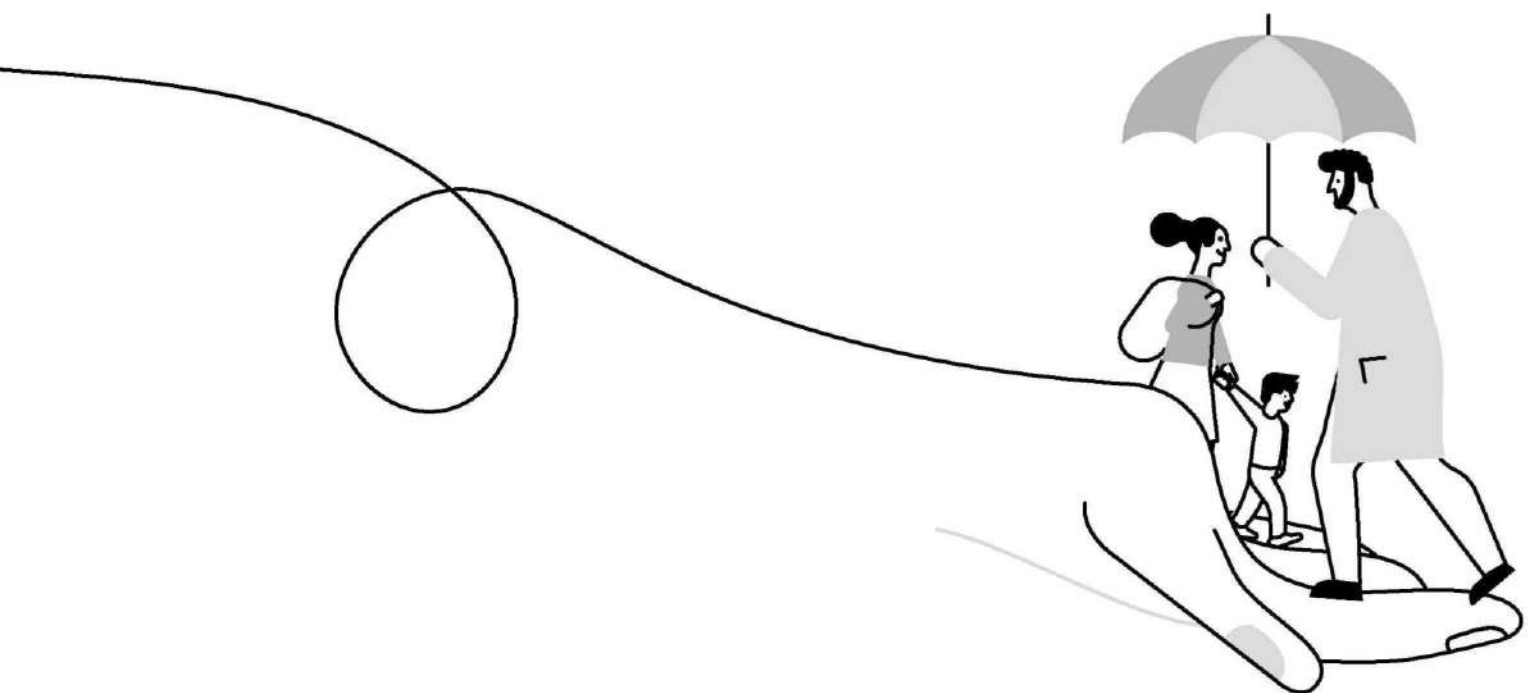
ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом.

Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.5.6: Виявлення джерел стресу

Мета	Підтримати користувача послуг у визначенні джерел стресу в повсякденному житті та емоцій, які виникають через ці джерела стресу.
Час	15 хвилин
Матеріали	Чистий папір або робочий аркуш «Визначення джерел стресу», ручки або олівець
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Не намагайтеся активно навчати, що робить ця активність або яка її мета, якщо користувач послуг перебуває в активній кризі або емоційно перевантажений.

Інструкції

Примітка фасилітатора: Найкраще використовувати цю вправу після сесії психологічної освіти на тему «Розуміння стресу» і, можливо, після теми «Наш мозок і екстремальний стрес».

ЗРОБИТИ: Познайомте користувача послуг з цією активністю.

СКАЗАТИ: Ми збираємося працювати над визначенням джерел стресу у вашому житті прямо зараз, які, на вашу думку, заважають вашій повсякденній активності або емоційно виснажують вас. Зараз ми зосереджуємось на виявленні цих джерел стресу та на тому, як вони викликають у вас почуття. Ми використаємо це, щоб визначити сфери, на яких ви хочете зосередитись під час створення вашого плану подолання проблем.

ЗАПИТАТИ: Ви готові почати?

СКАЗАТИ: Подумайте про кожне запитання, яке я задаю, і запишіть те, що спадає на думку першим. Коли ви закінчите, ви можете вирішити, чи хочете ви обговорити те, що ви написали, чи хочете рухатися далі.

писати за нього так, як він говорить, якщо йому це зручно.

ЗРОБИТИ: Перегляньте кожне з запитань аркуша «Виявлення джерел стресу». Якщо користувач послуг почувається комфортно, обговоріть і задайте додаткові запитання щодо його відповідей, у тому числі його думок і почуттів щодо цих переживань. Це допоможе при їх додаванні до його плану подолання проблем.

АРКУШ АКТИВНОСТІ: Виявлення джерел стресу

Почнемо з того, що викликає найбільший стрес: Що сталося/відбувається, що викликало у вас стрес?

Коли це було востаннє? ☐ Сьогодні ☐ Вчора ☐ Цього тижня ☐ Цього місяця ☐ Цього року ☐ Інше:	Що ви відчуваєте, коли це відбувається? ☐ Гнів ☐ Невдоволення ☐ Розчарування ☐ Сум ☐ Біль ☐ Самотність ☐ Провина ☐ Сором ☐ Страх ☐ Слабкість ☐ Втома ☐ Хвилювання ☐ Збентеження ☐ Небезпека ☐ Інше:
Як часто це буває? ☐ Щогодини ☐ Щодня ☐ Щотижня ☐ Щомісяця ☐ Так часто, що я не відстежую ☐ Інше:	

Що ви відчуваєте, коли думаєте про це зараз?

З якими почуттями ви відчуваєте себе здатними керувати або впоратися, коли вони виникають?

З якими почуттями ви не можете впоратися або керувати ними, коли вони виникають?

За потреби повторіть для додаткових джерел стресу.

Додаткові джерела стресу: Що сталося/відбувається, що викликало у вас стрес?

Коли це було востаннє?

- ☐ Сьогодні
- ☐ Вчора
- ☐ Цього тижня
- ☐ Цього місяця
- ☐ Цього року
- ☐ Інше:

Як часто це буває?

- ☐ Щогодини
- ☐ Щодня
- ☐ Щотижня
- ☐ Щомісяця
- ☐ Так часто, що я не відстежую
- ☐ Інше

Що ви відчуваєте, коли це відбувається?

- ☐ Гнів
 - ☐ Невдоволення
 - ☐ Розчарування
 - ☐ Сум
 - ☐ Біль
 - ☐ Самотність
 - ☐ Провина
 - ☐ Сором
 - ☐ Страх
 - ☐ Слабкість
 - ☐ Втома
 - ☐ Хвилювання
 - ☐ Збентеження
 - ☐ Небезпека
 - ☐ Інше:
-

Що ви відчуваєте, коли думаєте про це зараз?

З якими почуттями ви відчуваєте себе здатними керувати або впоратися, коли вони виникають?

З якими почуттями ви не можете впоратися або керувати ними, коли вони виникають?

Для всіх визначених джерел стресу:

Хто може вам допомогти? Як вони можуть вам допомогти?

Що ви робите, щоб допомогти собі, коли це трапляється?

Чи відчуваєте ви себе в змозі впоратися з цим?

- ☐ Я вважаю, що можу впоратися з цими проблемами
- ☐ Я думаю, що мені потрібна допомога, щоб вирішити ці проблеми
- ☐ Я думаю, що мені потрібна серйозна допомога, щоб вирішити ці проблеми.

Якщо користувач послуг відчуває, що йому потрібна якась допомога або потрібна серйозна допомога, запитайте:

Чим я чи інші можуть допомогти?

Дії:

Хто:

1

2

3

4

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання ситуації користувача послуг відповідно до визначених джерел підтримки та погоджених дій.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, над чим працювали сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.5.7: Визначення джерел підтримки

Мета	Допомогти користувачу послуг визначити людей і ресурси у своєму житті, які надають підтримку у важкі часи та з виявленими стресовими факторами/проблемами.
Час	15 хвилин
Матеріали	Ручки або олівці, план подолання проблеми
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має ознайомитися з Частиною I та Частиною II плану подолання проблеми, оскільки вони слугують основою для цієї вправи. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, також має переглянути оцінку ризику захисту користувача послуг, щоб спиратися на те, чим користувач послуг поділився. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Не намагайтеся активно навчати, що робить ця діяльність або яка її мета, якщо користувач послуг перебуває в активній кризі або емоційно перевантажений.

Інструкції

СКАЗАТИ: Ми говорили про проблеми, через які ви звернулися за підтримкою, та інші проблеми, які вас турбують.

ПОЯСНИТИ: Що ми хочемо визначити, які проблеми, як здається користувачу послуг, чинять найбільший тиск.

ЗАПИТАТИ: Які речі/люди/ситуації викликають у вас стрес зараз? Що відбувається, коли трапляються такі речі?

ЗАПИТАТИ: Як ці проблеми впливають на вас щодня?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати і відповісти.

ЗАПИТАТИ: Чи є одна або дві з цих проблем, які, як ви відчуваєте, є найважливішими для вирішення прямо зараз?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

Примітка фасилітатора: Якщо ви вже виконали вправу «Виявлення джерел стресу», ви можете пропустити запитання вище та поділитися з користувачем послуг тим, що він визначив як свої основні джерела стресу, і підтвердити, що це ті проблеми, на яких він хотів би зосередитися.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми визначили джерела стресу, які найбільше перевантажують вас і заважають вашому повсякденному життю, тепер ми хочемо подумати про те, хто та які джерела вашої підтримки можуть допомогти вам впоратися з цими проблемами.

Примітка фасилітатора: Якщо ви вже виконали вправу «Визначення джерел стресу», ви можете переглянути людей, яких він визначив під час цієї вправи, які можуть допомогти йому, коли він відчуває стрес, а також узгоджені дії в кінці аркуша завдань, як відправна точка для цієї дискусії.

ЗАПИТАТИ: Коли ви почуваетесь особливо безпечно чи комфортно? Наприклад, чи є певний час доби, який для вас більш заспокійливий? Або є місця, куди ви йдете, коли відчуваєте стрес чи перевантаження?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти. Потім поставте наступні запитання, наприклад:

- Що сприяє тому, щоб ви відчували себе більш спокійним у цей конкретний час доби?
- Що в цьому конкретному місці допомагає вам почуватися комфортно/безпечно?
- Що зазвичай відбувається в той час доби або в тому місці, коли ви почуваетесь найбільш спокійно/комфортно/безпечно?
- Чи є ще хтось із вами в той час доби/у тому місці, коли вам спокійно/комфортно/безпечно?

ЗРОБИТИ: Відобразіть те, що ви почули від користувача послуг. Занотуйте (або попросіть користувача послуг записати) час доби, місця, людей і атрибути, які допомагають користувачу послуг почуватися спокійно, комфортно та/або безпечно.

ЗАПИТАТИ: Якими видами активності ви займаєтеся, щоб відчути підтримку?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти. Потім поставте наступні запитання, наприклад:

- Коли і як часто ви виконуєте цю діяльність?
- Хто зазвичай присутній, коли ви звершуєте цю діяльність?
- Що саме в цій активності дає вам відчуття підтримки?

- Чи будуть люди, які перебуватимуть поруч із вами під час цієї активності, тими, до кого можна звернутися за підтримкою, коли ви відчуваєте стрес?

ЗРОБИТИ: Відобразіть те, що ви почули від користувача послуг. Занотуйте (або попросіть користувача послуг записати) дії, людей і пов'язані з ними атрибути, які підтримують користувача послуг.

ЗАПИТАТИ: Які є ресурси в вашій громаді, від яких ви відчуваєте підтримку? Наприклад, це може бути громадський центр, релігійна група або інший тип організації, групи чи активності.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти. Потім поставте наступні запитання, наприклад:

- Хто в цьому громадському ресурсі, як ви відчуваєте, надає вам підтримку?
- Що робить ця людина/ці люди, щоб надати вам підтримку? Що вони роблять, щоб ви відчували підтримку?
- Яку конкретну діяльність ви робите з цим ресурсом громади, щоб відчувати підтримку?

ЗРОБИТИ: Відобразіть те, що ви почули від користувача послуг. Надайте короткий перелік визначеної підтримки.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ви визначили ці різні джерела підтримки, ви можете почати більше думати про те, як ви можете залучити ці джерела підтримки, коли відчуваєте стрес.

ЗАПИТАТИ: Чи є тут хтось, хто, на вашу думку, може допомогти вам із проблемою «xxx»?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь. Потім поставте наступні запитання, наприклад:

- Як би ви хотіли, щоб вони вас підтримали?
- Які конкретні заходи або дії вони могли б зробити, щоб підтримати вас?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Потім відобразіть те, чим користувач послуг поділився, і запишіть або попросіть користувача послуг занотувати це за потреби.

ЗАПИТАТИ: Чи є якісь дії, які ви визначили, які могли б допомогти вам вирішити проблему «xxx»?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь. Потім поставте наступні запитання, наприклад:

- Як би ви використали цю діяльність, щоб підтримати себе?
- Що може допомогти вам пам'ятати, що потрібно займатися цією діяльністю, коли відчуваєте стрес?

ЗАПИТАТИ: Чи бажаєте ви додати до свого плану подолання проблеми будь-які джерела підтримки, які ви визначили?

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання проблеми користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність і джерела підтримки, які він визначив.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, над чим працювали сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

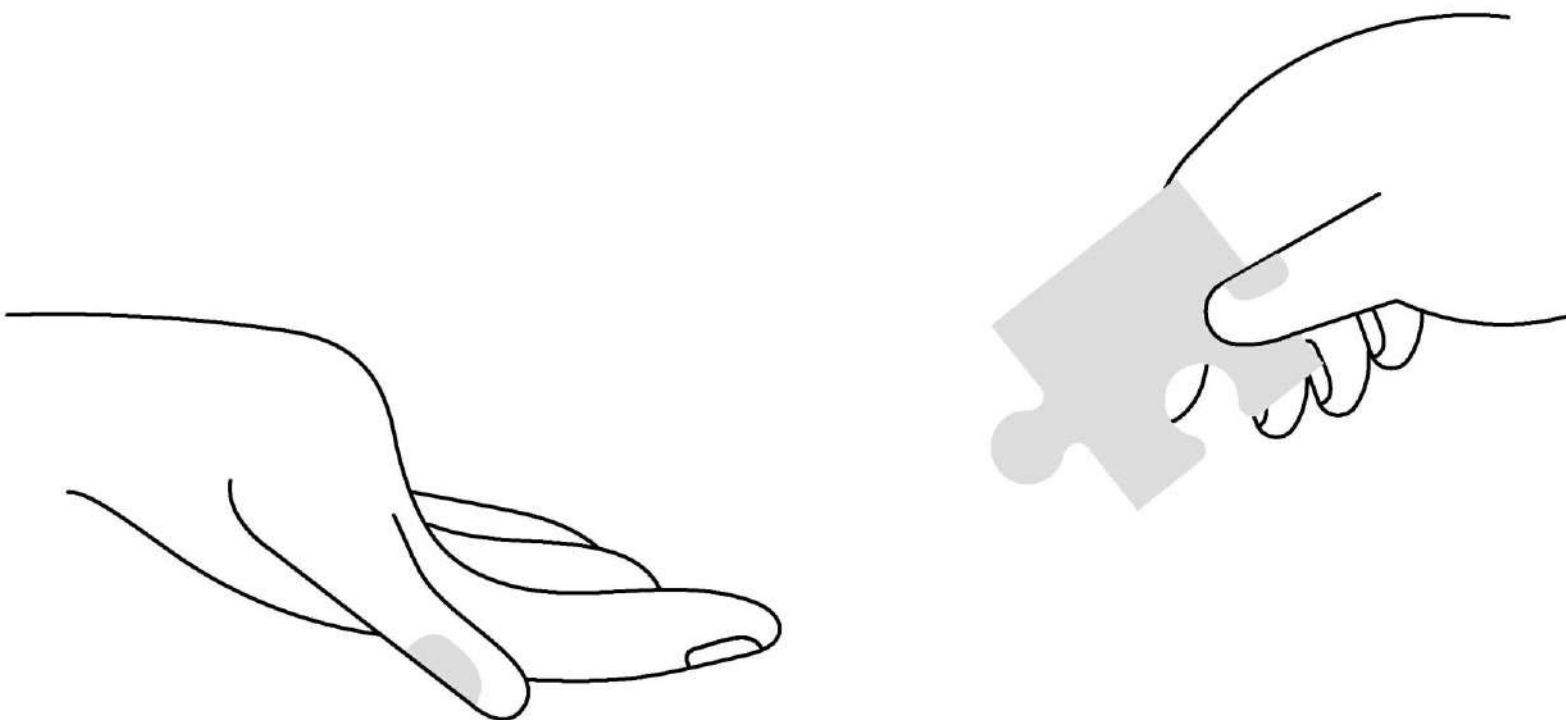
ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом.

Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.5.8: Визначення моїх сильних сторін

Мета	Допомогти користувачу послуг визначити джерела внутрішньої сили та оцінити ці якості в собі.
Час	15 хвилин
Матеріали	Ручки або олівці, аркуш завдань
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Не намагайтеся активно навчати, що робить ця діяльність або яка її мета, якщо користувач послуг перебуває в активній кризі або емоційно перевантажений.

Інструкції

СКАЗАТИ: Може бути корисно зосередитись на наших позитивних якостях, на тому, що нам подобається в собі, і на тому, що, на нашу думку, ми робимо добре, як спосіб покращити самооцінку та визнати власні сильні сторони.

ЗАПИТАТИ: У чому ваша сила?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

Примітка фасилітатора: Якщо користувачу послуг важко подумати про особисту сильну сторону, ви можете використати себе як приклад, і назвати одну зі своїх особистих сильних сторін, або сказати підказку, зазначену нижче.

СКАЗАТИ: Нам може бути важко визначити наші індивідуальні сильні сторони. Це означає, що інколи легше подумати про те, що наші друзі та родина скажуть про наші сильні сторони, і вирішити, чи вважаємо ми це особистими сильними сторонами.

ЗАПИТАТИ: Що ваша сім'я назвала б вашими сильними сторонами? Що б ваші друзі назвали вашими найкращими сильними сторонами?

ЗРОБИТИ: Дайте йому ще кілька хвилин, щоб подумати та знайти відповіді.

Примітка фасилітатора: Якщо користувачу послуг важко придумати, що його сім'я чи друзі могли б назвати його сильними чи позитивними якостями, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може назвати сильну сторону, яку він помітив у користувача послуг. Приклади сильних сторін, які, ймовірно, характерні для багатьох користувачів послуг, це: їхня поведінка, спрямована на пошук підтримки, оскільки вони залучені в послуги з ведення справ; їх своєчасність (якщо вони вчасно приходять на зустрічі з ведення справ); їх здатність ризикувати (оскільки вони ризикували, довіряючи вам як співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, та процесу управління справами); їх шанобливість (за умови, що користувач послуг шанобливо ставився до співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи та інших співробітників).

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг ще кілька хвилин на роздуми та поділіться додатковими сильними сторонами. Перевірте його сильні сторони.

ПОЯСНИТИ: Може бути корисно написати сильні сторони, які ви визначили, на аркуші паперу, щоб нагадати собі про те, ким ви є, про все, що ви можете зробити, і про все, чого ви досягли, незважаючи на значні труднощі. Це може бути особливо корисним, щоб протистояти негативним розмовам про себе та негативним думкам про себе.

Примітка фасилітатора: Може бути корисно обговорити, як виглядає негативна розмова з самим собою і як вона може вплинути на чийсь самооцінку. Ви можете навести кілька прикладів як позитивної, так і негативної розмови з самим собою, щоб допомогти користувачу послуг розпізнати ці моделі в собі, наприклад:

- *Я завжди стараюся з усіх сил. (позитивна розмова з самим собою)*
- *Я нічого не можу зробити правильно. (негативна розмова з самим собою)*
- **ЗАПИТАТИ:** *Чи хотіли б ви записати ці сильні сторони чи намалювати їх на аркуші паперу?*

ПОЯСНИТИ: Якщо користувач послуг запитує про те, як намалювати свої сильні сторони, поясніть, що він може намалювати себе в ситуації, яка демонструє його різні сильні сторони. Він також може намалювати різні символи чи зображення, що представляють різні сильні сторони, або намалювати автопортрет і помістити навколо портрета символи різних сильних сторін. Він також може вирізати зображення з журналів чи газет, щоб представити себе та свої сильні сторони. Є багато варіантів.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час записати або намалювати свої переваги.

Примітка фасилітатора: Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, також може запропонувати записати сильні сторони користувача послуг, якщо це необхідно. Якщо діяльність полягає в малюванні, це також може бути діяльність із вираження.

ЗРОБИТИ: Продовжуйте визначати сильні сторони з користувачем послуг і заповніть аркуш паперу зображеннями або письмовими заявами. Закінчивши, за потреби оновіть план подолання ситуації користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність та свої сильні сторони.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, над чим працювали сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.5.9: Позитивні твердження

Мета	Підтримати користувача послуг у зменшенні негативних розмов із самим собою та зміцненні його самооцінки.
Час	20 хвилин
Матеріали	Картки для нотаток або чистий папір, ручки або олівці
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Може бути корисно запропонувати цю вправу після вправи «Визначення моїх сильних сторін», оскільки співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може допомогти користувачу послуг використовувати ці сильні сторони як основу для розвитку своїх особистих позитивних тверджень. Перш ніж розпочати цю діяльність, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають підготувати список культурно відповідних позитивних тверджень, з яких користувачі послуг зможуть вибрати, якщо у них виникнуть труднощі при створенні власних позитивних тверджень. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають попрактикувати цю діяльність зі своїм керівником або колегами, перш ніж проводити фасилітацію з користувачем послуг.

Примітка фасилітатора: Не намагайтеся активно навчати, що робить ця активність або яка її мета, якщо користувач послуг перебуває в активній кризі або емоційно перевантажений.

Інструкції

ПОЯСНИТИ: Позитивні твердження – це прості фрази, які можна запам'ятати і повторити. Вони можуть допомогти змінити негативні думки чи почуття про себе, можуть допомогти вам розпізнати власні сильні сторони та те, чого ви досягаєте щодня, і допомогти пережити важкі моменти.

СКАЗАТИ: Важливо створювати позитивні твердження, які здаються вам особистими та правдивими. Твердження, яке працює для когось іншого, може здатися вам неавтентичним або неефективним.

ЗРОБИТИ: Наведіть приклади позитивних тверджень, використовуючи або особисті позитивні твердження, якими вам зручно поділитися, або більш загальні твердження, які можуть бути застосовані та резонувати з користувачем послуг. Наприклад, «Я талановитий» або «Я турботливий годувальник для своєї родини».

СКАЗАТИ: Позитивні твердження може бути корисно використовувати в різний час протягом дня та різними способами. Деякі з цих ситуацій:

- Щоранку, коли ви прокидаєтеся (щоб почати день з відчуттям, яке ви хочете продовжити)
- Коли ви готуєтеся до завдання, розмови або досвіду, який може бути для вас важким (щоб допомогти вам підготуватися морально)
- Коли ви відчуваєте страх або неадекватність навколо інших (щоб допомогти «перезавантажити» ваш настрій/емоції, нагадуючи собі про свої сильні сторони)

ЗАПИТАТИ: Чи можете ви пригадати інші випадки, коли позитивні твердження можуть бути корисними особисто для вас?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Відображайте те, що ви чуєте від користувача послуг.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми визначили періоди, коли вам може бути корисно використовувати позитивні твердження, ми збираємося визначити та розробити позитивні твердження, які ви можете використовувати в цей час. У мене є список позитивних тверджень, які ми можемо спочатку переглянути, щоб побачити, чи резонує якесь із вами.

ЗРОБИТИ: Поділіться списком обраних за контекстом позитивних тверджень із користувачем послуг, щоб він міг їх прочитати, або усно поділіться деякими вголос, щоб користувач послуг почув.

ЗАПИТАТИ: Чи відгукується вам якесь із цих тверджень?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Попросіть його позначити або записати позитивні твердження, які він вважає корисними, або занотуйте їх для користувача послуг.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми переглянули список позитивних тверджень, я хотів би, щоб ви розробили для себе ще кілька позитивних тверджень. Чи можете ви придумати 3 особисті твердження?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг картки або папір і дайте йому час подумати, написати чи намалювати свої позитивні твердження. Якщо це необхідно або корисно, запропонуйте записати ці позитивні твердження для користувача послуг.

Примітка фасилітатора: Людям часто важко думати про себе позитивно. Якщо користувач послуг має труднощі з особистими позитивними твердженнями, нижче наведено три способи, якими співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може підтримати користувача послуг.

1. *Якщо користувач послуг виконав вправу «Визначення моїх сильних сторін», нагадайте йому про сильні сторони, які він визначив як відправну точку.*
2. *Допоможіть користувачу послуг подумати, як би він говорив про інших людей, яких любить і якими захоплюється. Ви можете сказати:*

- * *Подумайте про свого найкращого друга або про матір чи батька. Що б ви сказали цій людині, якби вона сумнівалася в собі або відчувала себе погано? Як би ви з ними поговорили?*

- *А тепер чи можете ви подумати про себе та поговорити із собою так, як ви б поговорили з цією людиною, як хороший друг чи член родини, яким ви є для них? Що б ви сказали, якби ви були хорошим другом для себе? Як би ви це сказали?*

3. Використовуйте робочий аркуш «Позитивні твердження», який міститься в кінці цього документа, щоб допомогти користувачу послуг подумати та записати те, що йому подобається в собі, його сильні сторони, те, що в ньому цінують інші, і риси, над якими він працює.

ЗРОБИТИ: Після того, як користувач послуг закінчив писати (або малювати) свої позитивні твердження, попросіть його поділитися ними з вами (усно).

Примітка фасилітатора: Важливо, щоб користувач послуг практикувався вимовляти позитивні твердження вголос. Якщо користувачу послуг не зручно вимовляти їх спочатку, ви можете прочитати кожне твердження по черзі та попросити користувача послуг повторити за вами. Почути позитивні твердження вголос може бути дуже сприятливо для користувачів послуг. Якщо ви читаєте позитивні твердження користувачу послуг, то намагайтеся дивитися йому в очі, а не на папір. Після того як ви прочитаєте позитивні твердження користувача послуг вголос, запитайте його ще раз, чи бажає він потренуватися вимовляти їх вголос самостійно.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час потренуватися вимовляти свої позитивні твердження вголос.

ЗАПИТАТИ: Що ви відчували, коли чули/вимовляли ці твердження вголос?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ви створили свої позитивні твердження та практикуєте їх, чи можете ви взяти на себе зобов'язання практикувати їх цього тижня? або щоранку, коли ви прокидаєтеся, перед тим, як розпочати завдання, або коли ви відчуваєте страх чи неадекватність?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Якщо користувач послуг вагається, з'ясуйте причини його вагань і запропонуйте просто спробувати це протягом тижня, щоб оцінити результат. Коли ви отримаєте його згоду спробувати, попросіть його вибрати, коли він спробує використовувати позитивні твердження (щоранку АБО перед початком завдання АБО, коли почуватиметься наляканим чи неадекватним). Нагадайте користувачу послуг, що використання цих позитивних тверджень регулярно і якомога частіше підвищить їх ефективність і вплив.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати свої позитивні твердження до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання ситуації користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність та свої позитивні твердження.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю активність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, над чим ми працювали сьогодні, афірмації, які ви практикуватимете протягом тижня, і обговорити, чи були вони корисними, і внести необхідні корективи.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.

АРКУШ ДІЯЛЬНОСТІ: Позитивні твердження

Подумайте про те, що вам подобається в собі

Я...

Подумайте про свої особисті сильні сторони та те, у чому ви хороші

Я...

Подумайте про те, що у вас цінують інші

Я...

Подумайте про якості чи сильні сторони, над якими ви працюєте або які хочете розвивати далі

Я...



Додаток 4.4.5.10:

Швидкі вправи для подолання гострого дистресу

Мета	Допомогти користувачу послуг впоратися зі своїм дистресом, заспокоївши його нервову систему та повернувши його у вікно толерантності. Ці вправи можна використовувати з користувачем послуг, який відчуває гострий дистрес, а також із користувачами послуг, які не перебувають у гострому дистресі, але можуть потребувати додаткових стратегій подолання проблем.
Час	5-10 хвилин на вправу на заземлення
Матеріали	Стілець, вода (гаряча або холодна)
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у фасилітації цих вправ зі своїм керівником або колегою, перш ніж використовувати їх із користувачем послуг. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен відчувати себе комфортно, проводячи всі вправи на заземлення та багато разів, тому що, коли хтось переживає дистрес або переповнений емоціями, може знадобитися повторення або кілька вправ, щоб допомогти їм заспокоїти свою нервову систему та повернутися у вікно толерантності.

Примітка фасилітатора: Ці вправи на заземлення можна використовувати будь-коли, коли користувач послуг відчуває гострий дистрес і/або відчуває себе відірваним від себе чи свого оточення, намагається зосередитися та починає відчувати себе приголомшеним. Якщо користувач послуг відчуває гострий дистрес, не намагайтеся активно навчати, що робить ця діяльність або яка її мета. Натомість скеровуйте їх виконувати цю діяльність.

Інструкції

Примітка фасилітатора: Інструкції написані для випадків, коли користувач послуг відчуває гострий дистрес і не може зосередитися або заспокоїтися. Основні вправи перераховані у вільному порядку активності, з якої можна починати і переходити за потребою. Кожна вправа позначена назвою, щоб допомогти відрізнити її від інших вправ.

ЗРОБИТИ: Говоріть спокійно та чітко, незалежно від того, наскільки засмученим чи розсіяним виглядає користувач послуг. Навіть якщо здається, що вони вас нечують, продовжуйте говорити з ними короткими, спокійними реченнями.

СКАЗАТИ: Мені потрібно, щоб ви подивилися на мене і зосередилися на моєму голосі.

Вправа на заземлення 1: Глибоке дихання

СКАЗАТИ: Ми зробимо 5 довгих глибоких вдихів разом. Ми будемо вдихати через ніс і видихати через рот. Глибокі вдихи можуть допомогти нам заспокоїти наше тіло та розум.

СКАЗАТИ: Один – вдихніть (ЗРОБИТИ: повільно вдихніть через ніс, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно дихає)

СКАЗАТИ: Видихніть (ЗРОБИТИ: повільно видихніть через рот, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно видихає)

СКАЗАТИ: Два – вдихніть (ЗРОБИТИ: повільно вдихніть через ніс, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно дихає)

СКАЗАТИ: Видихніть (ЗРОБИТИ: повільно видихніть через рот, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно видихає)

СКАЗАТИ: Три – вдихніть (ЗРОБИТИ: повільно вдихніть через ніс, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно дихає)

СКАЗАТИ: Видихніть (ЗРОБИТИ: повільно видихніть через рот, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно видихає)

СКАЗАТИ: Чотири – вдихніть (ЗРОБИТИ: повільно вдихніть через ніс, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно дихає)

СКАЗАТИ: Видихніть (ЗРОБИТИ: повільно видихніть через рот, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно видихає)

СКАЗАТИ: П'ять – вдихніть (ЗРОБИТИ: повільно вдихніть через ніс, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно дихає)

СКАЗАТИ: Видихніть (ЗРОБИТИ: повільно видихніть через рот, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він також повільно видихає)

ЗАПИТАТИ: Ви тепер відчуваєтеся спокійніше?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», запитайте, чи хоче він виконати ще одну вправу. Якщо користувач послуг погоджується виконати іншу вправу, переходьте до наступної вправи в цьому документі («Стисніть і розтисніть кулаки»). Якщо користувач послуг не погоджується виконувати ще одну вправу, перейдіть до розділу цього документа «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг не відповідає, чи відчуває він себе спокійніше, або каже ні, негайно виконайте з ним наступну вправу на заземлення («Стисніть і розтисніть кулаки»).

Якщо він скаже «ні» або не зможе відповісти на ваше запитання, тому що все ще приголомшений, перейдіть до наступної вправи.

Вправа на заземлення 2: Стисніть і розтисніть кулаки

СКАЗАТИ: Ми будемо стискати кулаки руками. Ми будемо стискати або тиснути їх дуже щільно, а потім відпустимо кілька разів.

ЗРОБИТИ: Продемонструйте стискання кулаків обома руками, стискаючи та міцно тримаючи їх протягом кількох секунд, а потім відпускаючи їх. Зробіть це кілька разів, пояснюючи інструкції користувачу послуг.

СКАЗАТИ: Зробіть це зі мною зараз. Коли ви стиснете кулаки, спробуйте глибоко вдихнути. А коли відпустите кулаки, видихніть.

ЗРОБИТИ: Стискайте та розтискайте кулаки, кілька разів вдихаючи та видихаючи, спостерігаючи за користувачем послуг, щоб переконатися, що він виконує вправу разом з вами.

ЗАПИТАТИ: Як ви тепер себе відчуваєте?

ЗРОБИТИ: Дочекайтеся відповіді користувача послуг.

ЗАПИТАТИ: Ви б хотіли зробити ще одну вправу?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», запитайте, чи хоче він виконати ще одну вправу. Якщо користувач послуг погоджується виконати іншу вправу, перейдіть до наступної вправи в цьому документі («Розслаблення м'язів»). Якщо користувач послуг не погоджується виконувати ще одну вправу, перейдіть до розділу цього документа «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг не відповість, чи почувається він спокійніше, або каже ні, негайно виконайте з ним наступну вправу на заземлення («Розслаблення м'язів»).

Вправа на заземлення 3: Розслаблення м'язів

СКАЗАТИ: Ми спробуємо зосередитися на тому, щоб напружити всі м'язи, а потім максимально їх розслабити.

СКАЗАТИ: Спочатку стисніть усі м'язи якомога сильніше – так само, як ви робили з руками, тепер зробіть це якомога більшою кількістю м'язів. Скрізь у вашому тілі, починаючи з голови, плечей, рук, живота, ніг і стоп – напружте або міцно стисніть, і вдихніть, роблячи це. Стисніть все тіло якомога міцніше і затримайте тіло і дихання на кілька секунд.

ЗРОБИТИ: Продемонструйте, як стискаєте все тіло разом під час вдиху, утримуючи своє тіло в цьому стиснутому положенні, а також дихання протягом кількох секунд, а потім відпустіть своє тіло під час видиху, щоб користувач послуг мав візуальне розуміння того, що робити.

СКАЗАТИ: А тепер давайте зробимо це разом. Стисніть все і вдихніть... Затримайтеся (пауза на пару вдихів)... Тепер відпустіть усю напругу у своєму тілі та глибоко й сильно видихніть, роблячи це.

ЗРОБИТИ: Поспостерігайте за користувачем послуг, щоб переконатися, що він виконує вправу разом з вами, і помітити, чи ця діяльність допомагає йому відновити відчуття спокою.

СКАЗАТИ: Давайте повторимо це ще два рази.

СКАЗАТИ: Знову стисніть усі свої м'язи якомога міцніше, якомога більше м'язів. Стискайте, стискайте, стискайте, вдихаючи. (ЗРОБИТИ: Продемонструйте це, практикуючись із користувачем послуг і спостерігаючи за ним.)

СКАЗАТИ: Затримайтеся.... (пауза на кілька вдихів) Тепер відпустіть всю напругу в цих м'язах. Глибоко видихніть.

СКАЗАТИ: Ще раз стисніть всі м'язи якомога сильніше. (ЗРОБИТИ: Продемонструйте це.)

СКАЗАТИ: Затримайтеся.... (пауза на кілька вдихів) Тепер відпустіть всю напругу в цих м'язах. Глибоко видихніть, відпускаючи.

ЗАПИТАТИ: Як ви тепер себе почуваєте?

ЗРОБИТИ: Дочекайтеся відповіді користувача послуг.

ЗАПИТАТИ: Ви б хотіли зробити ще одну вправу?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», запитайте, чи хоче він виконати ще одну вправу. Якщо користувач послуг погоджується виконати іншу вправу, перейдіть до наступної вправи в цьому документі («Фраза прив'язки»). Якщо користувач послуг не погоджується виконувати ще одну вправу, перейдіть до розділу цього документа «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг не відповідає, чи відчуває він себе спокійніше, або каже ні, негайно проведіть з ним наступну вправу на заземлення («Фраза прив'язки»).

Вправа на заземлення 3: Фраза прив'язки

СКАЗАТИ: Я хочу, щоб ви повторювали за мною, якщо зможете.

СКАЗАТИ: Я в місці хх (назва центру, їхній будинок тощо). Сьогодні (дата) о (час).

ЗРОБИТИ: Нехай користувач послуг повторить фразу.

СКАЗАТИ: Повторіть за мною ще раз і цього разу додайте своє ім'я.

СКАЗАТИ: Я в місці _____ (назва центру, їхній будинок тощо). Сьогодні (дата) о (час). Мене звати _____.

ЗРОБИТИ: Нехай користувач послуг повторить фразу, переконайтеся, що користувач послуг назвав своє ім'я. Якщо він не назвав своє ім'я, скажіть речення ще раз і попросіть його повторити вам речення, додавши своє ім'я.

СКАЗАТИ: Чудово, тепер повторіть фразу ще раз зі своїм іменем і додайте свій вік.

СКАЗАТИ: Я в місці _____ (назва центру, їхній будинок тощо). Сьогодні (дата) о (час.) Мене звати _____. Мені _____ років.

ЗРОБИТИ: Нехай користувач послуг повторить фразу, переконайтеся, що він назвав своє ім'я та вік.

СКАЗАТИ: Ви можете продовжувати додавати деталі до фрази та повторювати її, доки не відчуєте спокій. Ви можете додати такі речі, як ваш колір волосся, ваша робота, кількість дітей тощо.

ЗРОБИТИ: Нехай користувач послуг повторює речення та додає додаткові деталі. Через кілька хвилин поспілкуйтеся з ними, щоб дізнатися, як вони себе почувають.

ЗАПИТАТИ: Як ви тепер себе почуваєте?

ЗРОБИТИ: Дочекайтеся відповіді користувача послуг.

ЗАПИТАТИ: Ви б хотіли зробити ще одну вправу?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», запитайте, чи хоче він виконати ще одну вправу. Якщо користувач послуг погоджується виконати іншу вправу, перейдіть до наступної вправи в цьому документі («Візуалізація»). Якщо користувач послуг не погоджується виконувати ще одну вправу, перейдіть до розділу цього документа «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг не відповідає, чи відчуває він себе спокійніше, або каже ні, проведіть з ним наступну вправу на заземлення («Візуалізація»).

Вправа на заземлення 4: Візуалізація

СКАЗАТИ: Я хочу, щоб ви уявили собі діяльність, яка вам подобається, і описали мені цю діяльність вголос. Наприклад, якщо ви любите готувати певну їжу, опишіть мені, що це за їжа та як ви її готуєте. Коли ви описуєте мені цю діяльність, залучайте всі свої органи чуття – розповідайте мені, що ви бачите, чуєте, відчуваєте (чи торкаєтесь), смакуєте та відчуваєте запах.

ЗАПИТАТИ: Чи маєте ви на увазі якусь конкретну справу, заняття або хобі?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Коли користувач послуг описує діяльність, спонукайте його залучити свої п'ять органів чуття. Наприклад:

- Що ви бачите?
- Що ви чуєте?
- Ваше тіло торкається чогось? Як ви це відчуваєте?
- Ви можете щось скуштувати? Опишіть це мені.
- Опишіть мені, що пахне навколо вас.

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг не може візуалізувати діяльність або йому важко це зробити, перейдіть до наступної активності.

ЗРОБИТИ: Після того, як користувач послуг закінчить описувати свою діяльність, перевірте з ним, щоб дізнатися, як він себе почуває.

ЗАПИТАТИ: Як ви тепер себе почуваєте?

ЗРОБИТИ: Дочекайтеся відповіді користувача послуг.

ЗАПИТАТИ: Ви б хотіли зробити ще одну вправу?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», запитайте, чи хоче він виконати ще одну вправу. Якщо користувач послуг погоджується виконати іншу вправу, перейдіть до наступної вправи в цьому документі («Тепла/Прохолодна вода») у кінці документа. Якщо користувач послуг не погоджується виконувати ще одну вправу, перейдіть до наступного розділу цього документа «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг не відповідає, чи почувається він спокійніше, або каже ні, виконайте з ним наступну вправу на заземлення («Тепла/Прохолодна вода»).

КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ:

ЗРОБИТИ: Знайдіть час, щоб обговорити з користувачем послуг використання цих видів активності, коли він/вона почувається пригнічено або переживає труднощі в повсякденному житті.

ПОЯСНИТИ: Це нормально почуватися засмученим, приголомшеним та/або страждати, нормально плакати та/або намагатися знову відчувати спокій. Проте, ці почуття можуть змусити нас вийти з-під контролю та порушити нашу здатність функціонувати (або виконувати щоденні завдання). Тому важливо мати інструменти, які допоможуть нам швидко відновити відчуття спокою.

ЗАПИТАТИ: Як би було використовувати деякі з цих заходів у вашому домі чи громаді, коли ви почуваєтеся засмученими?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Чи було б корисно попрактикувати ще кілька швидких вправ на заземлення?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», виконайте три додаткові вправи на заземлення в кінці цього документа. Якщо користувач послуг каже «ні», перейдіть до наступних підказок.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати будь-яку з цих базових вправ до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю активність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути вправи, які ми виконували сьогодні, і обговорити, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.

ДОДАТКОВІ ВПРАВИ:

Вправа на заземлення 5: Тепла/Прохолодна вода

ПОЯСНИТИ: Ми будемо використовувати теплу (або прохолодну) воду для зосередження.

ЗРОБИТИ: Або проведіть користувача послуг до крана чи водяної помпи, або поставте перед ним миску з водою, у яку він може покласти руки.

СКАЗАТИ: Опустіть кінчики пальців у воду. Зверніть увагу на відчуття.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час опустити пальці у воду та помітити, як він це відчуває.

СКАЗАТИ: Ви можете повільно вводити та виводити руки з води. Під час цього помічайте зміни, які ви відчуваєте у воді та поза водою. Роблячи це, робіть повільні глибокі вдихи.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг пропустити руки під водою протягом 1-2 хвилин.

Спостерігайте, чи він дихає. Якщо ні, м'яко спонукайте до цього.

ЗАПИТАТИ: Ви тепер відчуваєтеся спокійніше?

ЗРОБИТИ: Дочекайтеся відповіді користувача послуг.

ЗАПИТАТИ: Ви б хотіли зробити ще одну вправу?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», запитайте, чи хоче він виконати ще одну вправу. Якщо користувач послуг погоджується виконати іншу вправу, перейдіть до наступної вправи в цьому документі («Назвіть предмети навколо себе») у кінці документа. Якщо користувач послуг не погоджується виконувати ще одну вправу, перейдіть до наступного розділу цього документа «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг не відповідає, чи відчуває він себе спокійніше, або каже ні, виконайте з ним наступну вправу на заземлення («Назвіть предмети навколо себе»).

Вправа на заземлення 6: Назвіть предмети навколо себе

СКАЗАТИ: Огляньте кімнату/простір/місце навколо нас. Назвіть якомога більше кольорів, які ви бачите.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час назвати різні кольори, які він бачить, доки він не зможе більше назвати.

СКАЗАТИ: Чудово. Тепер назвіть якомога більше предметів.

- Примітка фасилітатора: Якщо користувачу послуг важко назвати предмети, поставте запитання про предмети чи речі навколо вас, на які користувач послуг може звернути свою увагу та побачити, наприклад:
- Скільки дерев ви бачите? Скільки хмар на небі?
- Скільки вікон у цій кімнаті? Скільки стільців?

СКАЗАТИ: Чудово. Тепер виберіть один предмет або предмет навколо нас і опишіть все, що можете про нього – його колір, форму, його вагу, запах тощо.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь. Після того, як користувач послуг закінчить описувати свою діяльність, перевірте з ним, щоб дізнатися, як він себе почуває.

ЗАПИТАТИ: Як ви тепер себе відчуваєте?

ЗРОБИТИ: Дочекайтеся відповіді користувача послуг.

ЗАПИТАТИ: Ви б хотіли зробити ще одну вправу?

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповість «так», запитайте, чи хоче він виконати ще одну вправу. Якщо користувач послуг погоджується виконати іншу вправу, перейдіть до наступної вправи в цьому документі («Підрахунок вдихів») у кінці документа. Якщо користувач послуг не погоджується виконувати ще одну вправу, перейдіть до наступного розділу цього документа «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг не відповідає, чи відчувається він спокійніше, або каже ні, виконайте з ним наступну вправу на заземлення («Підрахунок вдихів»).

Вправа на заземлення 7: Підрахунок вдихів

СКАЗАТИ: Рахуйте кожен вдих і видих, поки не досягнете 10. Щоразу, коли ви помічаєте, що вас відволікла якась думка, поверніться до 1 і почніть спочатку. Під час підрахунку робіть повільні, глибокі вдихи.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подихати і порахувати. Сидіть тихо і спокійно, поки він це робить. Коли він дорахує до 10, перевірте з ним, щоб дізнатися, як він почувається.

ЗАПИТАТИ: Ви тепер почуваєтеся спокійніше?

ЗРОБИТИ: Дочекайтеся відповіді користувача послуг. Якщо користувач послуг не відчуває себе спокійніше, запропонуйте йому зробити перерву і продовжувати глибоко дихати. Більшість користувачів послуг мають відчувати себе краще в цей момент, навіть якщо вони все ще мають деякі непереборні емоції. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може сісти з користувачем послуг і, коли користувач послуг буде готовий, перейти до розділу «КОЛИ КОРИСТУВАЧ ПОСЛУГ ЗАСПОКОЇВСЯ». Якщо користувач послуг все ще відчуває гострий дистрес після перерви та не виявляє жодних ознак того, що почувається трохи спокійнішим, поясніть користувачу послуг, що ви хотіли б зателефонувати своєму керівнику для отримання додаткової підтримки, та здійсніть дзвінок, коли користувач послуг є там із вами.





Додаток 4.4.6: Активність Творче самовираження

Додаток 4.4.6.1: Назва: Прогулянка нашими емоціями

Мета	Допомагати користувачам послуг пов'язувати емоції з фізичними відчуттями, покращуючи їхнє розуміння зв'язку розуму та тіла. Ця активність допомагає користувачам послуг розпізнавати та фізично обробляти емоції, сприяючи кращому розумінню їхніх емоційних переживань і підтримуючи психічне здоров'я та психосоціальний добробут.
Час	15 хвилин
Матеріали	Немає.
Учасник(и)	Немає.
Підготовка	Цю діяльність можна виконувати разом із користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, самостійно вдома або з довіреним членом сім'ї чи другом.

Примітка фасилітатора: Не здійснюйте цю діяльність із користувачем послуг, який переживає активну кризу. Забезпечте приватну зону для комфорту. Облаштування повинно мати достатньо місця, щоб користувач послуг міг ходити протягом 20-30 секунд за раз; кращим є більший простір, але може вистачити і невеликої кімнати.

Інструкції

Примітка фасилітатора: Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають виконати всю цю діяльність із користувачем послуг.

ЗРОБИТИ: Забезпечте вільний простір для прогулянок.

СКАЗАТИ: «Наші емоції впливають на те, як ми відчуваємось у своєму тілі. Ця діяльність допомагає нам свідомо фізично переживати різні емоції. Хочете спробувати зараз?»

Якщо користувач послуг погоджується, продовжуйте. Якщо ні, запропонуйте альтернативну діяльність.

ПОЯСНИТИ: Ми будемо ходити по кімнаті. Коли ми будемо ходити по кімнаті, я буду називати різні емоції. Коли я називаю/кажу про емоцію, спробуйте дійсно відчувати цю емоцію та дозвольте відчуттям увійти у ваше тіло.

Примітка фасилітатора: Для кожної названої емоції пройдіть 20-30 секунд, потім поверніться до звичайної/типової ходьби, перш ніж переходити до наступної емоції. Якщо простір, у якому ви перебуваєте, невеликий (тобто мінімальний або відсутній простір для прогулянок), тоді визначте іншу зону (бажано приватну), де ви можете виконати цю діяльність.

СКАЗАТИ: Якщо ця діяльність колись стане непосильною, просто поверніться до своєї звичайної прогулянки та повільно пройдіться кімнатою, зосереджуючись на кожному кроці, який ви робите, та/або скажіть мені, що ви хочете зробити перерву, і ми зможемо перенести заняття разом.

СКАЗАТИ: Спочатку ми обидва встанемо. Далі ми почнемо повільно ходити по кімнаті.

ЗРОБИТИ: Походіть з користувачем послуг по кімнаті (або на вулиці в приватному просторі) протягом 10 секунд.

СКАЗАТИ: Тепер ходіть, як маленька щаслива дитина. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

Примітка фасилітатора: попросіть користувача послуг повторити вправу ходьби протягом 30-45 секунд, використовуючи наступні підказки – сердита маленька дитина, радісна, сердита, схвилювана, сумна, щаслива, тривожна або налякана, і абсолютно щаслива. Після кожної підказки проінструктуйте користувача послуг повернутися до звичайної ходьби на 20-30 секунд. Нижче наведено сценарій для довідки.

СКАЗАТИ: Тепер ходіть, як маленька дитина, яка сердиться. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

СКАЗАТИ: Ходіть так, ніби відчуваєтеся щасливим. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

СКАЗАТИ: Ходіть так, ніби відчуваєте гнів. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

СКАЗАТИ: Ходіть так, ніби відчуваєте хвилювання. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

СКАЗАТИ: Ходіть так, ніби відчуваєте сум. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

СКАЗАТИ: Ходіть так, ніби відчуваєтеся щасливим. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

СКАЗАТИ: Ходіть так, ніби відчуваєте тривогу/страх. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд)

СКАЗАТИ: Ходіть так, ніби відчуваєте себе абсолютно щасливим. (ходити 30-45 секунд)

СКАЗАТИ: Поверніться до звичайної повсякденної прогулянки (ходити 20-30 секунд).

СКАЗАТИ: Тепер сідайте.

ЗАПИТАТИ: Що ви помітили, коли ходили, як щасливий? Як щодо того, коли ви відчували сум або гнів? Які відчуття чи почуття ви помітили у своєму тілі? Як змінилася ваша хода?

ЗРОБИТИ: Дайте йому час поміркувати, а потім поділитися своїми відповідями.

Примітка фасилітатора: Користувачам послуг, які люблять писати, запропонуйте записувати свої роздуми в щоденник, дайте їм час, а потім запропонуйте їм поділитися коротким підсумком усно.

ПОЯСНИТИ: Емоції не є «хорошими» чи «поганими», але вони призводять до різних відчуттів і реакцій. Через деякі може бути важче перейти та повернутися до «типового» стану. Визнання цього може допомогти нам керувати ними та зменшити їхній вплив на наше життя.

Примітка фасилітатора: «Типовий» стан кожного може бути різним. Мета полягає в тому, щоб допомогти користувачам послуг розпізнати, коли вони перебувають у своєму «типовому» стані, та як це відчувається, а також зрозуміти, як різні емоції можуть впливати на них протягом дня, тижня чи різного періоду життя. Визнаючи ці емоції, користувачі послуг можуть краще працювати над вирішенням і керуванням ними, а згодом зменшити їхній вплив на їхнє повсякденне життя.

ПОЯСНИТИ: Нам потрібно знайти сприятливі та здорові способи обробки емоцій і того, як вони відчуваються в нашому тілі. Різні вправи та інструменти можуть допомогти нам обробити емоції та вивести ці відчуття з нашого тіла.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність. Можливе домашнє завдання включає:

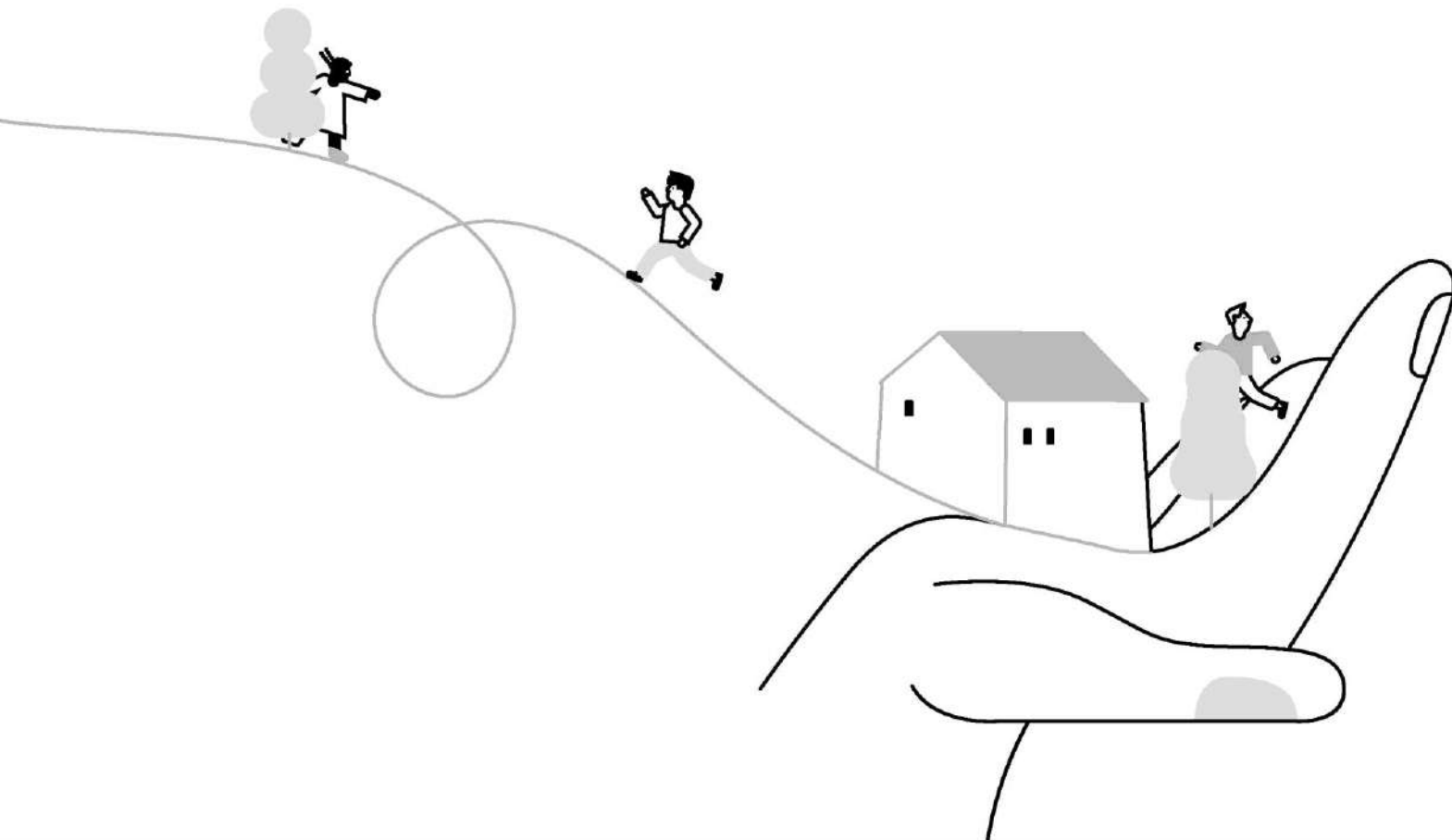
- *Помітити та зв'язати те, як різні емоції відчуються у тілі*
- *Визначення того, які емоції виникають найчастіше та в яких ситуаціях*

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.6.2:

Використання традиційної пісні чи танцю

Мета	Допомагати користувачам послуг використовувати традиційні культурні вирази для регулювання емоцій, самовираження та подолання важких почуттів.
Час	15 хвилин
Матеріали	Немає. За бажанням: музика.
Учасник(и)	Початкове ознайомлення з цією діяльністю та практикою слід виконати в приватній зоні.
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має подумати про традиційні пісні та/або танці своєї культури, щоб використати їх як приклади. Вони можуть провести мозковий штурм з колегами, щоб знайти відповідні приклади пісень та/або танців для своїх користувачів послуг.

Примітки фасилітатора: Не здійснюйте цю діяльність, якщо користувач послуг перебуває в активній кризі, демонструючи ознаки сильного дистресу або має низьку емоційну регуляцію, та криза легко викликається спогадами. Враховуйте культурний контекст, стать, вік і конкретні проблеми. У деяких культурах певним групам (наприклад, жінкам) може бути заборонено танцювати, або щодо цього може бути стигма. Відповідно відрегулюйте активність.

Інструкції

ПОЯСНИТИ: У багатьох культурах традиційні пісні й танці є формою самовираження, яку знають і люблять усі. Це вираження може бути особливо корисним у важкі часи. У деяких культурах цей тип самовираження може розглядатися лише як для маленьких дітей, підлітків або для певної статі, але в багатьох культурах пісні, танці, оповідання важливі для будь-якого віку та статі. Деякі пісні чи танці виконуються лише в певний час або під час певних подій.

СКАЗАТИ: Ми можемо використовувати ці пісні та танці, коли відчуваємо сильні емоції (наприклад, засмучення, тривогу, сум або злість), щоб допомогти собі «перезавантажитися», почуватися краще та подолати ці емоції. Рух є важливим, тому що він допомагає нам обробляти та вивільняти емоції.

ЗАПИТАТИ: Чи є певні пісні чи танці, які спадають вам на думку, які вам подобаються та/або вже використовуються для цієї мети?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

ЗАПИТАТИ: Як би це виглядало, якби ви використовували їх навмисно, щоб «відпочити» під час важких емоцій або після важкої розмови? Чи можете ви використовувати їх під час стресу?

ЗРОБИТИ: Дайте йому час відповісти та поділитися прикладами пісень і танців, які він використовував.

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг каже «ні» певним пісням чи танцям, які йому подобаються чи часто виконуються, попросіть його подумати про пісні чи танці, які йому подобалися, коли він був молодшим, чи є такі, які використовуються в їхній культурі під час святкувань чи конкретних подій. Користувач послуг і співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, можуть разом обмірковувати ідеї. Обговоріть, чи подобається користувачу послуг музика і рух; якщо так, але він не може придумати конкретних прикладів, він може співпрацювати, щоб визначити відповідні пісні чи танці.

СКАЗАТИ: Ми можемо практикувати використання пісні чи танцю прямо зараз, щоб допомогти «перезавантажити» наше тіло та розум. Чи хотіли б ви це зробити?

Примітка фасилітатора: Якщо так, виконайте наведені нижче дії. Якщо ні, перейдіть до розділу нижче.

ЗАПИТАТИ: Перш ніж ми почнемо, подумайте про емоції, які ви відчували цього тижня, які могли бути важкими для вас. Коли будете готові, скажіть мені, на якій емоції ви хочете зосередитися сьогодні.

Примітка фасилітатора: Якщо користувачу послуг важко визначити емоцію, наведіть йому приклади емоцій, які він згадав під час поточних або попередніх спільних сеансів (наприклад, «сьогодні ви сказали, що почуваєтеся дуже розчарованим і приголомшеним наприкінці дня, перед тим, як йти спати, тому що ще так багато потрібно зробити, а ніхто не допоможе. Ви хочете використати цей чи інший приклад?»)

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

СКАЗАТИ: Сядьте або встаньте зручно. Закрийте очі або зосередьтеся на одній точці на підлозі. Згадайте час, коли ви відчували сильну [назвати емоцію, яку він вказав]. Дозвольте собі відчути відчуття у своєму тілі, яке приходить із цією емоцією.

СКАЗАТИ: Коли будете готові, почніть _____ (співати або танцювати попередньо вибрану пісню чи танець). Співайте або танцюйте принаймні один раз (пісню або танець) або стільки, скільки вам потрібно, щоб вивільнити емоцію. Якщо ви хочете, я можу приєднатися до вас, або я можу спостерігати чи вийти з кімнати, щоб забезпечити вам усамітнення.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час, щоб виконати вправу. Приєднуйтеся, якщо вас запрошено, інакше спостерігайте мовчки або вийдіть із кімнати. Дозвольте користувачу послуг вирішити, чи він хоче, щоб ви брали участь, і коли завершити вправу.

ЗРОБИТИ: Після виконання вправи попросіть користувача послуг знову сісти, якщо він стояв.

ЗАПИТАТИ: Як ви зараз почуваєтеся після співу чи танцю.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

ЗАПИТАТИ: Чи бажаєте ви продовжити цю вправу, вибравши іншу пісню чи танець (або повторивши те саме), щоб допомогти «перезавантажити» тіло й розум?

ЗАПИТАТИ: продовжуйте запитання, наприклад,

- Як ви можете використовувати цю діяльність у майбутньому?
- Як ви дізнаєтеся, коли буде сприятливий час для використання цієї активності?
- Чи будете ви використовувати пісню/танець, коли почнете відчувати приголомшливі відчуття у своєму тілі? (наприклад, прискорене дихання, напруга м'язів, почервоніння тощо).
- Ви також можете зробити це самостійно або з родиною та друзями. Чи будете ви використовувати пісню/танець із іншими під час стресу (наприклад, з друзями чи родиною) чи лише коли будете наодинці?

СКАЗАТИ: Сьогодні ми визначили одну (або кілька) пісень або танців, які ви можете використовувати, щоб допомогти регулювати свої емоції. Я закликаю вас продовжувати думати про інші пісні чи танці, які ви хочете використовувати, щоб допомогти «перезавантажитися», коли ви відчуваєте інші емоції. Продовжуючи займатися цією діяльністю, ви побачите, що деякі пісні та танці можуть більше підбадьорювати або надавати сили, тоді як інші можуть бути більш заспокійливими та сприяти заземленню.

Якщо користувачу послуг незручно займатися негайно _____

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг відповідає «ні», він не хотів би брати участь у цій активності в цей час, тоді або користувач послуг має дуже низькі навички емоційної регуляції, та його кризову ситуацію легко викликати, тоді співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може пояснити цю діяльність та заохотити користувача послуг подумати про потенційні пісні чи танці, але не виконувати діяльність (тобто практикувати) під час цього конкретного заняття.

СКАЗАТИ: Це теж нормально. Натомість ми можемо визначити моменти, коли було б корисно використовувати інші пісні чи танці замість їх практикування зараз.

ЗАПИТАТИ: У яких ситуаціях ви відчуваєте сильні емоції?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати, визначити ситуації та поділитися ними.

СКАЗАТИ: У якій із цих ситуацій вам буде комфортно співати чи танцювати (чи слухати музику), щоб полегшити емоції, які ви переживаєте?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

ЗАПИТАТИ: продовжуйте запитання, наприклад,

- «Як ви дізнаєтеся, коли використовувати пісню/танець?»
- «Чи будете ви використовувати пісню чи танець, коли відчуватимете надзвичайні відчуття у своєму тілі?»
- «Чи ви будете використовувати його з іншими чи поодиночі?»
- «Чи будете ви використовувати це як першу відповідь, чи спочатку спробуєте інші стратегії?»

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії:

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність. Можливе домашнє завдання включає:

- *Визначте додаткові пісні/танці, які ви можете використати, щоб допомогти собі «переналаштуватися», коли ви відчуваєте певні емоції.*
- *Виконуйте цю вправу щоразу, коли ви відчуваєте _____ [виявлену емоцію чи сценарій], і занотуйте свої відчуття після цього.*

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, перевірити, як це працює для вас, і обговорити, що є найбільш корисним для вас у майбутньому.

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.6.3:

Картування мого безпечного простору

Мета	Допомогти користувачам послуг визначити та візуалізувати особистий безпечний простір, де вони можуть подумки відчувати себе в безпеці та спокої. Ця діяльність сприяє почуттю безпеки та заземлення.
Час	30 хвилин
Матеріали	Чистий папір (формат А4), кольорові олівці/фломастери або крейди. За бажанням: заспокійлива фоновіа музика.
Учасник(и)	Ця діяльність підходить для індивідуальної участі. Її також можна адаптувати для використання в групових налаштуваннях, коли кожен учасник створює власну карту безпечного простору, а потім ділиться нею, якщо відчуває себе комфортно.
Підготовка	Переконайтеся, що у вас достатньо чистого паперу та матеріалів для малювання для кожного користувача послуг. Влаштуйте тихе, комфортне місце для активності. Додатково: Підготуйте список відтворення із заспокійливою інструментальною музикою для тихого фонового відтворення.

Примітка фасилітатора: Перед початком переконайтеся, що користувач послуг розуміє мету активності та відчуває себе комфортно під час творчого самовираження. Налаштуйте активність відповідно до культурного контексту, індивідуальних уподобань і будь-яких обмежень. Пам'ятайте про будь-які тригери травми, пов'язані з концепцією «безпечних місць».

Інструкції

Примітка фасилітатора: Нагадайте користувачам послуг, що немає правильних чи неправильних способів створити свій безпечний простір. Заохочуйте їх використовувати кольори та зображення, щоб вони відчували себе комфортно.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг аркуш чистого паперу та доступ до матеріалів для малювання.

СКАЗАТИ: «Сьогодні ми створимо карту безпечного простору — місця, де ви почуватиметеся безпечно та спокійно. Це може бути реальне місце, яке ви знаєте, або уявне. Це ваш особистий простір, тому він може виглядати так, як вам заманеться».

ПОКАЗАТИ: Продemonструйте, намалювавши простий приклад безпечного простору (наприклад, громадський центр, кімната чи простір у їхньому домі, будинок друзів, місце, яке приносить їм комфорт, наприклад річка чи чайна).

ЗАПИТАТИ: «Які місця або речі спонукають вас відчувати себе в безпеці? Чи можете ви згадати кольори, предмети, звуки, запахи або людей, які допомагають вам почуватися спокійним і захищеним?»

ПОЯСНИТИ: «Не поспішайте намалювати своє безпечне місце. Використовуйте будь-які кольори та форми, які вам подобаються. Це простір ваш, і ви можете розмістити в ньому все, що забезпечить вам відчуття безпеки. Це може бути місце, яке ви знаєте і відвідуєте зараз, або місце, яке ви створили у своєму розумі».

ЗРОБИТИ: Дозвольте користувачам послуг працювати над своїми малюнками, надаючи заохочення та підтримку за потреби. Увімкніть заспокійливу музику у фоновому режимі, якщо хочете.

СКАЗАТИ: «Коли ви будете готові, ми зможемо поговорити про ваше безпечне місце. Якщо хочете, ви можете поділитися зі мною своїм малюнком і розповісти про різні частини вашого безпечного простору».

Примітка фасилітатора: Будьте уважні до рівня комфорту користувача послуг, коли ви ділитесь своїм малюнком. Деякі користувачі послуг можуть віддати перевагу приватності свого безпечного місця.

ПОЯСНИТИ: Користувачу послуг, що мета цієї активності допомагає йому ідентифікувати та візуалізувати особистий безпечний простір, де він може подумки усамітнитися, щоб відчути безпеку та спокій.

ЗАПИТАТИ: «Чи можете ви пригадати нещодавній випадок, коли ви відчували стрес або тривогу? Як уявлення про ваше безпечне місце може допомогти вам почуватися краще в цей момент?»

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: «Чи є якісь дрібні предмети або нагадування з вашого безпечного місця, які ви можете носити з собою або зберігати вдома, щоб допомогти вам почуватися спокійним протягом дня?»

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: «Як ви можете включити відчуття безпеки та спокою з вашого безпечного простору у своє повсякдення? Наприклад, чи можете ви щодня витратити кілька хвилин на візуалізацію свого безпечного місця?»

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: «Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?»

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність. Можливі подальші дії можуть включати:

- *Практикуйте візуалізувати своє безпечне місце, коли відчуваєте стрес або тривогу.*
- *Поміркуйте про почуття, які вони відчувають, коли думають або візуалізують свій безпечний простір.*

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

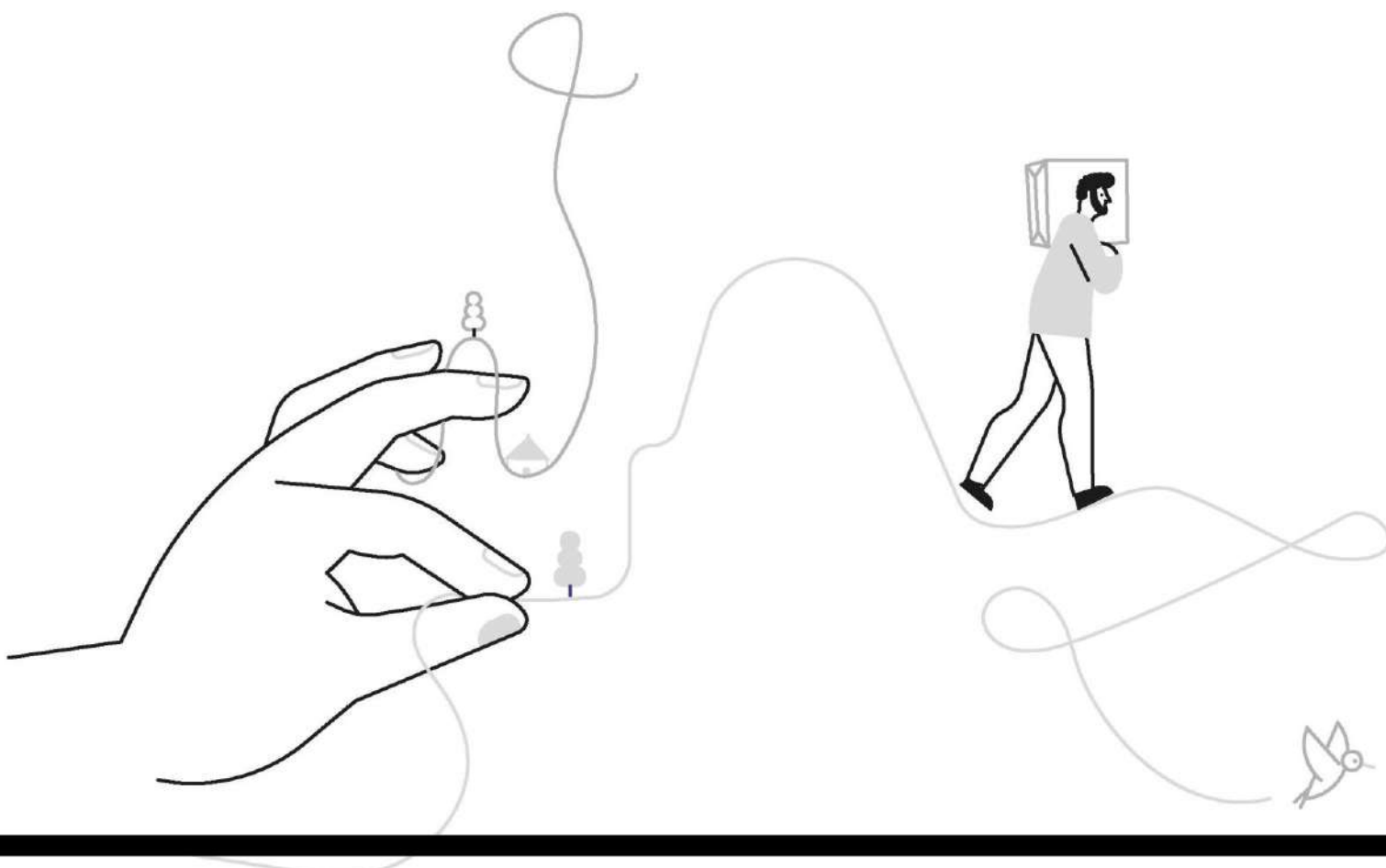
ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.

СКАЗАТИ: «Давайте завершимо нашу сесію вправою емоційної регуляції, яка допоможе вам відчути спокій і приземленість перед відходом».

ЗРОБИТИ: Ведіть користувача послуг через емоційну регуляцію.





Додаток 4.4.6.4: Малюйте своє минуле, теперішнє та майбутнє

Мета	Користувач послуг може візуалізувати, як він хоче, щоб життя виглядало в майбутньому, і розробити цілі для досягнення частини цього бачення, розмірковуючи про минулі та теперішні обставини, досвід і зростання.
Час	30 хвилин
Матеріали	Папір, ручки, олівці, кольорові олівці тощо. За бажанням мати газети, журнали та інші подібні матеріали для сприяння творчості та використання картинок/слів тощо для додавання до малюнків. Якщо ви використовуєте більше, ніж матеріали для малювання, знадобляться ножиці та клей/скотч.
Учасник(и)	Повна робота з користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи. Краще у приватній зоні. Рекомендовано виконувати з користувачем послуг в індивідуальному порядку.
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та/або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.
Інструкції	

ПОЯСНИТИ: що користувач послуг матиме можливість зараз поміркувати про виклики в минулому, а також про часи, коли вони почувалися щасливими та задоволеними в житті, про те, де вони зараз у житті, та про свої надії на майбутнє.

- **МИНУЛЕ:** Вони можуть подумати про те, як вони відчували себе в минулому, коли їм було важко, і про те, коли вони відчували задоволення – що відбувалося? Коли вони відчували себе задоволеними/щасливими, яким було життя? Хто був присутній? Які були їхні хвилювання та надії в ці хвилини?
- **СУЧАСНЕ:** якості та навички, якими вони володіють зараз. Як вони вирости та змінилися протягом багатьох років і що їм подобається у своєму житті та в собі зараз.
- **МАЙБУТНЄ:** Що вони хочуть принести з минулого і сьогодення у своє майбутнє? Що вони хочуть залишити? (певні емоції, почуття, страхи, виклики тощо).

СКАЗАТИ: Ми завершимо цю вправу на роздуми, використовуючи малюнок (або мистецтво) як засіб. Малюнок не повинен бути красивим або «ідеальним»; це не тест із мистецтва! Ми хочемо відобразити

та представити різні емоції, досвід, сильні сторони та виклики будь-яким способом, який ви виберете. Якщо ви хочете, ви можете намалювати людей та/або використовувати символи для представлення різних ідей.

ЗРОБИТИ: Роздайте кілька папірців.

СКАЗАТИ: Розділіть свій аркуш на три частини – як завгодно. (наприклад, одна сторінка для кожного або один аркуш паперу, поділений на три частини).

ПОЯСНИТИ: У цих розділах напишіть і намалюйте:

- **МИНУЛЕ:** Подумайте про виклик, який вони успішно подолали у своєму житті в минулому. Попросіть користувача послуг намалювати, які навички чи якості вони використали, щоб подолати цю проблему, а також підтримку та ресурси, які вони могли використовувати.
- **СУЧАСНЕ:** Розгляньте та намалюйте їхні поточні позитивні якості та навички та те, як вони використовують їх у своєму житті прямо зараз. І які вони зараз мають підтримку/ресурси?
- **МАЙБУТНЄ:** Подумайте про їхні надії на майбутнє – одна ціль або зміна, над якою вони хотіли б працювати під час сесій з ведення справи.

СКАЗАТИ: Намалюйте навички, якості, підтримку та ресурси, які вам знадобляться для досягнення цієї мети.

Примітка фасилітатора: Переконайтеся, що користувач послуг знає, як вибрати мету, над якою він хоче працювати протягом сесій. Це мета, яку користувач послуг і співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, можуть додати до плану подолання проблем користувача послуг та повертатися до нього протягом усього спільного часу.

ЗАПИТАТИ: Що однакове чи схоже між вашим минулим, теперішнім і майбутнім? Що відрізняється?

ЗАПИТАТИ: Що ви відчували, розмірковуючи про мету на майбутнє? Яка підтримка вам потрібна для досягнення вашої майбутньої мети? На чому, на вашу думку, ми маємо зосередитися в першу чергу під час сесій із управління справами?

ЗАПИТАТИ: Що ви відчували, згадуючи виклик, який ви подолали, і ваші теперішні навички/якості?

СКАЗАТИ: Ми можемо повертатися до цих малюнків упродовж нашого спільного часу, і ми зможемо доповнювати їх, коли будемо працювати над досягненням ваших цілей.

ЗАПИТАТИ: Чи буде це корисно для вас?

- Якщо так, переконайтеся, що малюнки зберігаються в їхньому файлі, щоб повертатися до них протягом усього процесу ведення справи.
- Якщо ні, ви все одно повинні зберігати малюнки в їхньому файлі на випадок, якщо вони передумають. Обов'язково скажіть, що це добре, якщо ви не хочете повертатися до цього.

ПОЯСНИТИ: Малювання та інші види активності можуть допомогти нам думати про речі по-новому та відкрити те, про що ми раніше не думали. Ми можемо продовжувати виконувати подібні дії протягом усього процесу ведення справи, якщо вони будуть для вас корисними.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

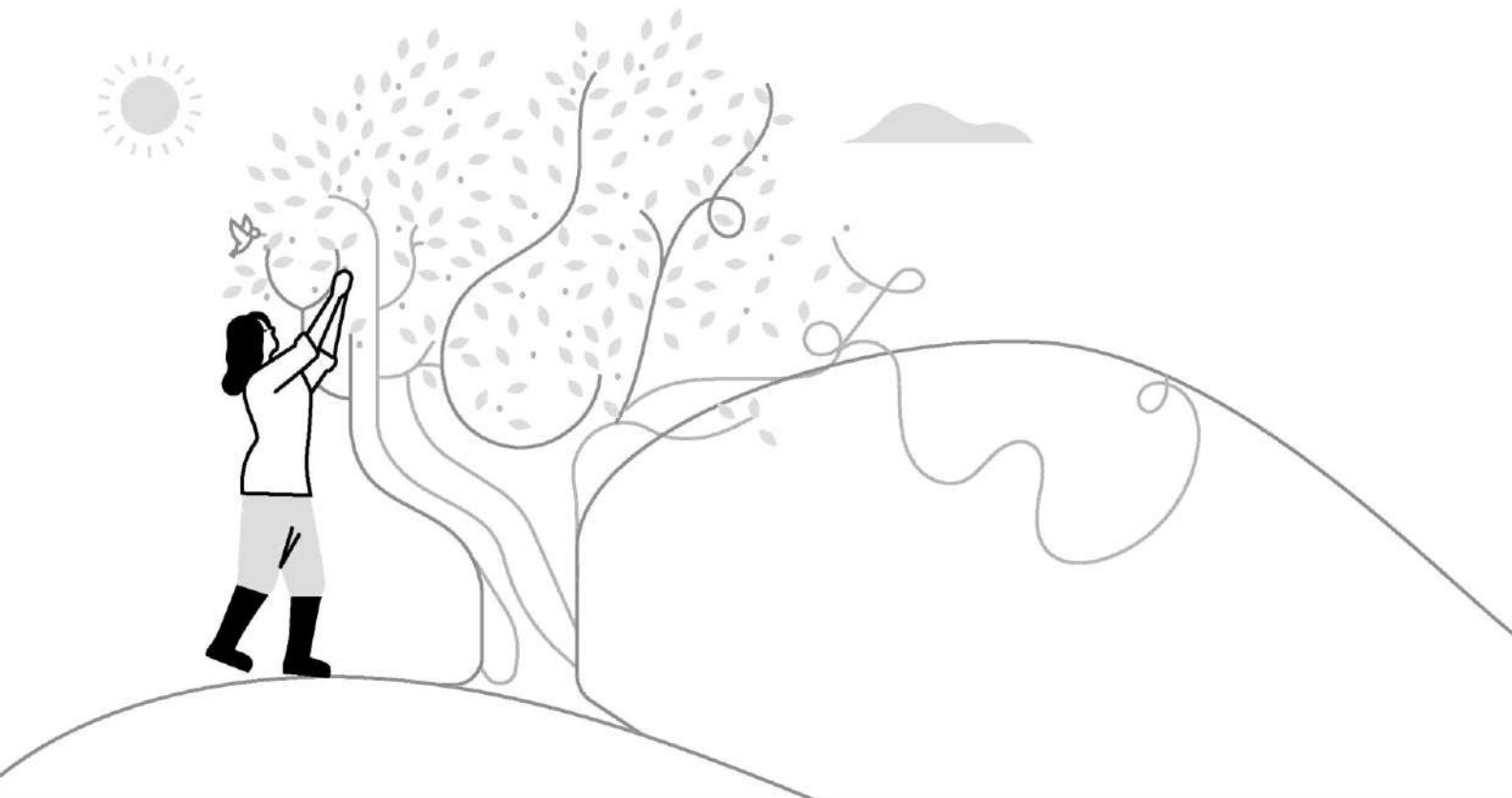
Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заклучна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.6.5:

Картки позитивного твердження

Мета	Зміцнювати самооцінку за допомогою позитивного твердження
Час	15 - 20 хвилин
Матеріали	Картки для нотаток, олівці, кольорові олівці, фломастери.
Учасник(и)	Завершіть вправу з користувачем послуг і кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи. Користувач послуг може виконувати роботу самостійно вдома. Користувач послуг може завершити з довіреним членом родини або другом.
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та/або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.
Інструкції	

ПОЯСНИТИ: Як використання позитивних тверджень або простих фраз, що надають сили, може змінити негативну розмову з самим собою, допомогти вам рости та рухатися далі після важких часів.

НАДАТИ: Приклади, що починаються словами «Я . . . », які звертаються до минулих помилок або викликають позитивні думки для формування мислення зростання. Наприклад, «я сильний».

ЗРОБИТИ: Скажіть користувачу послуг, що тепер він збирається створити власні картки позитивного твердження.

ЗРОБИТИ: Наведіть приклади того, коли позитивні твердження можуть бути особливо корисними, наприклад, коли ви відчуваєтеся неадекватно в оточенні інших. Обговоріть з користувачем послуг конкретні моменти, коли позитивні твердження можуть бути для нього корисними.

Примітка фасилітатора: Наведіть різноманітні приклади позитивних тверджень, щоб надихнути користувача послуг знайти те, яке дійсно резонує. Користувач послуг може використати один із прикладів для однієї картки позитивного твердження, а потім його слід заохотити придумати власні слова для другої картки позитивного твердження. Користувач послуг може зробити скільки завгодно карток позитивного твердження протягом цього сеансу (або скільки дозволяє час).

СКАЗАТИ: Використовуючи наявні у нас матеріали, ви зараз створите картки позитивного твердження на картках для нотаток. Ви можете написати позитивні твердження, а потім прикрасити картку наявними у нас матеріалами, якщо хочете.

СКАЗАТИ: Ви можете взяти ці картки з собою, якщо хочете, і покласти їх у легкодоступне місце, щоб скористатися ними у важку хвилину.

ЗАПИТАТИ: Де є місце, куди можна покласти картку(и) позитивного твердження, щоб мати до неї/них легкий доступ і переглянути?

ЗРОБИТИ: Нагадайте їм використовувати свої картки позитивного твердження так часто, як це можливо, навіть під час виконання повсякденних справ.

ЗАПИТАТИ: Чи хотіли б ви додати щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання проблем?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.7:

Орієнтованість на вирішення проблеми

Додаток 4.4.7.1: Додавання до плану дій користувача послуг

Мета	Щоб підтримати користувача послуг в розробці конкретних наступних кроків на основі його пріоритетної проблеми та шляху ПЗПСП, над яким вони працюють.
Час	15 хвилин
Матеріали	Існуючий план дій користувача послуг з ведення справи (або порожній план дій з ведення справи, якщо він ще не завершений), план користувача послуг подолання (якщо ви завершували його разом із користувачем послуг), папір, ручки чи олівці
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Перегляньте наявний план дій користувача послуг та план подолання (якщо ви завершували його разом із користувачем послуг) і майте під рукою обидва, щоб переглянути їх разом із користувачем послуг.

Примітка фасилітатора: Інструкції містять пропоновані питання та теми для обговорення для 4 шляхів ПЗПСП. («Шлях 5 ПЗПСП: «Управління гострим дистресом» не включено, тому що співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мають визначити пріоритетність активності для підтримки гострого дистресу користувача послуг, спочатку використовуючи дії з регулювання емоцій.) Перейдіть до розділу, який ви використовуєте в роботі з користувачем послуг (або до розділу, що найбільше відповідає пріоритетній проблемі користувача послуг і вашій попередній роботі з ним/нею), щоб знайти запропоновані орієнтовні запитання, які можна поставити користувачу послуг. Ви можете адаптувати ці орієнтовні запитання відповідно до конкретної ситуації користувача послуг. Керівні запитання повинні допомогти користувачу послуг розробити конкретні наступні кроки, щоб додати їх до свого плану дій.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Перейдіть до шляху ПЗПСП, який ви зараз використовуєте зі своїм користувачем послуг, або до шляху, який найближче відповідає пріоритетній проблемі користувача послуг та/або вашій роботі з ним. Після того, як ви визначили відповідний шлях ПЗПСП, дотримуйтесь інструкцій для цього шляху, адаптуючи за потреби до ситуації користувача послуг.

Шлях 1 ПЗПСП: Виявлення та регулювання непереборних емоцій

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми виконали різні вправи, щоб допомогти визначити та впоратися з непереборними емоціями, які ми можемо відчувати, давайте подумаємо про конкретні способи інтеграції цих вправ у ваше повсякденне життя.

ЗАПИТАТИ: Які дії, які ми виконали, були для вас найбільш корисними?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Нагадайте користувачу послуг про деякі дії, які ви виконали, якщо у нього виникають проблеми із запам'ятовуванням.

СКАЗАТИ: Я радий, що ви знайшли ці дії корисними.

ЗАПИТАТИ: Яка підтримка вам потрібна, щоб мати можливість впевнено використовувати ці дії, коли ви переповнені емоціями або відчуваєте сильний стрес?

СКАЗАТИ: Пам'ятайте, що джерелами підтримки є не лише люди чи речі у вашому житті, але й ваші власні сильні сторони та риси.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Надайте ідеї, пропозиції або додаткові запитання, якщо користувачу послуг важко визначити потреби в підтримці.

ЗАПИТАТИ: Що допоможе зробити ці вправи більш реальними?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Надайте ідеї, пропозиції або додаткові запитання, якщо користувачу послуг важко відповісти.

ЗАПИТАТИ: У яких конкретних ситуаціях ви очікуєте, що вам знадобиться скористатися деякими з цих дій, і коли ці ситуації відбуваються?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Наскільки б ви хотіли більше практикувати ці дії, перш ніж спробувати використовувати їх самостійно, і зокрема в очікуванні ситуацій, які ви згадали?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Яким був би реалістичний графік тренувань протягом наступного тижня (або до згаданих вами ситуацій)?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Потім, спираючись на те, що вони поділилися, допоможіть

їм розробити конкретну дію для практики протягом наступного тижня або іншого відповідного періоду часу відповідно до потреб користувача послуг та/або ситуацій, які вони назвали, коли, на їхню думку, їм може знадобитися скористатися діями. Наприклад: Протягом наступного тижня я виконуватиму х вправ хх разів. Запишіть або попросіть користувача послуг записати узгоджені цілі та наступні кроки в плані дій.

Шлях 2 ПЗПСР: Участь у складних розмовах

Примітка фасилітатора: Обов'язково спочатку виконайте попередні дії в «Шляху 2 ПЗПСР»: Участь у складних бесідах» і, зокрема, вправи «Виявлення джерел стресу» та «Картування джерел підтримки», оскільки ви будете посилалися на них у цій вправі, орієнтованій на вирішення.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми виконали різні дії, які допомагають нам брати участь у важких розмовах, давайте подумаємо про конкретні способи їх використання, щоб підтримати вас у важких розмовах. Пам'ятайте, що джерелами підтримки є не лише люди чи речі у вашому житті, але й ваші власні сильні сторони та риси.

ЗРОБИТИ: Відобразіть користувачу послуг джерела підтримки, які він визначив під час виконання завдання «Картування джерел підтримки».

СКАЗАТИ: Оскільки ви визначили ці джерела підтримки, настав час подумати про те, як ви можете покластися на ці джерела підтримки та використовувати їх, намагаючись обговорити проблему _____.

Примітка фасилітатора: Заповніть порожнє поле вище конкретними проблемами, які користувач послуг потребує підтримки.

СКАЗАТИ: Ми можемо працювати разом, щоб оновити ваш план дій, щоб відобразити, як ви можете спробувати вирішити цю проблему, і провести ці розмови з _____.

Примітка фасилітатора: Заповніть порожнє поле вище тим, з ким користувач послуг визначив потребу в розмові – це може бути одна людина або кілька людей.

ЗАПИТАТИ: Які джерела підтримки (або хто), на вашу думку, будуть найбільш корисними для вас у цій/цих бесідах?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Як вам допоможе підтримка, яку ви визначили? Як би виглядала підтримка для вас?

ЗРОБИТИ: Заохочуйте користувача послуг якомога конкретніше розповісти про те, як він виглядатиме та відчуватиме підтримку, а також про те, хто чи що може надати різні аспекти підтримки під час процесу.

ЗАПИТАТИ: Що ця підтримка може зробити для вас під час цієї/цієї розмови/розмов?

ЗРОБИТИ: Заохочуйте користувача послуг уточнити, чи хоче він, щоб підтримка була присутня під час розмови, яка підтримка може знадобитися до та після розмови тощо.

ЗАПИТАТИ: Як ви можете залучити цю підтримку, щоб допомогти вам? Коли/де/які слова ви будете використовувати?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Надайте ідеї, пропозиції або додаткові запитання, якщо користувачу послуг важко відповісти.

ЗАПИТАТИ: Якими будуть ваші наступні кроки, якщо ви зможете залучити підтримку? Якими будуть ваші наступні дії, якщо служба підтримки недоступна або не зможе допомогти?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Потім, спираючись на те, що вони поділилися, допоможіть їм розробити конкретні наступні кроки протягом наступного тижня або іншого відповідного періоду часу відповідно до потреб користувача послуг та/або ситуації. Запишіть або попросіть користувача послуг записати узгоджені цілі та наступні кроки в плані дій.

Шлях 3 ПЗПСР: Підвищення самооцінки та власної гідності

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми виконали різні вправи, які допоможуть підвищити вашу самооцінку та власну гідність, давайте подумаємо про конкретні способи інтеграції цих вправ у ваше повсякденне життя.

ЗАПИТАТИ: Які дії, які ми виконали, були для вас найбільш корисними?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Нагадайте користувачу послуг про деякі дії, які ви виконали, якщо у нього виникають проблеми із запам'ятовуванням.

СКАЗАТИ: Я радий, що ви знайшли ці дії корисними.

ЗАПИТАТИ: Яка підтримка вам потрібна, щоб мати можливість впевнено використовувати ці дії, коли відчуваєте, що застрягли в негативних розмовах із самим собою та/або марними думками про себе?

СКАЗАТИ: Пам'ятайте, що джерелами підтримки є не лише люди чи речі у вашому житті, але й ваші власні сильні сторони та риси.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Надайте ідеї, пропозиції або додаткові запитання, якщо користувачу послуг важко визначити потреби в підтримці.

ЗАПИТАТИ: Що допоможе зробити ці вправи більш реальними?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Надайте ідеї, пропозиції або додаткові запитання, якщо користувачу послуг важко відповісти.

ЗАПИТАТИ: У які конкретні моменти чи ситуації ви очікуєте, що вам знадобиться скористатися деякими з цих дій?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Якщо користувачу послуг важко відповісти, надайте пропозиції на основі того, що користувач послуг поділився щодо труднощів, які він має або мав.

ЗАПИТАТИ: Що може допомогти вам пам'ятати про використання цих вправ, коли ви починаєте роздумувати про себе в негативних розмовах і/або марних думках про себе?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Надайте ідеї, пропозиції або додаткові запитання, якщо користувачу послуг важко відповісти.

ЗАПИТАТИ: Наскільки б ви хотіли більше практикувати ці вправи, перш ніж спробувати використовувати їх самостійно, зокрема в очікуванні часів/ситуацій, які ви згадали?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Яким був би реалістичний графік тренувань протягом наступного тижня (або до згаданих вами ситуацій)?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Потім, спираючись на те, що вони поділилися, допоможіть їм розробити конкретну дію для практики протягом наступного тижня або іншого відповідного періоду часу відповідно до потреб користувача послуг та/або ситуації. Наприклад: Протягом наступного тижня я виконуватиму x вправ xx разів. Запишіть або попросіть користувача послуг записати узгоджені цілі та наступні кроки в плані дій.

Шлях 4 ПЗПСП: Побудова та підтримка здорових стосунків

СКАЗАТИ: Тепер, коли ми виконали різні дії, які допомагають нам будувати та підтримувати здорові стосунки, давайте подумаємо про конкретні способи їх використання, щоб підтримувати вас у здорових стосунках. Пам'ятайте, що джерелами підтримки є не лише люди чи речі у вашому житті, але й ваші власні сильні сторони та риси.

ЗАПИТАТИ: На яких стосунках ви хочете зосередитись, виходячи з ваших дій та роздумів щодо здорових стосунків?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Якщо користувачу послуг важко відповісти, подумайте про тих, про кого він раніше згадував і з якими він хотів би зміцнити свої стосунки.

ЗАПИТАТИ: Розмірковуючи про ваші стосунки з цією людиною, над чим ви можете працювати чи робити, щоб зміцнити стосунки здоровим способом?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Обережно перенаправляйте користувача послуг, якщо він називає речі, які явно поза його контролем.

ЗАПИТАТИ: Яка підтримка вам потрібна, щоб мати можливість працювати в тих сферах, які знаходяться під вашим контролем?

СКАЗАТИ: Пам'ятайте, що джерелами підтримки є не лише люди чи речі у вашому житті, але й ваші власні сильні сторони та риси.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Як вам допоможе підтримка, яку ви визначили? Як би виглядала підтримка для вас?

ЗРОБИТИ: Заохочуйте користувача послуг розповісти якомога конкретніше про те, як виглядатиме та відчуватиметься підтримка для нього, а також про те, хто або що може надати різні аспекти підтримки під час процесу (включаючи джерела підтримки, які вони мають у собі).

ЗАПИТАТИ: Як ви можете залучити цю підтримку, щоб допомогти вам? Коли/де/які слова ви будете використовувати?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Надайте ідеї, пропозиції або додаткові запитання, якщо користувачу послуг важко відповісти.

ЗАПИТАТИ: Якими будуть ваші наступні кроки, якщо ви зможете залучити підтримку? Якими будуть ваші наступні дії, якщо служба підтримки недоступна або не зможе допомогти?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Потім, спираючись на те, що вони поділилися, допоможіть їм розробити конкретні наступні кроки протягом наступного тижня або іншого відповідного періоду часу відповідно до потреб користувача послуг та/або ситуації. Запишіть або попросіть користувача послуг записати узгоджені цілі та наступні кроки в плані дій

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю активність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми обговорювали сьогодні, зокрема те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчувати спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.





Додаток 4.4.7.2: Кола контролю

Мета	Визначити зони, які знаходяться під контролем користувача послуг та поза його контролем, а також визначити механізми подолання, щоб допомогти в управлінні почуттями, що виникають у сферах поза контролем користувача послуг.
Час	25 хв
Матеріали	Папір, ручки/олівці
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та/або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.
Інструкції	

СКАЗАТИ: Ми часто відчуваємося розгубленими та неконтрольованими, коли відчуваємо тривалий невпинний стрес. У ці часи може бути дуже важко подбати про себе. Проте, одна річ, яка може бути корисною, це визначити, що ми можемо, а що не можемо контролювати під час стресу.

СКАЗАТИ: Якщо ви відчуваєте, що вас перевантажує все, що ви не можете контролювати, вам може бути корисно знати, що ви можете контролювати, і вживати заходів, щоб вплинути на те, що ви можете контролювати. Це також може допомогти вам визначити, на чому зосередити свої дії та зусилля.

ЗРОБИТИ: Візьміть аркуш паперу та намалюйте посередині аркушу достатньо велике коло, щоб на ньому можна було писати. Позначте його «Я можу контролювати». Потім намалюйте навколо нього коло більше, ніж перше коло. Позначте його «Поза моїм контролем».

ЗАПИТАТИ: Які речі, люди чи інші джерела стресу зараз впливають на вас?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ЗАПИТАТИ: Які з них ви можете контролювати чи впливати на них?



ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час назвати те, що, як він відчуває, він може контролювати.

ЗРОБИТИ: Поставте під сумнів деякі відповіді користувача послуг, якщо вони не контролюються ними. Зосередьтеся на тому, щоб контроль зосереджувався на діях, думках і почуттях користувача послуг, а не на чомусь поза ним.

Примітка фасилітатора: Наприклад, якщо хтось каже: «Я можу контролювати наявність роботи», ви можете сказати: «Ви можете контролювати, скільки зусиль і часу ви вкладаєте в роботу, але якщо організація втратить фінансування, робочі місця можуть зникнути».

ЗРОБИТИ: Попросіть користувача послуг помістити різні джерела стресу, які він називає, в одне з двох кіл. Продовжуйте обговорювати кожну річ, яку він визначив. Коли ви розмістите все в одному з двох кіл, зосередьтеся на тому, що він визначив як речі, які він може контролювати. Це мають бути здебільшого його дії та реакції на обставини.

СКАЗАТИ: У вашому колі контролю ви маєте _____ та _____ (використати два приклади з його кола контролю).

ЗАПИТАТИ: Що ви можете зробити, щоб підтримати себе, щоб ви могли впливати на те, що під вашим контролем?

ЗРОБИТИ: Отримайте кілька відповідей від користувача послуг. Виділіть те, що здається особливо підтримуючим або корисним для користувача послуг – якщо він, здається, в захваті від певних кількох відповідей, зверніть увагу на це.

Примітка фасилітатора: Якщо користувачу послуг важко знайти відповідь, запропонуйте наведені нижче приклади, щоб допомогти йому.

- *Добре харчуйтеся, висипайтесь, гуляйте або займайтеся іншими видами фізичних вправ*
- *Виконуйте щодня те, що вам подобається (читання, мистецтво, молитви, розмова з другом тощо).*
- *Залучення у спільній та сімейній активності (вечеря, сімейні ігри, громадський футбол)*
- *Перелічить те, що ви зробили, якими ви пишаєтеся, або що ви робите в кінці кожного дня*

ЗРОБИТИ: Перевірте користувача послуг після того, як він придумає кілька ідей, як підтримати себе.

ПОЯСНИТИ: Є кілька різних вправ та інструментів, які користувач послуг і співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, можуть практикувати та вирішити, чи будуть вони також корисними.

СКАЗАТИ: Ми можемо продовжувати працювати над визначеними вами підтримками, а також над додатковими вправами та інструментами по мірі просування вперед.

ЗРОБИТИ: За потреби оновіть план подолання користувача послуг, щоб допомогти йому запам'ятати цю активність.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю діяльність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми обговорювали сьогодні, зокрема те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.7.3: Картування джерел підтримки

Мета	Користувач послуг визначає джерела підтримки у своїх стосунках і стосунках, які можуть викликати напругу, стрес або відчувати відсутність підтримки.
Час	20 хв
Матеріали	Папір, ручки/олівці
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та/або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Цю активність не можна використовувати з користувачами послуг, які мають ознаки гострого дистресу. Використовуйте цю вправу, коли користувач послуг здається або висловлює вам, що він бореться з тим, що не відчуває підтримки, має напруженість у своїй родині або йому важко орієнтуватися в стосунках.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Представте цю вправу, згадавши розмови, які ви мали з користувачем послуг про сімейну напругу, проведення складних розмов або відчуття відсутності підтримки в їхніх стосунках.

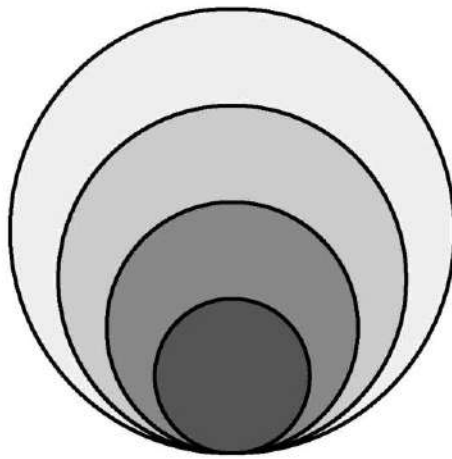
СКАЗАТИ: Ми збираємося виконати вправу, щоб допомогти визначити, хто у вашому житті відчуває себе тим, на кого можна покластися, а хто може відчувати меншу підтримку або є людьми, з якими у вас напружені стосунки. Ми дослідимо, що викликає підтримуючі стосунки як підтримку, а що – напружені стосунки.

ЗРОБИТИ: Намалюйте на аркуші паперу кола стосунків і покажіть їх користувачу послуг.

СКАЗАТИ: Будь ласка, виділіть трохи часу, щоб поділитися або перерахувати кожну людину у вашому житті на різних рівнях (тобто в колах), яка впливає на ваше життя негативно чи позитивно. На зовнішніх рівнях може бути менше

людей, які справді впливають на ваше життя. Це типowo для більшості стосунків.

Примітка фасилітатора:
Користувач послуг може писати сам, або співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може писати, коли користувач послуг називає різних людей.



- Друзі/сім'я, які живуть в інших місцях (без щоденних особистих контактів)
- Члени громади
- Сусіди, друзі, родичі
- Сім'я/інша людина, з якою ви живете

СКАЗАТИ: Записуючи людей у кожне з кіл, подумайте про те, що ви відчуваєте під час спілкування з ними. Подумайте, про що і як ви говорите одне з одним, чим ви схожі, а чим відрізняєтеся.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати про різних людей на кожному рівні.

СКАЗАТИ: Тепер, коли ви перерахували кожну людину, подумайте, чи відчуває ця людина в основному позитивні стосунки, які підтримують вас, чи стосунки, у яких є напруга, чи відчуваєте, що ця людина менше підтримує вас. Для підтримки стосунків просто поставте зірочку біля них. Поставте X біля тих, хто відчуває меншу підтримку.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час виконати наступний крок.

ЗАПИТАТИ: Тепер, коли ви визначили людей і стосунки, які відчувають підтримку, як ви думаєте, що викликає у цих стосунків відчуття підтримки?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти. За потреби ставте додаткові запитання для подальшого вивчення.

ЗАПИТАТИ: Хто, якщо є такі люди, надає найбільшу підтримку у вашому житті? Чи можете назвати більше одного, можливо, 2-3, які, як ви відчуваєте, особливо підтримують?

СКАЗАТИ: Обведіть цих людей. Ми ще повернемося до них.

ЗАПИТАТИ: Тепер, думаючи про стосунки, у яких ви відчуваєте напругу або меншу підтримку, що змушує вас так почуватися? Які конкретні проблеми ви хотіли б вирішити?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти. За потреби ставте додаткові запитання для дослідження.

ЗАПИТАТИ: Які стосунки та/або проблеми, які ви тут визначили, вважаються найважливішими для зосередження та розробки стратегій щодо них?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

СКАЗАТИ: Ми можемо додати це до вашого плану подолання проблем та почати визначати стратегії та інструменти, які можуть допомогти вирішити це питання.

ЗАПИТАТИ: Чи може хтось із тих людей, яких ви назвали найбільше підтримуючими, надати підтримку цій людині/цим людям і цій проблемі?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ЗАПИТАТИ: Яким чином вони (тобто люди, яких користувач послуг назвав найбільш підтримуючими) можуть підтримати або допомогти вам?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час відповісти.

ЗРОБИТИ: Перевірте відповіді користувача послуг та за потреби оновіть його план подолання проблеми, щоб допомогти йому запам'ятати цю діяльність і визначену підтримку.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю активність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми обговорювали сьогодні, зокрема те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції (відмінну від тієї, яку щойно практикували з користувачем послуг) і виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.)



Додаток 4.4.7.4: Позитивний журнал

Мета	Допомогти користувачам послуг зосередитися на позитивному досвіді, досягненнях і речах, за які вони вдячні, тим самим сприяючи розвитку позитивного мислення та покращенню загального добробуту. Крім того, підтримати користувачів послуг у роздумах про минулі виклики та визначенні стратегій для подолання поточних проблем.
Час	15-20 хвилин (одноразово або щодня)
Матеріали	Папір/щоденник або блокнот і ручка чи олівець
Участь	Ця діяльність може виконуватися користувачем послуг індивідуально після того, як її представить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи. Нею також можна поділитися зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, або людиною, якій користувач послуг довіряє, якщо йому це зручно. Цю щоденникову вправу мають виконати користувачі послуг, які стверджують, що вони вміють і отримують задоволення від читання та письма (на будь-якій мові, яку вони люблять).
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та/або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Не здійснюйте цю діяльність із користувачами послуг, які можуть бути не в змозі підтримувати розпорядок щоденника через когнітивні порушення або сильний емоційний стрес. Налаштуйте підказки на основі культурного контексту, рівня грамотності та конкретних потреб користувача послуг. Переконайтеся, що користувач послуг розуміє, що увага зосереджена на позитивному досвіді та вдячності, а не на мінімізації або ігноруванні тривожних емоцій.

Інструкції

ПОЯСНИТИ: Мета активності.

СКАЗАТИ: Ця структурована та чітка позитивна журнальна діяльність допомагає користувачам послуг зосередитися на позитивних аспектах їхнього життя, сприяючи більш позитивному мисленню та зміцненню їх загального психічного здоров'я та психосоціального добробуту.

ЗРОБИТИ: Переконайтеся, що у користувача послуг є аркуш паперу, щоденник або блокнот, а також ручка або олівець.

СКАЗАТИ: Сьогодні ми збираємося розпочати позитивну діяльність у журналі. Це передбачає написання про позитивний досвід, досягнення та те, за що ви вдячні. Це може допомогти вам зосередитися на позитивних аспектах вашого життя та покращити загальний настрій. Вам зручно спробувати цю діяльність?

Якщо користувач послуг погоджується, продовжуйте. Якщо ні, запропонуйте альтернативну діяльність.

СКАЗАТИ: Я хотів би, щоб ви поміркували та записали кілька речень про щось позитивне, що сталося, те, що ви зробили добре, та/або проблему, яку ви подолали або працюєте над подоланням. Ви також можете написати про те, за що ви вдячні. Ось кілька підказок, які допоможуть вам почати:

ПОКАЗАТИ: Надайте користувачу послуг такі підказки:

- «Сьогодні я вдячний за...»
- «Сьогодні я отримав позитивний досвід...»
- «Сьогодні я зробив щось добре, а саме...»
- «Щаслива мить, яку я пережив сьогодні, була...»
- «Сьогодні я пишався собою, коли...»
- «Сьогодні я подолав виклик...»
- «У минулому я зіткнувся [описати ситуацію чи виклик] і подолав це [описати як]».
- «Коли я стикаюся з проблемами, я можу нагадати собі [описати корисну стратегію чи спосіб мислення]».
- «Час, коли я використовував свої сили, щоб подолати труднощі, був...»
- «Якщо я зіткнуся з проблемою завтра, я зможу впоратися з нею через...»

СКАЗАТИ: Виділіть кілька хвилин, щоб поміркувати над цими підказками та записати їх у щоденник. Ви можете вибрати будь-яку підказку, яка вам подобається, або висловити власні позитивні думки.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час почати свій перший запис у щоденнику. За потреби запропонуйте підтримку та заохочення. Заохочуйте вести щоденник, якщо йому подобається писати.

ЗАПИТАТИ: Що ви відчуваєте після того, як написали про ці переживання? Чи виникли у вас якісь конкретні спогади чи почуття?

ЗРОБИТИ: Дайте йому час поміркувати та поділитися своїми відповідями.

ПОЯСНИТИ: Зосередження на позитивному досвіді та речах, за які ми вдячні, може допомогти нам розвинути більш позитивний погляд на життя. Роздуми про виклики, які ми подолали в минулому, і способи подолання викликів у майбутньому можуть допомогти нам розробити рішення для проблем, з якими ми

стикаємося. Важливо визнавати та відзначати ці моменти, якими б незначними вони не здавалися.

ЗАПИТАТИ: Чи бажаєте ви додати цю активність або щось із того, що ми сьогодні обговорювали, до свого плану подолання?

ЗРОБИТИ: За потреби, оновіть план подолання труднощів користувача послуг.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він домашнє завдання чи повторне виконання цієї активності, і якщо так, обговоріть, що користувач послуг повинен робити, щоб займатися вдома. Приклади:

- *Писати в щоденнику щодня протягом тижня.*
- *Роздуми про те, як щоденник із записами про позитивний досвід впливає на настрій і світогляд користувача послуг.*
- *Виявлення будь-яких закономірностей або повторюваних тем у його позитивному досвіді.*

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми дізналися сьогодні, і обговорити те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

ЗРОБИТИ: Виберіть вправу емоційної регуляції та виконайте її з користувачем послуг перед тим, як він піде на завершення сесії.



Додаток 4.4.7.5: Питання-винятки

Мета	Допомогти користувачу послуг визначити періоди свого життя, коли він подолав труднощі, і створити відчуття надії, визнаючи його сильні сторони та ресурси.
Час	30 хвилин
Матеріали	фліп-чарт із папером або звичайний папер, маркери, ручки чи олівці
Учасник(и)	Користувач послуг
Підготовка	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має ознайомитися з питаннями-винятками та за потреби адаптувати або контекстуалізувати їх. Не всі запитання потрібно ставити; співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може вибрати 1-3 питання, які будуть корисні для користувача послуг. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, також має бути готовий направляти користувача послуг шляхом рефлексивного мислення. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, має попрактикуватися у проведенні цієї вправи з іншим кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та/або керівником і отримати зворотний зв'язок перед використанням з користувачами послуг.

Примітка фасилітатора: Цю діяльність не слід використовувати з користувачами послуг, які мають ознаки триваючого чи активного дистресу/кризи.

Інструкції

ЗРОБИТИ: Створити комфортні та безпечні умови для користувача послуг. Переконайтеся, що ви обидва сидите зручно, і ніщо вас не відволікає.

СКАЗАТИ: Ми збираємося дослідити деякі запитання, які допоможуть нам зрозуміти моменти у вашому житті, коли ви не стикалися з тими ж викликами/проблемами, які ви відчуваєте зараз. Це може допомогти нам розпізнати сильні сторони та підтримку, а також допомогти нам розробити рішення для подолання викликів.

Примітка фасилітатора: Ви можете назвати деякі з пріоритетних проблем або викликів користувача послуг, пояснюючи діяльність, використовуючи наведені вище формулювання.

ЗАПИТАТИ: Як ця активність звучить для вас?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

Примітка фасилітатора: Якщо користувач послуг каже, що він не впевнений у активності, вивчіть його занепокоєння та вирішіть їх якнайкраще. Заохочуйте користувача послуг спробувати виконати цю діяльність, пояснюючи, що користувач послуг може припинити заняття в будь-який час.

СКАЗАТИ: Перш ніж почати запитання, давайте зробимо коротку вправу, щоб заспокоїти своє тіло, розум і емоції.

ЗРОБИТИ: Попросіть користувача послуг виконати швидку вправу на заземлення, наприклад глибоке дихання животом. Зробіть 5 глибоких вдихів разом із користувачем послуг, перш ніж почати запитання.

Примітка фасилітатора: За потреби ви можете скористатися розділом «1. Регулювання емоцій — глибоке дихання животом» у Додатку 4.4 як орієнтиром.

СКАЗАТИ: Тепер, коли наш розум, тіло та емоції трохи заспокоїлися, ми можемо розпочати заняття.

ЗАПИТАТИ: Ви готові почати?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час на відповідь.

Примітка фасилітатора: Вам не обов'язково відповідати на всі наведені нижче запитання з користувачем послуг. Ви можете розпочати та зупинити будь-коли або вибрати декілька питань для роботи з користувачем послуг. Обов'язково звертайте увагу на те, як почувається користувач послуг, і перевіряйте його, коли ви продовжуєте діяльність, роблячи паузи та перерви або зупиняючись у разі потреби.

СКАЗАТИ: Насамперед, я хотів би, щоб ви розповіли мені про часи, коли ви не сердитесь. Якщо це допомогло, ви можете згадати конкретні ситуації, коли ви впоралися з речами спокійно.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Що допомогло вам зберегти спокій у ті часи?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Запишіть те, чим він поділився, що допомогло йому зберегти спокій.

ЗАПИТАТИ: Чи можете ви розповісти мені про часи, коли ви почувалися найщасливішими?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Що сприяло вашому почуттю щастя в ті часи? Наприклад, що ви робили, з ким були, і що зробило цей час особливим?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Запишіть дії, людей та інші речі, якими користувач послуг поділився, що сприяло його відчуттю щастя.

ЗАПИТАТИ: Тепер, чи можете ви сказати мені, коли востаннє, на вашу думку, у вас був кращий день?

Примітка фасилітатора: Якщо потрібно, скажіть користувачу послуг подумати про останній день у його поточних обставинах/ситуації, який почувався краще, ніж інші дні, замість того, щоб він вибрав день, який був у минулому або давно до того, як сталася надзвичайна ситуація, криза тощо.

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Чи можете ви описати, що сталося того дня, і чим він відрізнявся від інших днів?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Запишіть речі, якими він поділився, що сприяло тому, що цей день був кращим за інші.

ЗАПИТАТИ: Чи можете ви пригадати момент, коли ви відчували себе щасливими в одній зі своїх важливих відносин?

Примітка фасилітатора: Важливими відносинами можуть бути будь-які відносини, важливі для користувача послуг. Наприклад, це можуть бути відносини користувача послуг зі своєю дитиною, другом, іншим членом сім'ї, подружжям тощо.

СКАЗАТИ: Подумайте про моменти радості або зв'язку в цих відносинах. Які були обставини?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Запишіть те, чим він поділився, що допомогло йому відчути радість або зв'язок.

ЗАПИТАТИ: Нарешті, чи можете ви згадати час, коли ваша пріоритетна проблема/виклик не була у вашому житті або була менш серйозною/проблематичною?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти.

ЗАПИТАТИ: Що тоді було інакше?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Напишіть, що було різним для користувача послуг.

СКАЗАТИ: Дякую, що відповіли на всі ці запитання та поділилися своїми відповідями зі мною. А тепер давайте подивимося на дії, людей, чинники, обставини та інші речі, які сприяли деяким із цих позитивних моментів у вашому житті.

ЗАПИТАТИ: До яких із них ви можете отримати доступ у даний момент?

ЗРОБИТИ: Дайте користувачу послуг час подумати та відповісти. Обведіть ті речі, які він назвав, і до яких у нього є доступ. Якщо йому важко, виберіть пункт, до якого, на вашу думку, він має доступ, і запропонуйте його. Потім запропонуйте йому ще раз поглянути, щоб спробувати визначити принаймні ще одну чи дві, до яких він може отримати доступ зараз.

СКАЗАТИ: Чудово. Тепер давайте подумаємо, як ми можемо включити те, що ви вибрали, протягом наступного тижня.

Домашнє завдання з цієї активності / Подальші дії

Примітка фасилітатора: Вирішіть із користувачем послуг, чи бажає він виконати домашнє завдання або повторити цю активність.

СКАЗАТИ: Наступного разу, коли ми зустрінемося, ми зможемо переглянути те, що ми обговорювали сьогодні, зокрема те, що було найбільш корисним для вас.

ЗАПИТАТИ: Чи є у вас запитання перед тим, як ми завершимо роботу?

Заключна вправа

СКАЗАТИ: Зараз ми виконаємо вправу на заземлення, яка допоможе нам завершити час разом. Наші зустрічі можуть викликати емоції та спогади, тому важливо виконувати вправи, які допоможуть нам розслабитися та відчути спокій у своєму тілі, розумі та емоціях.

Додаток 4.5

Робота з користувачами послуг у стані сильного дистресу, самоушкодження та суїцидальних думок

Вступ

Цей документ містить основну інформацію, шаблони та ресурси для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які працюють із користувачами послуг у стані дистресу та сильного дистресу, зокрема у випадках самоушкодження та суїцидальних думок. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні бути навчені оцінювати та обговорювати складні теми, зокрема суїцидальність. Такі розмови не слід уникати через особистий дискомфорт або упередження. Ключове значення має підготовка: співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні бути готовими працювати зі складними питаннями та за потреби звертатися по підтримку. Така підтримка має надаватися у формі нагляду, безперервної розбудови спроможності, взаємної підтримки колег, а також послуг у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (ПЗПСП) для персоналу. Завдяки цьому співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, зможуть ефективно та з належною чутливістю надавати допомогу користувачам послуг, які переживають сильний дистрес.

Ключові терміни¹

Терміни, що використовуються для обговорення послуг і потреб у сфері ПЗПСП, не завжди узгоджуються між різними секторами, тому для цілей Керівництва з кейс-менеджменту в сфері захисту (кейс-менеджменту у сфері захисту) і цього додатка важливо визначити ключові терміни на основі глобальних стандартів, таких як [Керівництво МПК з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в надзвичайних ситуаціях](#).

Дистрес: Стан емоційного страждання, що виникає, коли людина перевантажена стресовими чинниками, з якими складно впоратися в повсякденному житті. Дистрес може бути наслідком одноразової події (наприклад, травматичної життєвої події або кризи) або результатом стресу, що накопичувався з часом.²

Шкода іншим: Ситуація, коли людина навмисно завдає шкоди іншій людині, спричиняючи фізичне або емоційне страждання.

Самоушкодження: Дії, під час яких людина завдає шкоди собі, щоб впоратися з інтенсивним емоційним дистресом або виразити внутрішнє напруження. Найчастіше проявляється у формі порізів, опіків, несуїцидального самоушкодження або інших високоризикових поведінкових проявів (ВООЗ).

Сильний дистрес: Підвищений стан емоційного страждання, за якого симптоми є інтенсивними та виснажливими. Люди у стані сильного дистресу можуть переживати глибокий смуток, безнадію, виснаження, а також думки про самоушкодження або суїцид.

Стрес: Напруження або тиск, що є нормальною частиною життя та реакцією як на негативні, так і на позитивні події.

Суїцидальні думки: Думки, ідеї або нав'язливі роздуми щодо можливості припинення власного життя – від короточасних міркувань до детально продуманих намірів (ВООЗ).

Суїцид: Умисне позбавлення себе життя (ВООЗ).

Вікно толерантності: Термін, що використовується для опису «зони активації» або оптимального рівня збудження, за якого людина здатна функціонувати найбільш ефективно. (Див. сторінку [Додаток 4.5](#) для додаткової інформації про вікно толерантності.)

Підтримка користувачів послуг, які переживають сильний дистрес, самоушкодження та суїцидальні думки

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, відіграють важливу роль у виявленні та наданні життєво важливих послуг з ПЗПСП (рівні 1-3 піраміди ПЗПСП) користувачам послуг, які перебувають у стані сильного дистресу. Вони також надають неоціненну послугу, перенаправляючи користувачів послуг до спеціалізованих надавачів послуг з ПЗПСП (рівень 4 піраміди ПЗПСП). Під час роботи з користувачами послуг, які переживають сильний дистрес, ключові дії та аспекти, які слід враховувати, включають: (1) підготовку, (2) ідентифікацію (зокрема розпізнавання ознак сильного дистресу та оцінювання потреб користувача послуг), (3) надання послуг ПЗПСП, (4) подальший супровід.

Підготовка

Етап підготовки є критично важливим і має бути завершений до того, як співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, почнуть взаємодіяти з користувачами послуг. Цей етап закладає основу для

формування довіри, забезпечення ефективної комунікації, налагодження механізмів перенаправлення та надання індивідуалізованих послуг ПЗПСП упродовж усього процесу кейс-менеджменту.

Ключові дії для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та керівників/менеджерів програм включають:

- Проходження вступного інструктажу та навчання.
- Встановлення графіка та очікувань щодо регулярного підтримувального нагляду та взаємної підтримки колег.
- Ознайомлення з організаційними протоколами та межами професійної діяльності співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи.
- Координацію з ключовими секторами та зацікавленими сторонами, включно з національними та місцевими координаційними групами (наприклад, технічними робочими групами ПЗПСП).
- Співпрацю з зацікавленими сторонами громад, неурядовими організаціями (НУО) та людьми з постраждалих спільнот, зокрема тими, хто має власний досвід переживання психічних станів.
- Проведення або оновлення мапування зацікавлених сторін і карт послуг.
- Розробка чітких механізмів перенаправлення та заповнення шаблону списку контактів для перенаправлення людей з високим ризиком (див. сторінку 639), включаючи визначення контактів для перенаправлення в надзвичайних ситуаціях та попереднє внесення номерів телефонів.
- Проведення оцінювання контексту, потреб користувачів послуг і наявних ресурсів для планування програмної діяльності.
- Заповнення Контрольного списку з управління випадками сильного дистресу (див. сторінку 639).

Розділ форм цього додатка містить такі ключові ресурси для підготовки співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, до роботи з користувачами послуг, які переживають сильний дистрес, самоушкодження або суїцидальні думки:

- *Шаблон списку контактів для перенаправлення людей з високим ризиком (див. сторінку 639):*³ Цей шаблон має регулярно заповнюватися та оновлюватися співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, або їхніми керівниками, щоб забезпечити наявність актуальної контактної інформації відповідних контактних людей в організації для перенаправлення користувачів послуг, які переживають сильний дистрес або перебувають у стані невідкладного ризику суїциду (див. сторінку 185 щодо важливої інформації про згоду на перенаправлення). Окрім внутрішніх контактних представників, шаблон також містить місце для зазначення ресурсів і служб перенаправлення на рівні країни та конкретної локації, зокрема контактів для медичних невідкладних випадків. Цей шаблон слід заповнити та підтримувати в актуальному стані до початку роботи з користувачами послуг.
- *Контрольний список з управління випадками сильного дистресу (див. сторінку 639):* Цей контрольний список допомагає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, керівникам та організаціям надавати

підтримку користувачам послуг, які переживають сильний дистрес, особливо тим, хто має ризик самоушкодження або суїциду. Він визначає мінімальний стандарт; організації можуть додавати додаткові кроки для посилення підтримки користувачів послуг у стані сильного дистресу або у разі невідкладного ризику суїциду. Якщо будь-які елементи контрольного списку відсутні в межах програми/організації, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні звернутися до свого керівника. Контрольний список містить ключові рекомендації для: етапу до початку взаємодії з користувачами послуг у стані сильного дистресу або у разі невідкладного ризику суїциду; етапу надання послуг таким користувачам послуг; етапу після перенаправлення користувачів послуг до спеціалізованих/додаткових служб.

Кейс-менеджмент у сфері психічного здоров'я (МНСМ)¹ інтегрує елементи клінічної соціальної роботи та практик кейс-менеджменту у сфері соціальних послуг. Підхід МНСМ насамперед зосереджується на задоволенні потреб користувача послуг у сфері ПЗПСП. Кейс-менеджмент у сфері психічного здоров'я ґрунтується на «біопсихосоціальній» моделі та переважно спрямований на відновлення психічного здоров'я і нормального функціонування людини. [International Medical Corps \(IMC\)](#) є провідною організацією у сфері МНСМ та розробила базовий ресурс — [навчальний пакет МНСМ](#) (польова тестова версія). Важливо: МНСМ не замінює і не повинен замінювати послуги у сферах ГЗН, захисту дітей або кейс-менеджменту в сфері захисту; так само і навпаки. Кейс-менеджмент у сфері психічного здоров'я є важливою складовою комплексної відповіді у сфері ПЗПСП і може надаватися через сектор охорони здоров'я, захисту або інших відповідних суб'єктів.

Основні ресурси, керівні принципи та інструменти:

- Мінімальний пакет послуг МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (2022 р.)
- Керівні принципи МПК щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій (2007 р.)
- Керівні принципи МПК щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки: Контрольний список для використання на місцях (2008 р.)
- Посібник МПК, Координація психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (2022 р.)
- Керівні принципи МПК щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки: Що повинні знати менеджери програм захисту? (2010 р.)

- МПК: Хто, де, коли, і що робить у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (2012 р.)
- Посібник з оцінки психічного здоров'я та психосоціальної підтримки Довідкової групи МПК (2013 р.)
- Огляд впровадження Керівних принципів МПК щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій. Як ми працюємо? (2014 р.)
- Рекомендації МПК щодо проведення етичних досліджень у сфері психічного здоров'я та психосоціальних досліджень в умовах надзвичайних ситуацій (2014 р.)
- Релігійно-чутливий підхід у гуманітарному реагуванні: Посібник з психічного здоров'я та психосоціальних програм, 2018 р.
- Керівництво МПК з базових психосоціальних навичок – Посібник для тих, хто здійснює реагування на COVID-19 (2020 р.)
- Керівництво МПК, Вирішення проблеми самогубств у гуманітарних ситуаціях (2022 р.)
- ЖИВИ ЖИТТЯМ: Посібник з впровадження профілактики суїцидів у країнах (2021 р.)

Ідентифікація

Визначення потреб ПЗПСП у користувачів послуг, які мають ознаки сильного дистресу, самоушкодження або суїцидальних думок, є критично важливим для надання індивідуалізованої допомоги та підтримки. Робота з цими специфічними викликами сприяє комплексному відновленню з дотриманням принципу «не нашкодь». Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні вміти розпізнавати потенційні тривожні ознаки дистресу, сильного дистресу, самоушкодження та суїцидальних думок шляхом спостереження, щоб виявляти користувачів послуг, які потребують допомоги. Окрім спостереження, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні вміти якісно проводити оцінювання та використовувати зібрану інформацію для розроблення комплексного плану дій у межах кейсу спільно з користувачем послуг, а також здійснювати необхідні перенаправлення за умови поінформованої згоди користувача послуг. Завдяки всебічному оцінюванню цих аспектів співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть адаптувати втручання та перенаправлення відповідно до унікальних емоційних, психологічних і соціальних потреб кожного користувача послуг, забезпечуючи більш емпатичний та ефективний підхід до кейс-менеджменту у сфері захисту.

Ключові дії для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи:

- Спостерігати за поведінкою користувача послуг та розпізнавати потенційні тривожні ознаки сильного дистресу, самоушкодження або суїцидальних думок.
- Провести оцінку ризиків у сфері захисту (див. [Форма 3](#)) та розуміти чинники ризику

й захисні чинники, пов'язані зі сильним дистресом, самоушкодженням і суїцидальними думками.

- Провести базову оцінку ПЗПСП та оцінку ризику суїциду (див. [Форма 5](#)).
- Провести оцінку психосоціального благополуччя (див. [Форма 4](#)) (необов'язково).
- Підтримувати регулярний діалог із користувачем послуг.

Ознаки сильного дистресу, самоушкодження та/або суїцидальних думок можуть проявлятися в будь-який момент і на будь-якому етапі процесу кейс-менеджменту. Важливо, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, були підготовлені до своєчасного виявлення та реагування на такі ознаки в будь-який момент, а не очікували виникнення критичної ситуації для проходження навчання щодо ідентифікації та підтримки таких користувачів послуг.

Основні глобальні ресурси, керівні принципи та інструменти:

- Загальна система моніторингу та оцінки МПК щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій: Із засобами верифікації (версія 2.0) (2021 р.)
- Керівництво МПК, Вирішення проблеми самогубств у гуманітарних ситуаціях (2022 р.)
- Натисніть тут для введення тексту....

Дистрес і сильний дистрес

Люди, які постраждали від надзвичайної гуманітарної ситуації, часто переживають психологічні реакції дистресу. Це нормальні реакції на ненормальні життєві події. Реакції дистресу є очікуваними в умовах надзвичайних ситуацій, і для більшості людей вони з часом зменшуються, коли забезпечено безпеку, задоволено базові потреби та є доступ до підтримки громади.

Важливо, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не припускали, що кожна людина, яка пережила несприятливу або лякаючу подію (наприклад, гуманітарну кризу), є травмованою або не здатною використовувати наявні чи нові стратегії подолання труднощів.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні застосовувати підхід, орієнтований на сильні сторони, і вміти розпізнавати стійкість як на індивідуальному, так і на колективному рівнях, замість того щоб робити припущення щодо досвіду інших. Кожна людина має як захисні чинники, так і чинники ризику,

які впливають на те, як вона переживає події та який вплив вони на неї мають. Необхідно уникати термінології, яка може призвести до безправ'я та стигматизації людей, які перебувають у стані дистресу. Наприклад, замість використання термінів «травма» та «травматичні події» рекомендується застосовувати альтернативні формулювання, такі як «дистрес», «людина у стані сильного дистресу» та «лякаюча подія».

Як розпізнати ознаки дистресу

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, часто працюють із користувачами послуг, які переживають різні рівні стресу та дистресу. Стрес – як наслідок негативних, так і позитивних подій – є нормальною частиною життя. Стрес може бути як корисним, так і шкідливим. Корисний стрес – наприклад, хвилювання перед днем народження або нервовість перед іспитом – є короткотривалим, підвищує концентрацію та ефективність і дозволяє організму повернутися до звичного стану після продуктивного періоду. Шкідливий стрес виникає тоді, коли він є хронічним або тривалим і не дає організму повернутися до нормального стану.

Люди, які стикаються зі значними труднощами або несприятливими обставинами, можуть переживати підвищений рівень такого стресу. Якщо шкідливий стрес накопичується з часом без можливості його зменшення, це може призвести до стану дистресу. Дистрес також може бути наслідком одноразової лякаючої події або кризи, а також виникати раптово через складні життєві ситуації, такі як смерть близької людини або відмова у наданні притулку. Люди, які переживають дистрес, можуть мати труднощі з виконанням повсякденних завдань.

Сильний дистрес – це підвищений рівень дистресу, за якого симптоми є інтенсивними та виснажливими. Люди у стані сильного дистресу можуть переживати глибокий смуток, безнадію, виснаження, а також думки про самоушкодження або суїцид. Повсякденне функціонування значно порушується, зокрема здатність виконувати навіть прості щоденні дії.

Стрес, дистрес і сильний дистрес проявляються через фізичні, поведінкові, емоційні та/або когнітивні ознаки та симптоми. Рівень (стрес, дистрес чи сильний дистрес) визначається частотою проявів цих ознак і симптомів та ступенем, до якого вони порушують повсякденне функціонування людини. Нижче наведено поширені ознаки та симптоми з прикладами, які допомагають відрізнити стрес від реакцій сильного дистресу. Під час їх оцінювання необхідно враховувати культурний і контекстуальний аспект, оскільки прояви можуть відрізнятися залежно від культури, середовища та індивідуальних особливостей.

Фізичні реакції: головний біль; м'язовий біль; біль у шлунку; нудота; прискорене серцебиття або серцебиття з переборами; задишка; нестача енергії; виражена втома або виснаження; хронічний біль.

Приклад: Якщо людина переживає стрес, вона може мати фізичну реакцію у вигляді втоми, що проявляється відчуттям втомленості або легкого виснаження, яке зазвичай минає після відпочинку чи розслаблення. Однак, якщо людина перебуває у стані сильного дистресу, втома може посилюватися до всепоглинаючого та тривалого виснаження з такими проявами, як виражена млявість, труднощі з концентрацією та відчуття хронічного виснаження, що суттєво порушує повсякденне функціонування і не зменшується за допомогою звичайних методів самодопомоги.

Емоційні реакції: інтенсивні почуття смутку або страху, тривожність або надмірне занепокоєння, відчуття безнадії або безпорадності, емоційне заціпеніння або відстороненість, дратівливість або гнів.

Приклад: Якщо людина переживає стрес, вона може відчувати гнів, який проявляється як дратівливість, фрустрація та напруження в м'язах, грудях та/або голові. Такий стан часто полегшується за допомогою технік релаксації (наприклад, глибокого дихання животом або прогресивної м'язової релаксації) та/або емоційного вираження (ведення щоденника, розмова з другом чи іншою підтримувальною людиною тощо). Натомість у стані сильного дистресу людина може втрачати контроль над гнівом, що проявляється у спалахах емоцій та поведінці, яка може завдати шкоди собі або іншим, зокрема криках, лайці, киданні чи ламанні предметів, ізоляції, самоушкодженні, а також діях або висловлюваннях, про які згодом шкодують і які негативно впливають на стосунки з іншими.

Поведінкові реакції: соціальна ізоляція або відсторонення, зміни харчової поведінки (наприклад, переїдання або втрата апетиту), підвищене вживання психоактивних речовин (наприклад, алкоголю або наркотиків), труднощі з дотриманням розпорядку дня чи виконанням обов'язків, нестабільна або «незвична» поведінка, нехарактерна для користувача послуг, ризикована поведінка, помітні зовнішні прояви, такі як тремтіння або метушіння, самоушкодження або суїцидальна поведінка.

Коли людина перевантажена емоціями (такими як смуток, страх або безнадія) і має труднощі із заспокоєнням, це насамперед класифікується як емоційний дистрес. Водночас це може проявлятися і як поведінковий дистрес через спостережувані дії (наприклад, плач, тремтіння, метушіння, неконтрольовані крики), які є наслідком емоційного стану.

Приклад: Плач є природною реакцією людини на широкий спектр емоцій і може виконувати функції самозаспокоєння, зменшення болю та стресу, а також покращення настрою. Люди плачуть із різною інтенсивністю та з різних причин. Якщо людина переживає стрес, плач є поширеною реакцією, яка може бути здоровим способом вираження емоцій і виникати у відповідь на сумні чи стресові події, приносячи тимчасове полегшення (наприклад, під час переживання втрати близької людини або роботи чи житла). Однак неконтрольований плач частіше пов'язаний зі станом сильного дистресу. Хоча переживання горя і втрати є поширеним явищем, неконтрольований плач без очевидної причини – ні. Напади неконтрольованого плачу відрізняються від звичайного смутку тим, що плач не припиняється, емоції не зникають і часто їх важко пояснити. Отже, хоча плач є нормальною реакцією і може свідчити про стрес або дистрес, неконтрольований плач може бути ознакою сильного дистресу.

Когнітивні реакції: труднощі з концентрацією або зосередженням, нав'язливі або прискорені думки, проблеми з пам'яттю, зацикленість на проблемі, труднощі з прийняттям рішень, сплутаність свідомості або дезорієнтація, галюцинації або марення, нав'язливі спогади або флешбеки.

Приклад: Якщо людина переживає стрес, вона може мати когнітивну реакцію у вигляді нав'язливих думок або спогадів, які короткочасно порушують хід думок або діяльність, якою вона займається. Люди, які переживають стрес або дистрес, зазвичай можуть знову зосередитися на своїй діяльності без значних зусиль або негативного впливу. Натомість люди у стані сильного дистресу зазвичай не можуть так легко або швидко відновити концентрацію і часто застрягають у циклах нав'язливих роздумів, що порушує їхнє повсякденне функціонування.

Вони також можуть переживати флешбеки – когнітивну реакцію, за якої людина «переноситься» з теперішнього моменту в минуле та повторно переживає травмуючу подію.

Коли користувачі послуг перебувають у стані сильного дистресу, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні бути особливо уважними до ознак ризику завдання шкоди собі або іншим, що свідчить про потенційну загрозу безпеці. Ознаки та симптоми сильного дистресу, що можуть становити ризик для безпеки:

- Виражене відчуття безнадії, соціальна ізоляція, відсторонення або тяжка депресія
- Медичні невідкладні стани, такі як видимі поранення, кровотеча або інтоксикація, незалежно від того, чи були вони спричинені власноруч, чи іншим чином
- Відсутність реакції, сплутаність мовлення, коматозний стан або втрата свідомості
- Фізична або вербальна агресія щодо себе
- Фізична або вербальна агресія щодо інших людей, тварин або предметів навколишнього середовища
- Неконтрольована деструктивна поведінка
- Висловлювання про намір завдати шкоди собі або іншим
- Висловлювання на кшталт: «Усім було б краще без мене»
- Попередні спроби самогубства або випадки самоушкодження (попередні спроби є найбільш значущим чинником ризику суїциду)

Якщо користувач послуг демонструє такі ознаки або симптоми, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен негайно звернутися за додатковою підтримкою до свого керівника та здійснити перенаправлення користувача послуг до спеціалізованих служб ПЗПСР. Додаткова інформація щодо роботи з користувачами послуг, які мають ризик самоушкодження або суїциду, а також щодо того, коли слід звертатися по додаткову підтримку та здійснювати перенаправлення, наведена далі в цьому додатку.

Користувачі послуг часто переживають дистрес унаслідок інтенсивного та тривалого стресу, спричиненого гуманітарними кризами, включно з переміщенням, насильством і втратою. Прояви дистресу та сильного дистресу можуть суттєво відрізнятися залежно від культури, віку, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності та інших характеристик. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні співпрацювати зі своїми керівниками та колегами, щоб розуміти, як саме ці прояви можуть виглядати у їхніх користувачів послуг, ще до початку надання послуг у межах кейс-менеджменту, а також постійно – під час сесій підтримувального нагляду. Таке розуміння є критично важливим для ефективної роботи з користувачами послуг та належної контекстуалізації матеріалів.

Як використовувати оцінювання для виявлення користувачів послуг, які переживають сильний дистрес

Основна мета форми Базової оцінки ПЗПСП (див. [Форма 5](#)) полягає в тому, щоб допомогти співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, виявляти ознаки дистресу у користувача послуг, об'єктивно оцінювати його рівень і відстежувати зміни з часом. Ця форма допомагає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, визначити труднощі, з якими стикається користувач послуг, а також сформулювати дії, які співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, і користувач послуг можуть включити до плану дій для підтримки психічного здоров'я та психосоціального благополуччя користувача послуг. Також форма спрямована на виявлення користувачів послуг, які можуть потребувати перенаправлення до додаткових та/або спеціалізованих служб ПЗПСП (наприклад, ПЗПСП, ГЗН, охорона здоров'я, захист).

Форму слід заповнювати в межах оцінки ризиків у сфері захисту або після її проведення. Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, спостерігає будь-які зміни в рівні дистресу користувача послуг або користувач послуг повідомляє про проблеми, пов'язані з психічним здоров'ям і психосоціальним благополуччям, доцільно повторно заповнити цю форму. Крім того, форма може використовуватися на середньому та завершальному етапах кейс-менеджменту для оцінювання прогресу. Важливо враховувати, що ця форма містить чутливу інформацію, яка може викликати дистрес у деяких користувачів послуг. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні бути підготовлені до надання підтримки користувачу послуг, який переживає дистрес.

[Форма 5](#) Базової оцінки ПЗПСП включає дев'ять запитань та Оцінку ризику суїциду. Також вона містить розділ із відкритими відповідями, у якому співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні зазначати додаткові коментарі та спостереження щодо користувача послуг, зокрема його зовнішнього вигляду та поведінки, які можуть свідчити про рівень дистресу та психічного і психосоціального благополуччя. Після того як користувач послуг відповість на всі дев'ять запитань, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, підсумовує загальний бал.

Загальний бал може становити від 0 до 27. Отримані результати групуються у п'ять рівнів тяжкості, які детальніше описані в таблиці нижче.

Мінімальний Діапазон балів: 0-4

Користувачі послуг відчувають мало симптомів або взагалі не відчувають їх. Іноді вони можуть відчувати пригніченість, однак ці стани є рідкісними та короткочасними. Вони продовжують ефективно виконувати робочі, соціальні та інші повсякденні завдання без суттєвих труднощів. Повсякденне функціонування загалом не порушене. Зазвичай не потребують спеціалізованого втручання, однак важливо підтримувати здоровий спосіб життя для запобігання погіршенню стану.

Помірний Діапазон балів: 5-9	Користувачі послуг частіше відчувають відчуття смутку або втрати інтересу, але ці симптоми все ще залишаються керованими. Завдання можуть здаватися дещо складнішими, можливе незначне зниження продуктивності або соціальної активності. <u>Є незначний вплив на повсякденне життя.</u> Доцільно впроваджувати зміни способу життя, такі як фізична активність та/або покращення сну, для подолання цих легких симптомів.
Помірний Діапазон балів: 10-14	Користувачі послуг мають більш виражені та стійкі симптоми, такі як частий смуток, значна втрата інтересу до діяльності та втома. Може знижуватися ефективність роботи, погіршуватися стосунки та соціальна активність. <u>Повсякденне функціонування помірно порушене.</u> Людина може мати труднощі з підтриманням звичного рівня продуктивності та може потребувати структурованого плану підтримки.
Помірно тяжкий Діапазон балів: 15-19	Користувачі послуг відчувають виражені симптоми, такі як інтенсивний смуток, постійна втома, відчуття нікчемності або надмірної провини. Може бути складно виконувати робочі обов'язки, підтримувати стосунки або справлятися з повсякденними справами. <u>Спостерігається значний вплив на повсякденне функціонування.</u> На цьому етапі зазвичай необхідне цілеспрямоване втручання.
Сильний Діапазон балів: 20-27	У користувачів послуг спостерігаються симптоми, що призводять до втрати працездатності. Люди можуть відчувати сильний смуток, безнадію, брак енергії, виникають думки про смерть або самогубство. Стає складно виконувати навіть прості повсякденні завдання, існує високий ризик самошкодження або самогубства. <u>Повсякденне функціонування суттєво порушене; користувачам послуг важко виконувати прості щоденні завдання.</u> Необхідне перенаправлення до спеціалізованих служб ПЗПСП.

Документ Керівництво до базової оцінки ПЗПСП (див. Форма 5) містить детальні інструкції щодо проведення та оцінювання цієї форми. Якщо співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи: не почуваються впевнено під час проведення базової оцінки ПЗПСП із користувачем послуг; мають труднощі з обговоренням чутливих тем; занепокоєні, що користувач послуг може становити ризик для себе або інших; або не можуть отримати інформовану згоду користувача послуг на перенаправлення, вони повинні звернутися до свого керівника за додатковою підтримкою щодо подальших дій.

Важливо: співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, НЕ несуть відповідальності за встановлення психіатричних діагнозів і НЕ повинні намагатися цього робити. Якщо в будь-який момент співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, відчуває занепокоєння щодо безпеки або психічного

благополуччя користувачів послуг, йому вкрай важливо негайно повідомити про це свого керівника, щоб визначити найбезпечніший подальший план дій.

Коли звертатися за додатковою підтримкою та здійснювати перенаправлення

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні звернутися за додатковою підтримкою до керівника та перенаправити користувача послуг до спеціалізованих служб ПЗПСП, якщо:

- Користувач послуг отримав результат у діапазоні «помірно важкий» або «важкий» за шкалою Базової оцінки ПЗПСП;
- Користувач послуг демонструє ознаки сильного дистресу;
- Користувач послуг вказує на ризик самопошкодження або заподіяння шкоди іншим; та/або
- Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, і керівник вважають, що потреби користувача послуг у сфері ПЗПСП виходять за межі їхньої професійної компетенції.

Якщо користувач послуг отримав «важкий» рівень (20–27 балів) за результатами Базової оцінки ПЗПСП, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні: висловити занепокоєння щодо стану користувача послуг; обговорити доступні варіанти спеціалізованих служб ПЗПСП; отримати інформовану згоду перед здійсненням перенаправлення. Якщо користувач послуг відмовляється від направлення до спеціалізованого надавача послуг у сфері психічного здоров'я та психологічної підтримки, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен повідомити користувача послуг, що йому потрібно додатково обговорити з керівником найбезпечніший подальший план дій, і попросити користувача послуг залишитися поруч, поки він телефонує. Якщо користувач послуг належить до категорії «помірно важкий» (15–19 балів), співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен: обговорити з користувачем послуг доступні варіанти спеціалізованих послуг ПЗПСП; продовжувати надання фокусованих послуг ПЗПСП у межах своєї компетенції.

Самоушкодження

Самоушкодження означає поведінку, що навмисно завдає шкоди собі з метою впоратися зі складними емоціями. Воно часто проявляється у вигляді порізів, опіків, несудинного самоушкодження або інших високоризикових форм поведінки. Важливо, що більшість людей, які вдаються до самоушкодження, не мають наміру позбавити себе життя.

Кожен стикається зі стресом і тривогою. Хоча багато людей справляються з цими почуттями, розмовляючи з друзями та родиною, деякі вважають ці труднощі надмірними. Коли емоції не виражаються, а почуття дистресу, гніву або смутку накопичуються, тиск може стати нестерпним. Деякі люди спрямовують це всередину, використовуючи своє тіло для вираження думок і емоцій, які вони не можуть вербалізувати, що призводить до самоушкодження.

Самоушкодження найчастіше спостерігається серед підлітків і молодих дорослих, хоча може траплятися у будь-якому віці. Причини самоушкодження різняться. Відомі тригери включають:

- Значні життєві зміни, такі як смерть, переміщення, розлучення
- Стрес, пов'язаний із засобами до існування, надмірний тиск або страх невдачі
- Спостереження або переживання насильства у школі, вдома або у стосунках
- Спостереження або переживання вкрай дистресової або травматичної події
- Самотність, почуття провини або відчуття нелюбові
- Низька самооцінка або проблеми зі сприйняттям власного тіла
- Критика з боку родини, друзів або членів громади
- Вплив насильства, включаючи, але не обмежуючись гендерно зумовленим насильством

Коли кілька з цих проблем поєднуються, вони можуть стати надмірними. Замість того щоб знаходити способи вираження своїх почуттів, деякі люди спрямовують свій біль і гнів всередину. Мотивації самоушкодження є різноманітними і можуть відрізнятися навіть у межах однієї людини. Люди можуть вдаватися до самоушкодження, щоб виразити дистрес, відновити контроль, уникнути тривожних ситуацій, відволіктися від болісних спогадів, відчуття щось, коли інакше вони відчувають оніміння, та/або отримати відчуття полегшення. Незалежно від причини, самоушкодження зазвичай свідчить про інтенсивний емоційний біль і дистрес. Іноді для деяких людей це є способом покарати себе через почуття провини.

Вкрай важливо розуміти, що якщо користувач послуг вдається до самоушкодження, він робить це не для привернення уваги. Це може бути ознакою того, що йому потрібна підтримка і запевнення, щоб перейти до безпечніших механізмів подолання труднощів. Самоушкодження має багато причин і відрізняється від людини до людини; відкрита комунікація з користувачем послуг і пошук належної підтримки є ключовими для подолання самоушкодження та сприяння відновленню.

Як розпізнати ознаки самоушкодження?

Самоушкодження проявляється по-різному, і його частота відрізняється серед людей – деякі можуть вдаватися до нього один раз, тоді як інші можуть робити це протягом багатьох років. Поширені способи включають:

- Порізи, опіки, кусання або дряпання шкіри
- Роздирання ран або струпів, щоб запобігти загоєнню
- Виривання волосся, удари або побиття власного тіла
- Вживання шкідливих речовин (таких як отрути або неналежне використання безрецептурних чи рецептурних лікарських засобів)

Поведінка самоушкодження пов'язана зі значними ризиками. Деякі поширені попереджувальні ознаки включають:

- Нові сліди на тілі, такі як синці, порізи або опіки
- Відсторонення від друзів, родини, школи та роботи
- Погіршення результатів у школі, на роботі або в діяльності
- Зміни настрою, сну та харчових звичок
- Уникання видів діяльності, які раніше приносили задоволення, або місць, де можуть бути помітні травми, таких як озеро або океан
- Носіння невідповідного одягу для приховування ран
- Вигадування виправдань щодо травм або поведінки
- Потаємність, приховування гострих або небезпечних предметів

Хоча ці попереджувальні ознаки можуть свідчити про самоушкодження, важливо розуміти, що деякі з них також можуть вказувати на інші серйозні проблеми, такі як гендерно зумовлене насильство або насильство з боку інтимного партнера (НІП).

Коли звертатися за додатковою підтримкою та здійснювати перенаправлення

Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, помічає ознаки самоушкодження у користувача послуг, вкрай важливо, щоб він підійшов до ситуації з емпатією, разом із користувачем послуг розглянув варіанти підтримки – зокрема послуги ПЗПСП, спеціалізовані на зменшенні шкоди, якщо вони доступні – здійснив відповідне перенаправлення, а також повідомив свого керівника та обговорив це з ним. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, також можуть продовжувати надавати послуги ПЗПСП у межах своєї компетенції, такі як психоосвіта щодо самоушкодження та визначення додаткових, безпечніших стратегій подолання труднощів. Якщо співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, некомфортно обговорювати самоушкодження з користувачами послуг, йому слід звернутися за порадою до свого керівника. Люди, які вдаються до самоушкодження, потребують турботи, розуміння та підтримки для відновлення. Стигматизація та просте припинення або заборона користувачу послуг завдавати собі шкоди без визначення та узгодження спроб застосування додаткових, безпечніших стратегій подолання труднощів можуть мати вкрай негативні наслідки та завадити отриманню необхідної допомоги.

Суїцидальні думки

Суїцидальні думки включають роздуми або плани щодо позбавлення себе життя, від швидкоплинних міркувань до детально продуманих стратегій. Хоча не кожна людина, яка переживає такі думки, здійснить спробу суїциду, вони є важливими індикаторами дистресу і повинні сприйматися серйозно.

Виявлення користувачів послуг, які переживають суїцидальні думки, є критично важливою навичкою для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи. Існує багато причин, чому може бути складно або некомфортно запитати людину, чи думала вона або намагалася завдати собі шкоди чи позбавити себе життя, але важливо знати, що розмова про це може принести полегшення людині та допомогти їй відчувати себе менш самотньою. Це також може допомогти співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, зрозуміти, як найкраще її підтримати.

Розмова про суїцид

Існує поширене хибне уявлення, що розмови про суїцид можуть підвищити ймовірність того, що людина позбавить себе життя. Насправді все навпаки.⁴ Дослідження показали, що розмови про суїцид не підвищують ризик суїциду і не спричиняють його.⁵ Розмова про суїцид і можливість бути почутим у недискримінаційний, співчутливий спосіб можуть допомогти людині отримати підтримку та зменшити відчуття повної самотності у своєму болю, депресії та страху. Якщо не говорити про суїцид, почуття безнадійності та дистресу можуть посилюватися, і людина може відчувати, що в неї немає жодних варіантів або доступної підтримки.⁶

Мова, якою говорять про суїцид, має значення. Фрази на кшталт «вчинити суїцид» слід уникати, адже вони пов'язані з уявленням про те, що суїцид є злочином або аморальним вчинком. Хоча в деяких контекстах суїцид може бути криміналізований, важливо, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, робили все можливе для зменшення стигматизації суїциду та створення безпечного середовища, у якому люди можуть звертатися по допомогу. За словами людей із власним пережитим досвідом, більш доречними є такі формулювання: здійснив спробу суїциду, помер внаслідок суїциду, позбавив себе життя.⁷

Як розпізнати попереджувальні ознаки суїцидальних думок?

Розпізнавання ознак суїцидальних думок і підтримка користувачів послуг потребують чутливості, розуміння та своєчасних дій. Виявляючи ці ознаки та оцінюючи ризик, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть відігравати ключову роль у запобіганні суїциду та наданні необхідної підтримки людям у кризі. Попереджувальні ознаки можна поділити на три основні типи: вербальні, поведінкові та ситуаційні. Кожен тип надає різні сигнали, які, у разі їх виявлення, можуть допомогти співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, належним чином втрутитися.

Вербальні попереджувальні ознаки: Люди, які переживають суїцидальні думки, можуть виражати свій дистрес через вербальні сигнали, прямо або опосередковано.

Прямі висловлювання: Чіткі згадки про самоушкодження або суїцид, такі як «Я хочу померти» або «Я збираюся вбити себе».

Непрямі висловлювання: Натяки або менш прямі коментарі, такі як «Я більше не можу так жити», «Без мене всім було б краще», «Який сенс жити?» або «Нікому не важливо, що я роблю».

Поведінкові попереджувальні ознаки: Зміни в поведінці іноді можуть свідчити про те, що людина переживає суїцидальні думки.

Відсторонення: Припинення участі у звичних видах діяльності та ізоляція від друзів, родини або соціальної діяльності.

Зміни у режимі сну: Надмірний сон або безсоння.

Ризикована поведінка: Залучення до необережних дій, зловживання психоактивними речовинами або саморуйнівна поведінка.

Роздавання речей: Передача цінних особистих речей, що може свідчити про підготовку до відходу з життя.

Раптове покращення: Неочікуваний перехід від глибокого смутку до видимого спокою або щастя; це може бути пов'язано з тим, що людина прийняла рішення припинити свої страждання шляхом позбавлення себе життя.

Ситуаційні попереджувальні ознаки: Певні життєві обставини або події можуть підвищувати ризик суїцидальних думок.

- Нещодавня втрата: Переживання смерті близької людини, розриву стосунків, втрати роботи або інших значних втрат.
- Хронічне захворювання або біль: Тривалі фізичні або психічні проблеми зі здоров'ям.
- Події з високим рівнем стресу: Переживання надмірного стресу через фінансові труднощі, юридичні проблеми або навчальне навантаження.
- Історія впливу несприятливого життєвого досвіду та/або вкрай дистресових подій: Попередній досвід, включаючи насильство, занедбання або інші форми жорстокого поводження.

Пильність співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, щодо цих попереджувальних ознак може суттєво вплинути на життя користувачів послуг. Раннє виявлення та втручання можуть забезпечити людям необхідну допомогу.

Як оцінити ризик суїциду?

Ризик суїциду можна оцінити шляхом: (1) розпізнавання попереджувальних ознак, (2) безпосереднього спостереження за користувачем послуг, (3) аналізу чинників ризику та захисних чинників і (4) проведення оцінки ризику суїциду разом із користувачем послуг. Також важливо бути обізнаними про будь-які тенденції суїциду в громаді, щоб розуміти найпоширеніші способи, доступність засобів, локації та конкретні групи людей, які можуть бути більш вразливими.⁸ Оцінювання ризику суїциду може відбуватися на будь-якому етапі роботи з користувачем послуг.

1. *Попереджувальні ознаки, що вказують на підвищений ризик:*

Розпізнавання попереджувальних ознак може бути складним, оскільки кожен користувач послуг є унікальним. Важливо розуміти індивідуальні особливості людини та те, що може бути для неї нетиповим. Приклади вербальних, поведінкових і ситуаційних попереджувальних ознак наведені вище.

2. *Безпосередні спостереження:* Виявлення таких ознак, як крайня безнадійність, нестабільна поведінка, вплив хронічних захворювань, пригнічений або тривожний настрій, може бути корисним під час оцінювання ризику. Кожна людина є унікальною; деякі можуть виглядати явно збудженими або засмученими та прямо висловлювати бажання позбавити себе життя, тоді як інші можуть виглядати апатичними або спокійними і взагалі не давати жодних ознак суїцидальних намірів.

3. *Захисні чинники та чинники ризику:* Захисні чинники та чинники ризику можуть існувати на індивідуальному рівні, рівні стосунків, громади та суспільства. Те, що є захисним чинником для однієї людини, може бути чинником ризику для іншої (наприклад, близькість до родини або релігія). Важливо досліджувати значення чинників ризику та захисних чинників разом із користувачем послуг, а не робити припущення. Приклади чинників, що можуть підвищувати ризик суїциду, включають:⁹

- *Індивідуальний рівень:* попередні спроби суїциду, психічні розлади, втрата роботи або фінансові труднощі, хронічний біль, генетичні та біологічні чинники, шкідливе вживання алкоголю або психоактивних речовин
- *Стосунки:* відчуття ізоляції та відсутність підтримки, насильство або конфлікти у стосунках
- *Громада:* Дискримінація, бар'єри у доступі до медичної допомоги, легкий доступ до засобів для вчинення суїциду, вплив потенційно травматичних подій, таких як насильство, катастрофи, війна та конфлікт, переміщення

- *Суспільство*: Сенсаційне висвітлення суїциду у медіа, стигматизація звернення по допомогу у сфері психічного здоров'я
4. *Оцінка ризику суїциду*: Базова оцінка ПЗПСП (див. Форма 5) включає ключові запитання та рекомендації щодо використання Оцінки ризику суїциду.¹⁰ Оцінку ризику суїциду слід проводити негайно як подальший крок, якщо користувач послуг відповідає «кілька днів», «більше ніж половину днів» або «майже щодня» на дев'яте (9) запитання Базової оцінки ПЗПСП: «Чи виникали у вас думки про те, що вам було б краще померти або завдати собі шкоди якимось чином». Копію форми Оцінки ризику суїциду, включаючи сценарій для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та інструкції, можна знайти в розділі форм цього додатка.

Ключовий ресурс: Платформа EQUIP «Оцінювання та підтримка людей із суїцидальною поведінкою»

Платформа EQUIP надає курс для самостійного проходження щодо оцінювання та підтримки людей із суїцидальною поведінкою. У межах цього курсу співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть дізнатися більше про те, як ставити запитання про суїцид, як оцінювати суїцидальну поведінку, як визначати рівень ризику та як розробляти план безпеки для людей із ризиком суїциду. Надаються приклади сценаріїв, а також відео для підтримки навчання співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та команд. Щоб отримати доступ до цього курсу та інших ключових ресурсів і курсів для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, і керівників, відвідайте www.equipcompetency.org; реєстрація є обов'язковою та безкоштовною. Щоб отримати прямий доступ до цього курсу, відвідайте <https://equipcompetency.org/en-gb/node/929#page-1>.

Коли звертатися за додатковою підтримкою та здійснювати перенаправлення?

Якщо у будь-який момент співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, помічає попереджувальні ознаки суїцидальних думок у користувача послуг, чи то через вербальне зізнання, чи через інші індикатори, або якщо користувач послуг вказує на ризик суїциду під час заповнення Базової оцінки ПЗПСП та оцінки ризику суїциду, вкрай важливо, щоб співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, негайно вжив заходів. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен повідомити свого керівника, за згодою користувача послуг направити його до спеціалізованих послуг ПЗПСП (якщо вони доступні) та продовжувати надавати підтримку в межах своєї професійної компетенції. Якщо співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, некомфортно обговорювати суїцидальні думки з користувачами послуг, важливо звернутися до свого керівника за додатковою підтримкою щодо того, як діяти в такій

ситуації. Додаткові рекомендації, включаючи обов'язкові строки перенаправлення користувачів послуг із суїцидальними думками, можна знайти у Базовій оцінці ПЗПСП (див. Форма 5).

Надання послуг ПЗПСП

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, відіграють ключову роль у наданні послуг ПЗПСП користувачам послуг та перенаправленні користувачів послуг, які переживають сильний дистрес, самоушкодження та суїцидальні думки. Навчання щодо надання послуг ПЗПСП користувачам послуг не слід відкладати; навпаки, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні бути заздалегідь підготовлені та навчені надавати такі послуги. Знання того, як підтримувати користувачів послуг, коли здійснювати перенаправлення та як ефективно залучати екстрені служби, може суттєво зменшити стрес і ускладнення для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, і зрештою така підготовленість може врятувати життя користувачів послуг.

Ключові дії для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, включають:

- *Використання базових навичок психосоціальної підтримки:* Бути поруч із користувачем послуг, не намагаючись одразу вирішити проблему.
- *Реагування на гострий дистрес:* Якщо користувач послуг демонструє ознаки гострого дистресу, негайно обрати та застосувати відповідний цільовий захід ПЗПСП для його підтримки.
- *Здійснення ключових перенаправлень:* Інформувати користувачів послуг про спеціалізовані послуги з ПЗПСП та інших відповідних надавачів послуг (наприклад, охорона здоров'я, ГЗН), направляти їх до послуг, на які вони надали згоду, та продовжувати надавати підтримку в межах своєї компетенції.
- *Розробка плану подолання труднощів:* Працювати разом із користувачем послуг над створенням плану подолання труднощів та регулярно оновлювати його в процесі кейс-менеджменту.
- *Надання цільових заходів ПЗПСП:* Під час сесій кейс-менеджменту надавати цільові заходи ПЗПСП, що відповідають потребам користувача послуг.
- *Конференція стосовно справ:* Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні активно організовувати та брати участь у конференціях стосовно справ із надавачами послуг ПЗПСП для задоволення потреб користувача послуг у сфері ПЗПСП. Координуватися з медичними командами, лікарями, психіатрами, консультантами та іншими співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи (наприклад, ГЗН), для усунення вузьких місць (наприклад, бар'єрів у доступі до допомоги, проблем із якістю тощо), розподілу відповідальності за подальші дії та моніторингу прогресу користувача послуг і рівня ризику. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не є і не повинні бути єдиним джерелом підтримки для користувачів послуг, які переживають сильний дистрес або мають ризик самоушкодження чи суїцидальні думки.

- *Розробка Плану запобігання суїциду:* Для користувачів послуг із ризиком суїциду спільно розробити та заповнити План запобігання суїциду.
- *Надзвичайні ситуації:* Якщо є занепокоєння, що користувач послуг може завдати шкоди собі або іншим, або перебуває у безпосередній небезпеці, дотримуватися заздалегідь встановлених процедур (наприклад, не залишати користувача послуг наодинці, здійснити перенаправлення до спеціалізованих надавачів послуг ПЗПСП або медичних служб, зв'язатися з керівником тощо).
- *Звернення по підтримку до керівника:* Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні постійно брати участь у заходах із розвитку потенціалу та індивідуальних і групових сесіях підтримки з керівниками. У разі виникнення запитань або занепокоєнь необхідно негайно звертатися до керівника за порадою; відкладання обговорення може наражати користувача послуг або співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, на додатковий ризик шкоди.
- *Пріоритизація добробуту персоналу:* Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, та їхні керівники повинні забезпечити доступність послуг із підтримки персоналу та добробуту і надавати їм пріоритет.

Безпека співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, є пріоритетом; до початку надання послуг керівники та співробітники повинні розробити план дій, щоб співробітники знали, як діяти в ситуаціях, коли вони з будь-якої причини не почуваються в безпеці.

Використання **базових навичок психосоціальної підтримки** може суттєво допомогти у підтримці людини, яка переживає сильний дистрес. Часто, коли людина відчуває, що її чують і не засуджують за її реакції, вона природно заспокоюється. **Перша психологічна допомога** – це набір навичок, який може підтримати співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, під час роботи з людьми у стані дистресу або з ризиком. Принципи «Дивись, Слухай, Спрямовуй» забезпечують структуру дій у ситуаціях, які можуть здаватися хаотичними. Усвідомлення того, що складна поведінка зазвичай зумовлена болем, безнадійністю та стражданням, допомагає зберігати емпатію, навіть якщо людина поводить себе складно.

Поради щодо роботи з користувачами послуг, які переживають сильний дистрес

Нижче наведено кілька порад щодо роботи з людиною, яка переживає дистрес або сильний дистрес.

1. Зберігайте внутрішню рівновагу та спокій: Робіть глибокі вдихи та зберігайте самовладання. Пам'ятайте, що користувач послуг може не мати досвіду безпеки або турботи з боку інших.
2. Використовуйте техніки деескалації: Застосовуйте техніки деескалації (приклади наведені в наступному розділі додатка «управління користувачами послуг, які переживають сильний дистрес»).
3. Забезпечте належний простір: Дотримуйтеся безпечної дистанції, щоб користувач послуг не відчував загрози або обмеження, але й не занадто великої, щоб не виглядати відсторонено чи налякано.
4. Використовуйте емпатію та нейтральний тон голосу: Визнавайте та називайте емоції, які демонструє користувач послуг (наприклад, «Я бачу, що вам зараз дуже важко»), і підтверджуйте його досвід без осуду.
5. Запропонуйте воду або прогулянку: Якщо це безпечно та доречно, запропонуйте прогулятися або випити склянку води, щоб допомогти користувачу послуг заспокоїтися.
6. Залучайте вправи з регулювання емоцій: Якщо користувач послуг раніше практикував вправи з регулювання емоцій, такі як заземлення або техніки релаксації, запропонуйте виконати одну з них разом.
7. Ставте нейтральні запитання: Коли користувач послуг трохи заспокоїться, ставте нейтральні запитання, щоб допомогти йому зосередитися на теперішньому моменті (наприклад, «Чи можете розповісти про ваше улюблене місце для відпочинку?»). Продовжуйте вибудовувати довіру, демонструючи розуміння та терпіння.

Нижче наведено ключові «Що робити» і «Чого не робити» під час роботи з людиною, яка переживає дистрес або сильний дистрес.

Що робити

Пам'ятайте про необхідність зберігати спокій. Використовуйте спокійний тон голосу та говоріть повільно й чітко.

Чого не робити

Уникайте вигляду засмученості або тривожності (навіть якщо це відповідає дійсності!). Існує вища ймовірність того, що людина в дистресі відчує ці посилені емоції та сама стане ще більш дистресованою.

Що робити	Чого не робити
Ставтеся до людини з повагою та гідністю, навіть якщо її поведінка розчаровує або є складною.	Не намагайтеся впоратися із ситуацією або підтримувати користувача послуг самотійно. Завжди майте план, який дозволяє звернутися за додатковою підтримкою.
Зберігайте відкриту мову тіла та підтримуйте зоровий контакт, якщо це доречно. Намагайтеся відповідати рівню користувача послуг, який переживає дистрес, тому якщо він сидить на підлозі, запитайте, чи можете ви приєднатися до нього.	Уникайте стояти над людиною, оскільки це може сприйматися як загроза.
Якщо це не становить ризику для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, запросіть користувача послуг, який переживає дистрес, у спокійне, безпечне середовище –	Не залишайтеся наодинці в кімнаті з людиною, якщо існує ризик для вас. Негайно активуйте протокол ескалації.
Переконайтеся, що базові потреби задоволені; можливо, користувачу послуг потрібна вода, або зробити глибокий вдих, або він хотів би отримати ковдру, щоб зігрітися.	Якщо ризику немає, не залишайте людину саму.
Просіть дозволу та надавайте вибір там, де це можливо. Це може надати користувачу послуг відчуття контролю над ситуацією та своїми реакціями на дистрес.	Не намагайтеся вводити або застосовувати цільові заходи ПЗПСП, особливо більш складні, якщо користувач послуг перебуває у стані гострого дистресу або висловив небажання брати участь.
Пояснюйте, що відбувається, наскільки це можливо, чіткою та простою мовою. <i>«Ми підемо до більш приватної кімнати, це буде для вас прийнятно?»</i>, <i>«Я запрошу свого керівника до сесії, щоб ми могли разом підтримати вас. Його/її звати ____, і він/вона дуже допомагає в таких ситуаціях»</i>.	Не просіть людину негайно припинити переживати дистрес, якщо це можливо. Важливо зрозуміти причини її дистресу, і часто корисно надати їй простір без осуду для вираження своїх почуттів.

Що робити

Пам'ятайте, що емоції, хоча іноді інтенсивні та складні для сприйняття, є важливими та цінними. Важливо, щоб людина мала простір для вираження своїх емоцій без осуду.

Постійно використовуйте базові навички психосоціальної підтримки. Після того як людина заспокоїться, продовжуйте використовувати ці навички, щоб зрозуміти причини дистресу.

Через певний час співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може вжити заходів для підтримки користувача послуг у досягненні більшого спокою та контролю над ситуацією, зокрема шляхом проведення цільових заходів ПЗПСП, таких як короткі дихальні вправи або обрана ним стратегія подолання труднощів. Найкраще працює те, що підходить саме користувачу послуг.

Запитайте користувача послуг, чи хотів би він запросити до простору когось, хто його підтримує та кому він довіряє. Це може бути родич, друг або будь-хто, з ким він відчувається комфортно.

Після заспокоєння працюйте разом із користувачем послуг, щоб зрозуміти, що перебуває в межах його контролю, а що — поза ним, і спільно розробіть план подолання або план дій щодо того, що він може контролювати.

Забезпечуйте постійний супровід і регулярні перевірки в межах компетенції співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи.

Чого не робити

Не чекайте виникнення складної ситуації, щоб ознайомитися з організаційними протоколами на випадок надзвичайних ситуацій.

Що робити

За потреби та за інформованою згодою користувача послуг здійснюйте перенаправлення до спеціалізованих послуг ПЗПСП та додаткових послуг ПЗПСП.

Беріть участь у конференціях стосовно справ, щоб забезпечити належну підтримку та усунути будь-які бар'єри, з якими стикається користувач послуг у доступі до якісних послуг.

Чого не робити

Техніки деескалації для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи¹¹

Деескалація для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, є важливою навичкою. Природні реакції, які виникають, коли ми стикаємося з агресивною поведінкою, можуть включати заціпеніння, уникнення ситуації або протидію й суперечку з людиною. Важливо, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, регулярно практикували техніки деескалації у складних ситуаціях, щоб уміти керувати власними реакціями перед тим, як намагатися впливати на реакції користувача послуг, пов'язані з дистресом.

- Пам'ятайте: безпека понад усе! Вкрай важливо, щоб співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, був у фізичній та психологічній безпеці. Важливо перебувати у відкритому просторі з чіткими шляхами виходу. Якщо користувач послуг демонструє агресивну поведінку, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен дотримуватися безпечної та комфортної дистанції й завжди бути готовим активувати протокол безпеки своєї організації.
- Зробіть глибокий вдих! У моменті може бути складно не реагувати, особливо коли є відчуття загрози. Глибокий вдих і коротка вправа на заземлення, наприклад нагадування собі про протокол безпеки організації, можуть допомогти спокійно відреагувати на ситуацію.
- Усвідомлення фізичних реакцій і мови тіла завжди є важливим під час роботи з користувачами послуг, і особливо – під час деескалації ситуації. Важливо використовувати спокійний тон голосу та просту, чітку мову. Слід тримати руки відкритими та не повертатися до користувача послуг спиною. За можливості, стояти під кутом, а не прямо навпроти користувача послуг. Посмішка або сміх можуть сприйматися як загроза, так само як і прямий, тривалий зоровий контакт.
- Зважайте на вибір слів. Не намагайтеся раціоналізувати ситуацію з користувачем послуг, який демонструє агресивну поведінку, і не захищайтеся. Коли

користувачі послуг переживають дистрес або сильний дистрес, вони часто не здатні бути переконаними або переконуватися. Навіть якщо користувач послуг висловлює або виголошує образи, важливо залишатися спокійним. Не кажіть користувачу послуг «заспокойтесь», оскільки це може посилити ситуацію, а не зменшити напруження.

- Будьте поважними та ставтеся до користувача послуг з гідністю. Не соромте і не засуджуйте користувача послуг, якщо він демонструє агресивну поведінку. Пам'ятайте про його людяність і про те, що є причини, які призвели до такої поведінки. Під час звернення до організаційного протоколу безпеки або іншої підтримки продовжуйте ставитися до людини з гідністю та повагою і, за можливості, інформуйте її про те, що відбувається.
- Важливо, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, отримували підтримку після напружених або стресових ситуацій. Може виникнути потреба зробити перерву в роботі та поговорити з керівником або колегою. Організації повинні докладати всіх зусиль, щоб забезпечити доступність такої підтримки.

Поради щодо роботи з користувачами послуг під впливом наркотиків або алкоголю

Користувач послуг може прийти на сесію під впливом наркотиків або алкоголю. Для деяких користувачів послуг це може підвищити ймовірність агресивної поведінки. У такому випадку важливо негайно застосувати організаційні протоколи безпеки для отримання допомоги та використовувати техніки деескалації за потреби під час очікування допомоги.

Поради щодо роботи з користувачами послуг у «режимі боротьби»

Коли людина переживає дистрес або сильний дистрес, вона може перейти в «режим боротьби» (наприклад, кричати, лаятися, використовувати різку лексику, проявляти фізичну агресію щодо майна або людей, виглядати напруженою або збудженою тощо). У неї можуть бути незадоволені потреби у сфері ПЗПСП, життєві обставини, які здаються некерованими та надмірними, а також рівень фрустрації, що призводить до втрати відчуття контролю. Важливо пам'ятати, що користувач послуг у «режимі боротьби» ймовірно переживає щось дистресове та проявляє таку поведінку/емоції, намагаючись убезпечити себе. Використання технік деескалації (приклади наведені вище або в наступному розділі додатка «управління користувачами послуг, які переживають сильний дистрес»), психологічної першої допомоги та інших заспокійливих і недискримінаційних підходів часто допомагає зменшити деструктивну поведінку, щоб співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, могли зрозуміти

причини такої поведінки та забезпечити належне перенаправлення для отримання підтримки. Мета співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, у такій ситуації – допомогти користувачу послуг відчувати себе у безпеці.

Поради щодо роботи з користувачами послуг, які висловлюють намір завдати шкоди іншим

Якщо ви працюєте з користувачем послуг, який висловлює бажання завдати шкоди іншій людині, важливо оцінити рівень ризику. Навіть якщо користувач послуг говорить це жартома, співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, рекомендується дослідити разом із користувачем послуг значення та намір таких висловлювань. Висловлювання про заподіяння шкоди можуть включати:

- «Я вб'ю цю людину»
- «Іноді мені хочеться їх задушити»
- «Я їх поб'ю»

Якщо користувач послуг використовує таку лексику, можна застосувати базові навички допомоги, щоб дослідити значення та намір, що стоять за його словами. Наприклад:

- «Я можу зрозуміти ваше розчарування щодо цієї людини. Схоже, що протягом останніх кількох тижнів ви почувалися дуже скривдженим(ою) та розчарованим(ою) через неї. Ви згадали, що хотіли б убити його. Я хотів(ла) уточнити, чи виникали у вас думки або плани нашкодити цій людині?»

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні дотримуватися протоколів своєї організації щодо заподіяння шкоди іншим людям, а також правових і етичних вимог щодо обов'язкового повідомлення. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, завжди повинні ескалювати такі випадки своїм керівникам.

Якщо ситуація здається небезпечною для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, важливо надавати пріоритет фізичній безпеці. Якщо для забезпечення безпеки необхідно залишити кімнату або простір, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні дотримуватися протоколів своєї організації щодо безпеки персоналу та негайно зв'язатися зі своїми керівниками. Організаційні протоколи повинні містити інформацію про подальші дії та наступні кроки як для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, так і для користувача послуг.

Поради щодо роботи з користувачами послуг, які здійснюють самоушкодження

Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, підозрює, що користувач послуг здійснює самоушкодження, важливо підходити до нього з турботою та обговорювати можливості перенаправлення до спеціалізованих служб ПЗПСР, якщо такі доступні. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні уникати спроб змусити користувачів послуг припинити самоушкодження, оскільки це може погіршити ситуацію. Обговорення самоушкодження у підтримувальний спосіб може бути як безпечним, так і корисним. Крім того, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть підтримати користувачів послуг у визначенні додаткових, безпечніших стратегій подолання труднощів. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, які пройшли спеціальне навчання з підходів зменшення шкоди, також можуть підтримати користувача послуг, застосовуючи відповідні техніки. Якщо співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не почуваються впевнено, підходячи до теми самоушкодження та обговорюючи її з користувачами послуг, важливо звернутися до свого керівника за додатковою підтримкою щодо того, як діяти в такій ситуації.

Поради щодо роботи з користувачами послуг, які мають суїцидальні думки

Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, визначив, що користувач послуг перебуває в групі ризику суїциду, важливо знати, як найкраще управляти цим ризиком. Розділ форм цього додатка містить таблицю під назвою «Рівні ризику суїциду та способи реагування», яка допомагає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, зрозуміти рівень ризику суїциду та відповідні дії. До початку роботи з користувачами послуг співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні пройти навчання та розуміти рівні ризику й рекомендації щодо реагування. Під час роботи з користувачами послуг, які демонструють ознаки суїцидальних думок, важливо залучати користувача послуг, надаючи йому інформацію та пояснюючи, чого очікувати в подальшому, щоб допомогти йому відчувати підтримку, більший комфорт і впевненість у тому, що відбувається. Залучення користувача послуг також може допомогти йому відчувати певний контроль над власним життям. У випадках медичних невідкладних станів це не завжди може бути можливим. Вкрай важливо, щоб організаційні протоколи управління ризиками були впроваджені, й щоб усі співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, мали робоче розуміння того, як їх застосовувати.

Зразок сценарію для підтримки користувачів послуг із високим ризиком суїциду

Нижче наведено зразок сценарію, який можна використовувати для підтримки користувачів послуг, які перебувають у групі ризику суїциду. Конкретні дії завжди повинні відповідати організаційним протоколам, а сам сценарій слід адаптувати до мови та культури, у яких він використовується. Приклади того, що можна адаптувати, включають мову, якою говорять про суїцид (водночас пам'ятаючи про необхідність ставити прямі запитання!), а також нормалізацію того, що суїцид часто є стигматизованою темою, і пояснення, що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, не для того, щоб засуджувати, а щоб підтримати.

Зразок сценарію:

Я радий, що ви відчуваєтеся достатньо комфортно, щоб поділитися зі мною тим, як ви відчуваєтеся зараз. Я дуже ціную вашу відкритість зі мною. Ви не самі. Іноді людям властиво почуватися так, і я хочу переконатися, що ви маєте необхідну допомогу.

Можливо, ви пам'ятаєте, що коли ми почали працювати разом, ми обговорювали межі конфіденційності й те, що все, про що ми говоримо, залишається приватним, якщо тільки ви або хтось інший не перебуває в безпосередній небезпеці. Це означає, що я не буду говорити ні з ким про вас без вашого дозволу, якщо тільки я не буду занепокоєний щодо вашої безпеки або безпеки когось іншого.

З огляду на те, про що ми говорили сьогодні, я вважаю важливим залучити інших людей, щоб ми могли забезпечити вашу безпеку. Це тому, що я піклуюся про вас і не хочу, щоб ви позбавили себе життя. Мені потрібно буде повідомити свого керівника, що у вас є думки про те, щоб позбавити себе життя, і що у вас є план, і нам потрібно буде забезпечити вам найкращий можливий догляд і допомогу. Я розумію, що це все, ймовірно, звучить дуже складно і перевантажливо, але це для того, щоб допомогти забезпечити вашу безпеку.

Чи є хтось, кому ви хотіли б зателефонувати, хто може вас підтримати? Можливо, друг або член родини? Вони можуть приєднатися до нас під час сесії, і разом ми зможемо скласти план, щоб забезпечити вашу безпеку.

План запобігання суїциду

План запобігання суїциду може допомогти користувачам послуг зменшити суїцидальні думки та дії і може використовуватися з будь-ким, хто має ризик суїциду, за винятком тих, хто потребує медичної стабілізації або перебуває в невідкладному ризику суїциду. Плани безпеки повинні бути індивідуалізованими і є ефективними лише тоді, коли інформація є значущою для них.

Під час розробки Плану запобігання суїциду разом із користувачем послуг важливо дослідити як попереджувальні ознаки того, що користувач послуг може перебувати в ризику суїциду, так і ресурси підтримки в його житті, до яких він може звернутися по допомогу. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, також повинні разом із користувачем послуг розглянути способи обмеження доступу до засобів заподіяння шкоди, оскільки це є доказовим методом запобігання суїциду.

Розробка Плану запобігання суїциду має відбуватися максимально у форматі розмови, дозволяючи користувачу послуг самостійно визначити, що є найбільш значущим для включення. Зазвичай заповнення Плану запобігання суїциду займає приблизно 30–45 хвилин, і співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не повинні поспішати під час цього процесу з користувачем послуг. Паперова копія повинна бути надана користувачу послуг. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен зберігати копію у справі та регулярно повертатися до неї разом із користувачем послуг. Шаблон Плану запобігання суїциду можна знайти наприкінці цього додатка.¹²

Після завершення розробки Плану запобігання суїциду разом із користувачем послуг співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні допомогти користувачу послуг зв'язатися з одним із людей, визначених у його Плані запобігання суїциду як джерело підтримки, щоб запросити супровід додому або до спокійного, безпечного середовища, вільного від будь-яких потенційних засобів для суїциду. Коли людина підтримки користувача послуг прибуде, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні допомогти користувачу послуг пояснити потребу в підтримці та поінформувати про План запобігання суїциду. Важливо забезпечити, щоб користувач послуг не залишався наодинці після розкриття цієї інформації.

Підтримка близьких людей тих, хто перебуває у групі ризику або помер унаслідок суїциду

Догляд за людиною, яка перебуває у групі ризику суїциду або яка померла внаслідок суїциду, може мати значний негативний вплив на благополуччя. У деяких випадках це може підвищити ризик суїциду для самого піклувальника. Співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, також важливо надавати підтримку піклувальникам користувачів послуг, які перебувають у ризику суїциду. Приклади підтримки, яку можна надати піклувальникам, включають:

- Психосвіту щодо суїциду, того, як допомогти зробити середовище безпечним шляхом обмеження доступу до засобів суїциду та самоушкодження, а також як встановлювати здорові межі з людиною, яка перебуває у ризику суїциду.
- Інформацію про навички комунікації, які можуть створити підтримувальний простір для людини, яка перебуває у ризику суїциду (наприклад, визнання їхніх почуттів, але не бажання завершити життя, реагування без осуду тощо).
- Психосвіту щодо самодогляду (тобто турботи про піклувальника).
- Інформацію та перенаправлення до додаткових ресурсів підтримки, включаючи консультування, групи підтримки, групи для людей, які переживають втрату та горе

Ключові ресурси для отримання додаткової інформації:

- [Інструкція ВООЗ щодо створення групи для людей, які пережили втрату](#)
- [Повідомлення ВООЗ для родини та друзів](#)
- [Alliance for Hope: для людей, які пережили втрату внаслідок суїциду](#)

Подальший супровід

Подальший супровід є важливим етапом у процесі кейс-менеджменту, що слугує основою для забезпечення безперервного благополуччя та безпеки користувачів послуг. Цей етап є критично важливим з кількох причин. По-перше, він надає можливість оцінити ефективність втручань і послуг підтримки, які були впроваджені, дозволяючи вносити коригування відповідно до змінюваних потреб. По-друге, регулярний подальший супровід допомагає будувати довіру та взаєморозуміння між співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи, і користувачами послуг, сприяючи відчуттю стабільності та безперервності. Він також дозволяє своєчасно виявляти будь-які нові або повторні проблеми, забезпечуючи своєчасне та належне реагування. Підтримуючи постійний контакт, подальший супровід посилює підзвітність усіх залучених сторін і зміцнює зобов'язання щодо досягнення довгострокових позитивних результатів для користувачів послуг, яким надається підтримка.

Ключові аспекти, які слід враховувати під час подальшого супроводу, включають:

- **Командний підхід:** Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, не повинні бути єдиними надавачами підтримки для користувачів послуг у стані дистресу, сильного дистресу або з невідкладним ризиком суїциду. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні регулярно обговорювати користувачів послуг у стані дистресу, сильного дистресу або з невідкладним ризиком суїциду зі своїми керівниками під час індивідуального нагляду. Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, також можуть звертатися по підтримку до інших співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, під час групового нагляду, зустрічей з кейс-менеджменту або сесій взаємопідтримки без розкриття будь-якої інформації, що дозволяє ідентифікувати користувача послуг.
- **Підтримання контакту:** Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні підтримувати регулярний контакт із користувачем послуг протягом перших двох місяців, дотримуючись протоколів організації (наприклад, візити додому, телефонні дзвінки, заплановані зустрічі). Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні продовжувати подальший супровід доти, доки зберігається ризик, коригуючи частоту за потреби.
- **Перенаправлення:** Якщо доступні спеціалізовані надавачі послуг ПЗПСП та інші фахівці й вони ще не входять до команди з надання допомоги користувачу послуг, слід обговорити ці варіанти послуг із користувачем послуг за потреби та отримати його інформовану згоду перед здійсненням перенаправлень. Якщо користувач послуг не погоджується працювати зі спеціалізованими надавачами послуг ПЗПСП та іншими фахівцями, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен обговорити з керівником найбезпечніший подальший план дій.
- **Конференція стосовно справ:** Співпрацювати та за потреби скликати конференції стосовно справ з іншими надавачами послуг, залученими до допомоги користувачу послуг, такими як лікарі, медсестри, психіатри, консультанти та інші співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи (наприклад, ГЗН), за згодою користувача послуг, щоб вирішувати перешкоди у доступі до послуг та/або досягненні цілей користувача послуг, а також відстежувати прогрес користувача послуг та рівень ризику.

- **Регулярні оцінювання:** Під час кожного контакту протягом перших двох місяців співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен запитувати користувача послуг про думки щодо суїциду та досліджувати рівень ризику. Якщо стан користувача послуг не покращується, слід направити його до спеціалізованої допомоги та підтримувати або збільшити регулярність контактів до появи покращення.

Інтегруючи ці аспекти у процес кейс-менеджменту, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть забезпечити комплексну підтримку та безперервний моніторинг користувачів послуг у стані дистресу, сильного дистресу або з невідкладним ризиком суїциду.

Якщо користувач послуг не повертається

Існують ситуації, в яких користувач послуг може не повернутися до послуг. Це може статися з різних причин, можливо, вони вирішили цього не робити або отримують підтримку в інших місцях.

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен зв'язуватися з користувачем послуг, як зазвичай, якщо вони пропустили зустріч. Якщо у файлі є контактна людина для зв'язку в надзвичайних ситуаціях, вони повинні зв'язатися з цією людиною. Якщо ця людина раніше не брала участі в догляді, важливо зберігати конфіденційність користувача послуг, але при цьому перевіряти його безпеку. Проведення конференцій стосовно справи з іншими фахівцями також допоможе краще зрозуміти ситуацію та визначити, чи є підстави для занепокоєння.

Благополуччя персоналу

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні мати доступ до власних послуг підтримки під час роботи з користувачами послуг у стані дистресу, сильного дистресу та/або з невідкладним ризиком суїциду. Це особливо важливо, якщо користувач послуг помер внаслідок суїциду або якщо стався інцидент агресії чи ворожості. Такий вид роботи додає тиску та відповідальності, тому важливо мати час і простір для рефлексії та опрацювання досвіду разом із керівником та іншими надійними надавачами послуг. Керівники повинні регулярно перевіряти стан співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, щоб надавати емоційну підтримку та допомагати зміцнювати навички роботи з користувачами послуг у стані дистресу, сильного дистресу та/або з невідкладним ризиком суїциду.

Для отримання додаткової ключової інформації щодо подальшого супроводу співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, слід звернутися до закриття справи (див. [Module 4](#)).

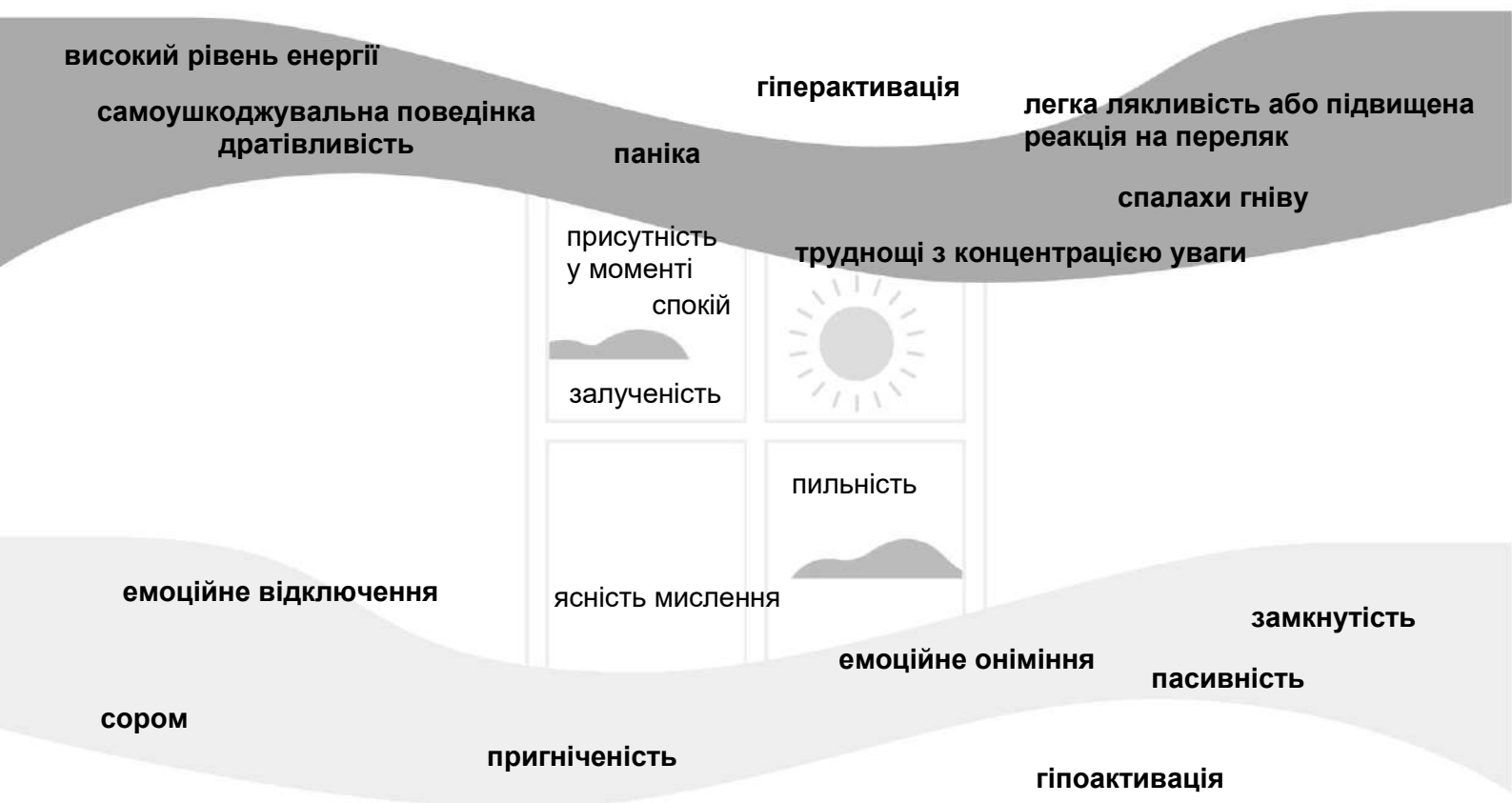
Натисніть тут для введення тексту. Основні глобальні ресурси, керівні принципи та інструменти:

- ☐ ...
- ☐ ...
- ☐ ...

Роздаткові матеріали та форми

Роздатковий матеріал 1: Вікно толерантності

Вікно толерантності – це термін, який використовується для опису «зони активації» або оптимального рівня стимуляції, за якого людина здатна ефективно функціонувати. Коли людина перебуває у межах свого вікна толерантності, вона може справлятися зі злетами і спадами повсякденного життя, залишаючись відносно стабільною, а також обробляти інформацію і реагувати на вимоги повсякденного життя без значних труднощів. Її мозок функціонує добре, що дозволяє мислити раціонально та приймати рішення без відчуття перевантаження або відстороненості.



Коли людина функціонує поза межами свого вікна толерантності, це свідчить про проблему. Сильний стрес може вивести людину за межі цього вікна, що призводить до гіперзбудження (підвищеної реактивності на стимули) або гіпозбудження (зниженої реактивності на стимули), що порушує здатність справлятися та належним чином реагувати. Гіперзбудження та гіпозбудження є формами самозахисту і також розглядаються як «режим виживання». У будь-якому з цих станів людина може втратити здатність ефективно обробляти стимули.

Гіперзбудження: Коли людина перебуває вище меж свого вікна толерантності, вона переживає гіперзбудження або надмірну активацію нервової системи. Гіперзбудження, також відома як реакція «боротися/втікати», часто характеризується гіперпильністю, відчуттями тривоги або гніву та/або панікою і нав'язливими думками.

Гіпозбудження: Коли людина перебуває нижче меж свого вікна толерантності, вона переживає гіпозбудження або недостатню активацію нервової системи. Гіпозбудження – це стан «відключення», коли людина перестає діяти або реагувати. Цей стан може спричинити відчуття емоційного оніміння, порожнечі або паралічу, а також обмежене функціонування і соціальну ізоляцію.

Кожна людина має своє індивідуальне вікно толерантності. Люди з вузьким вікном толерантності можуть переживати емоції як інтенсивні та складні для управління, тоді як люди з ширшим вікном толерантності можуть справлятися з інтенсивними емоціями або ситуаціями без значного впливу. На вікно толерантності також впливає середовище: люди зазвичай краще здатні залишатися в його межах, коли почуваються у безпеці та отримують підтримку. Дистрес або сильний дистрес можуть вивести людину у стан гіперзбудження або гіпозбудження, особливо у тих, хто зазнав впливу несприятливого життєвого досвіду, такого як війна, переміщення або голод, що призводить до звуження вікна толерантності.

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, можуть допомагати користувачам послуг розширювати їхнє вікно толерантності та підтримувати користувачів послуг у стані дистресу або сильного дистресу в поверненні до його меж шляхом надання послуг ПЗПСР.

Шаблон списку контактів для перенаправлення людей з високим ризиком

Має бути заповнений кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, та регулярно оновлюватися з метою включення безпечних перенаправлень для людей у стані дистресу або сильного дистресу, а також для екстрених ситуацій (наприклад, невідкладного ризику суїциду).

Місцезнаходження	Контактна людина/організація, ресурс	Контактна інформація	Мова(и)
------------------	--------------------------------------	----------------------	---------

Організаційні контактні люди та керівники

На місці	Джейн Сміт, керівник	555-55555 jane@smith.com	Дарі, пушту, англійська
----------	----------------------	---	-------------------------

Служби екстреної медичної допомоги при безпосередньому ризику

Лікарня на головній вулиці	Доктор Браун	454-5544 drbrown@hospital.com	Дарі, англійська, арабська
----------------------------	--------------	--	----------------------------

Служба швидкої допомоги

Відділення невідкладної допомоги

Громадський
центр здоров'я на
головній вулиці

Контактна
людина/організація,
ресурс

Контактна інформація

Мова(и)

Ресурси з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки

Громадський
центр здоров'я на
головній вулиці

Айша Браун

444-7777
Aysha@cmh.com

Дарі, пушту, англійська

Загальні надзвичайні ситуації / Інші питання

Інша важлива інформація

Контрольний список для роботи з випадками сильного дистресу

Цей контрольний список допомагає співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, керівникам та організаціям надавати підтримку користувачам послуг, які переживають сильний дистрес, особливо тим, хто має ризик самоушкодження або суїциду. Контрольний список є мінімальним стандартом; організації можуть додавати додаткові кроки для покращення підтримки користувачів послуг з високим рівнем ризику. Якщо будь-які елементи контрольного списку відсутні в межах програми/організації, співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, повинні звернутися до свого керівника. Ключові аспекти включаються для: перед початком роботи з користувачами послуг, які перебувають у стані сильного дистресу, під час надання послуг користувачам послуг, які перебувають у стані сильного дистресу, та після перенаправлення користувачів послуг, які перебувають у стані сильного дистресу, до спеціалізованих/додаткових послуг для задоволення їхніх потреб.

Таблиця 1: Перед початком роботи з користувачами послуг, які перебувають у стані сильного дистресу

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи	✓	Керівники	✓	Організації	✓
Брати участь у тренінгах з управління ризиками, деескалації та запобігання суїциду		Забезпечити проходження навчання з управління ризиками та розуміння того, як управляти ризиками в межах нагляду		Забезпечити доступ до навчання з управління ризиками для всіх співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи	
Залучатися до нагляду для забезпечення впевненості у виявленні та управлінні ризиками		Підтвердити тривалість, частоту, формат і час проведення нагляду зі співробітниками, відповідальними за аналіз індивідуальної справи		Забезпечити, щоб управління ризиками було частиною процесу введення в посаду для всіх нових співробітників	
Підтвердити політики безпеки організації щодо управління ризиками та уточнити все, що є незрозумілим		Забезпечити, щоб політики безпеки організації, інструменти для оцінювання та реагування на ризик суїциду, а також механізми перенаправлення були наявні та зрозумілі співробітникам, відповідальним за аналіз індивідуальної справи		Забезпечити наявність персоналу, підготовленого до виявлення та управління ризиками	
Заповнити шаблон ескалації ризиків (див. стор. 636)				Забезпечити наявність нагляду для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, з боку людей, які мають досвід в управлінні ризиками	

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи	✓	Керівники	✓	Організації	✓
Забезпечити обізнаність щодо маршруту перенаправлення та того, як встановити контакт				Забезпечити наявність мапування послуг і механізми перенаправлення та їх регулярне оновлення	
				Створити механізм зворотного зв'язку для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та керівників щодо управління ризиками	

Таблиця 2: Під час надання послуг користувачам послуг, які перебувають у стані сильного дистресу

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи	✓	Керівники	✓	Організації	✓
Вміти виявляти ризик за допомогою оцінювання ПЗПСР та уточнювальних запитань		Забезпечувати регулярний нагляд для тих, хто працює з користувачами послуг у стані сильного дистресу		Забезпечити наявність політик і протоколів безпеки для реагування на екстрені ситуації	
Вміти виявляти та оцінювати ризик на будь-якому етапі процесу кейс-менеджменту (не лише під час оцінювання)		Забезпечити наявність політик безпеки організації та доступність негайної підтримки для користувачів послуг у стані сильного дистресу та/або з невідкладним ризиком суїциду		Забезпечити доступність нагляду для всіх співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи	
Бути обізнаними щодо рівнів ризику та дій, які слід вживати для кожного рівня				Забезпечити доступність регулярних навчань і повторних навчань з управління ризиками	
Знати, як дотримуватися політик безпеки організації				Забезпечити наявність механізмів підтримки персоналу для тих, хто працює з людьми у групі ризику, включаючи механізми перенаправлення для тих, хто зазнав втрати	

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи	✓	Керівники	✓	Організації	✓
Бути обізнаними щодо механізмів перенаправлення для людей, які перебувають у ризику, та як здійснювати безпечні перенаправлення		Забезпечити актуальність механізмів перенаправлення та підтримувати взаємодію із зовнішніми надавачами послуг		Забезпечити встановлення та підтримання взаємин із закладами первинної медичної допомоги та іншими медичними установами, які можуть працювати з людьми високого ризику	
Підтримувати шаблон ескалації ризиків в актуальному стані				Підтримувати механізм зворотного зв'язку для співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та керівників щодо управління ризиками; за потреби переглядати протоколи	
Вміти заповнювати План запобігання суїциду для людей із ризиком самоушкодження та суїциду					
Забезпечувати постійні перевірки стану користувачів послуг, які перебувають у стані сильного дистресу, включаючи регулярний перегляд План запобігання суїциду для людей із ризиком суїциду					
Брати участь у кейс-конференціях за потреби					

Таблиця 3: Після перенаправлення до спеціалізованих/додаткових послуг для підтримки користувачів послуг, які перебувають у стані сильного дистресу

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи	✓	Керівники	✓	Організації	✓
Брати участь у конференціях стосовно справ за потреби та діяти відповідно до узгоджених рішень		Забезпечувати постійний нагляд		Забезпечити, щоб механізми перенаправлення були функціональними, безпечними та ефективними	

Співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи	✓	Керівники	✓	Організації	✓
Брати участь у нагляді та рефлексувати щодо роботи з користувачами послуг і її впливу на себе, а також визначати потребу в додаткових навичках		Підтримувати співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, у проведенні конференцій стосовно справ за потреби		Забезпечити доступ до нагляду та підтримки команди «Обов'язок піклування» для всіх співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, та їхніх керівників	
За потреби користуватися підтримкою команди «Обов'язок піклування» для управління впливом роботи з користувачами послуг у стані сильного дистресу		Визначати, чи потребують або бажають співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, додаткових навичок для подальшого розвитку у сфері управління ризиками			
		Регулярно проходити власний нагляд			

Оцінювання ризику суїциду

Ця форма містить Оцінку ризику суїциду. Ці запитання також включені наприкінці Базової оцінки ПЗПСП (див. [Форма 5](#)); їх слід заповнювати як подальший етап, якщо користувач послуг відповідає «кілька днів», «більше ніж половину днів» або «майже щодня» на запитання щодо суїцидальних думок (тобто запитання 9) Базової оцінки ПЗПСП (див. [Форма 5](#)).¹³

Введення до Оцінки ризику суїциду (тобто необов'язковий сценарій):
«Часто, коли люди стикаються з труднощами або емоційними переживаннями у своєму житті, вони можуть почати почуватися сумно або безнадійно та мати думки про те, щоб завершити своє життя. Важливо знати, що це не є рідкістю і що люди часто почуваються краще після того, як про це поговорять. Я поставлю вам кілька запитань щодо думок, які у вас виникають. Причина, з якої я ставлю ці запитання, полягає в тому, що ваші відповіді допоможуть мені скерувати вас до відповідного виду підтримки. Чи було б добре, якби ми продовжили?»

Якщо користувач послуг не хоче продовжувати відповідати на запитання оцінювання ризику суїциду, повідомте його про наявність спеціалізованих послуг ПЗПСП (якщо такі є) та попросіть його згоду на перенаправлення до спеціалізованого надавача послуг ПЗПСП

для оцінювання та підтримки. Якщо користувач послуг не надає згоди на перенаправлення або якщо спеціалізований надавач послуг ПЗПСП відсутній, співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен негайно зв'язатися зі своїм керівником, щоб обговорити найбезпечніший подальший план дій. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен повідомити користувача послуг про необхідність зателефонувати своєму керівнику та попросити користувача послуг залишатися разом із ним під час цього дзвінка.

Якщо користувач послуг відповідає «кілька днів», «більше ніж половину днів» або «майже щодня» на запитання 9, продовжуйте оцінювання ризику суїциду

А. Минулого місяця у вас були серйозні думки чи плани покінчити з власним життям?

Вказівки: Якщо користувач послуг відповідає «ні» на запитання А, подякуйте йому за відповідь та поінформуйте про спеціалізовані послуги з ПЗПСП, якщо такі є в наявності. Попросіть його дати згоду на перенаправлення до спеціалізованого надавача послуг з ПЗПСП для подальшої оцінки та надання послуг з ПЗПСП. Це також слід зробити, якщо користувач послуг відмовляється пройти оцінку суїцидального ризику, оскільки без додаткової інформації його слід віднести до категорії користувачів послуг з високим ризиком і перенаправити за спеціалізованими послугами з ПЗПСП. Якщо користувач послуг не погоджується на перенаправлення, ви повинні негайно зв'язатися зі своїм керівником, щоб обговорити найбезпечніші шляхи подальших дій.

- ☐ Так
☐ Ні

В. Якщо так, то які плани ви склали або які дії зробили, щоб покінчити зі своїм життям?

Вказівки: Плани або дії можуть означати, що користувач послуг планує або отримав предмети (наприклад, отруту, ніж), які допоможуть йому покінчити з життям, або раніше намагався покінчити з собою.

Запишіть відповідь тут:

С. Чи є у вас плани покінчити з життям у найближчі два тижні?

Вказівки: Якщо відповідь «так» або «не впевнений/не впевнена», попросіть користувача послуг описати свій план. Мета – зрозуміти, чи планує користувач послуг покінчити з життям у найближчому майбутньому.

Якщо відповідь «так» і/або користувач послуг планує покінчити з життям у найближчому майбутньому, або ви не впевнені в цьому, повідомте користувачу послуг, що ви хочете перенаправити його до спеціалізованого надавача послуг. Якщо користувач послуг не дає згоди на перенаправлення, повідомте йому, що ви повинні зв'язатися з вашим керівником для отримання додаткових вказівок, і попросіть користувача послуг залишатися з вами під час розмови.

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Не впевнені

Запишіть відповідь тут:

Таблиця 4: Рівні ризику суїциду та як на них реагувати¹⁴

Рівень	Індикатори	Реагування
Низький	Думки про суїцид, але немає плану або доступу до засобів самоушкодження Думки або плани заподіяти собі шкоду протягом останнього місяця або вчинення акту самоушкодження протягом останнього року.	Надати негайну психосоціальну підтримку (наприклад, психоосвіта щодо суїциду, використання базових психосоціальних навичок для нормалізації почуттів користувача послуг, створення безпечного простору без осуду) Створити План запобігання суїциду (див. форми у Додатку 4.3 до Керівництва з кейс-менеджменту у сфері захисту) Активувати соціальну підтримку, яка є значущою для користувача послуг (наприклад, член сім'ї, друг, довірений член громади) Звернутися до керівника

Рівень	Індикатори	Реагування
Низький		Надавати постійну психосоціальну підтримку як частину послуг кейс-менеджменту (наприклад, регулярно перевіряти наявність думок про суїцид, продовжувати інформувати про суїцид, використовувати психосоціальні навички для зміцнення довіри та безпеки) За згодою користувача послуг звертатися за додатковими послугами підтримки для вирішення ключових потреб/ризиків, зазначених користувачем послуг (наприклад, засоби до існування, ГЗН, здоров'я, розподіл продуктів харчування тощо) Перенаправлення за згодою користувача послуг до додаткових послуг з ПЗПСП, включаючи, але не обмежуючись, спеціалізовану підтримку з ПЗПСП, за потреби Регулярно підтримувати зв'язок з користувачем послуг щодо його/її власної безпеки та звірятися з ним/нею
Високий	Думки про суїцид та плани щодо суїциду протягом останніх двох тижнів Доступ до засобів, щоб покінчити з життям Попередня спроба покінчити життя самогубством протягом останнього року або думки та плани протягом останнього місяця	Не залишати користувача послуг наодинці Негайно звернутися до керівника Заповнити з користувачем послуг План запобігання суїциду (див. <u>Додаток 4.3</u>) Усунути будь-які засоби, що можуть завдати шкоди (наприклад, перевірити вікна, якщо вони знаходяться на верхньому поверсі, гострі предмети, токсини, що потрапляють в організм людини)

Рівень	Індикатори	Реагування
Високий		Перемістити в безпечне середовище, яке забезпечує конфіденційність та легкий доступ до підтримки, якщо вона необхідна Запросити людину, яка надає підтримку, на вибір користувача послуг, приєднатися до вас Запросити людину, яка надає підтримку, залишитися з користувачем послуг і провести психоосвіту щодо кроків, які можна зробити, щоб забезпечити безпеку користувача послуг Забезпечити психоосвіту для користувача послуг та людини, яка його підтримує (наприклад, про те, як сприяти безпеці, як зв'язатися з підтримкою, як доглядати за піклувальником), див. супровідний текстовий блок для отримання додаткових ресурсів. За згодою користувача послуг зверніться до спеціалістів з охорони психічного здоров'я, які мають можливість надавати підтримку людям, схильним до суїциду (наприклад, медична допомога, спеціалізований надавач послуг з охорони психічного здоров'я) Проводити регулярне спостереження протягом перших двох місяців і продовжувати розпитувати про ризик Продовжувати надавати психосоціальну підтримку та підтримку в управлінні суїцидом під час подальшого супроводу

Рівень	Індикатори	Реагування
Високий		Конференція стосовно справ з фахівцями, які надають підтримку користувачу послуг (наприклад, членами медичної команди, лікарями, психіатром, психологом/консультантом)
Невідкладна допомога	Фізичні індикатори, такі як ознаки отруєння, кровотеча з рани, що була нанесена самостійно, втрата свідомості	Негайно активувати політику безпеки організації, щоб отримати доступ до медичних послуг для медичної та/або психологічної стабілізації користувача послуг. Допомогти перевезти людину в безпечне і сприятливе середовище в медичному закладі, обладнаному для підтримки людей, які знаходяться під загрозою суїциду. Забезпечити, щоб користувачеві послуг було розказано про те, що відбувається, таким чином, щоб зберегти його гідність, і надати йому вибір, коли це можливо. Не залишати людину наодинці. Залишатися з людиною доти, доки не передасте догляд іншій людині. Надавати психосоціальну підтримку людині, яка підтримує користувача послуг (наприклад, піклувальникам). Продовжувати надавати підтримку після стабілізації стану та проведення конференції стосовно справ, якщо це необхідно.

Примітки

- 1 Детальніше про термінологію див: МакБрайд, К., Енгельс, Е. Попередження самогубств. Референс-центр IFRC з психосоціальної підтримки, Копенгаген, 2021 рік. Попередження самогубств. Референс-центр IFRC з психосоціальної підтримки, Копенгаген, 2021 рік. Падманатан П., Біддл Л., Холл К., Скоукрофт Е., Нільсен Е., Найп Д. (2019 р.) Використання мови та самогубство: онлайн перехресне опитування. PLoS ONE 14(6): e0217473. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217473>. Отримано з: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0217473>
- 2 Визначення адаптовано з: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/07/PFA-Intro-low.pdf>
- 3 Шаблон адаптовано з протоколу ескалації IRC щодо гострих питань захисту.
- 4 Міжвідомчий постійний комітет (МПК). Інструкція: Вирішення проблеми самогубств у гуманітарних ситуаціях. МПК, Женева, 2022 рік.
- 5 Дацці Т., Гріббл Р., Весселі С., Фір Н.Т. Чи викликають запитання про суїцид та пов'язані з ним форми поведінки суїцидальні думки? Які є докази? Психологічна медицина. 2014;44(16):3361-3363. doi:10.1017/S0033291714001299 Живи життям: посібник з впровадження профілактики самогубств у країнах. Женева: Всесвітня організація охорони здоров'я; 2021. Права: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
- 6 Ліндсі Шіхан, Наталі Оексле, Сільвія А. Армас, Хой Тін Ван, Майкл Бушман, ЛаТоя Гловер, Стенлі А. Льюї, «Переваги та ризики розкриття інформації про суїцид», «Соціальні науки та медицина», том 223, 2019 р., стор. 16–23, ISSN 0277-9536, <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.01.023>. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953619300231>)
- 7 Нілсен, Е., Падманатан, П. та Найп, Д. (2016 р.). Вчинити* має бути змінено? Заклик припинити використання фрази «вчинити* суїцид». Wellcome open research, 1, 21. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5341764/>
- 8 Міжвідомчий постійний комітет (МПК). Інструкція: Вирішення проблеми самогубств у гуманітарних ситуаціях. МПК, Женева, 2022 рік.
- 9 Адаптовано з: Всесвітня організація охорони здоров'я (2014 р.). Запобігання суїциду: Глобальний імператив та Міжвідомчий постійний комітет (МПК). Інструкція: Вирішення проблеми самогубств у гуманітарних ситуаціях. МПК, Женева, 2022 рік.

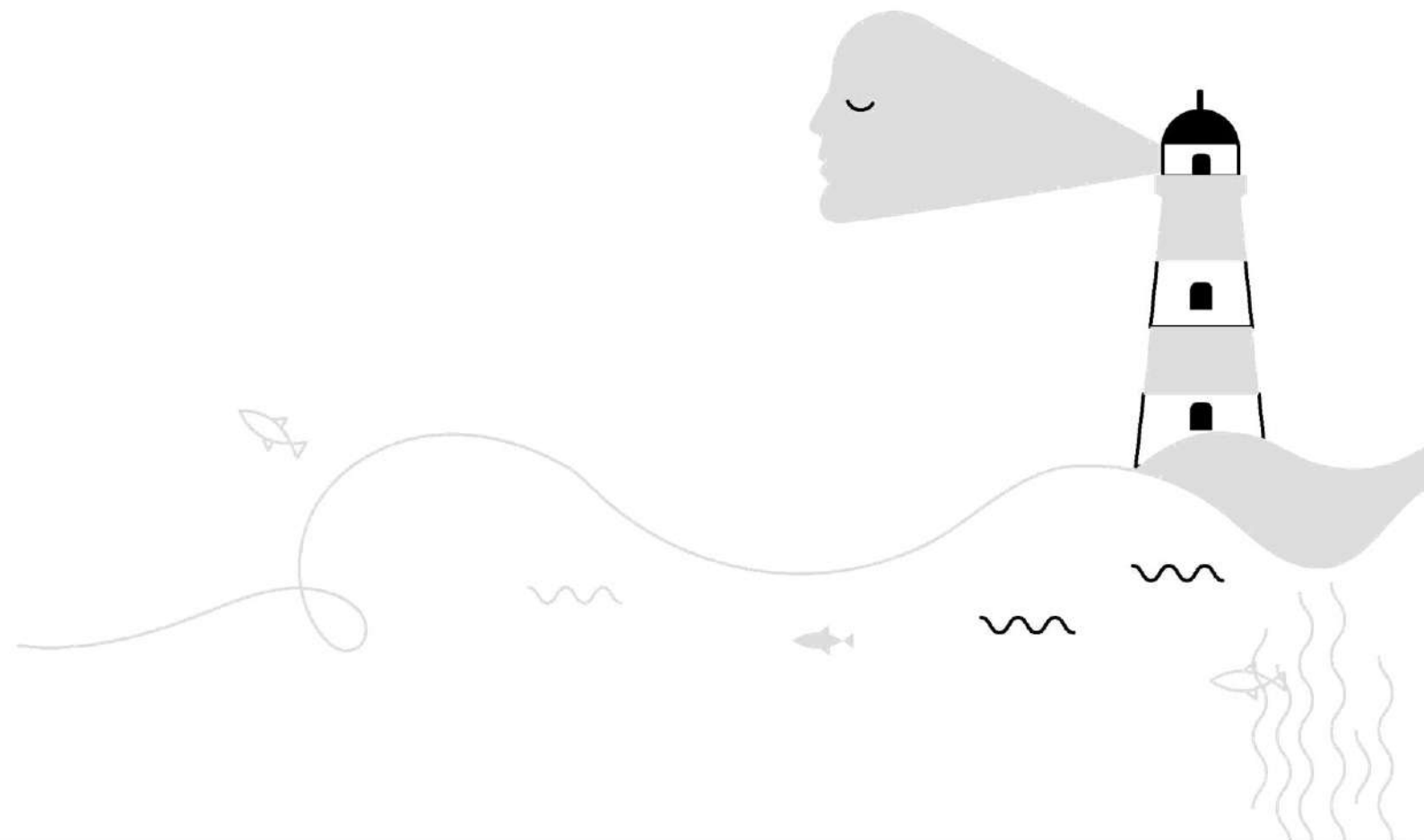
10 Питання адаптовано з: «Забезпечення якості психологічної підтримки (EQUIP): оцінка та підтримка осіб із суїцидальною поведінкою», МакБрайд, К., Енгельс, Е. «Профілактика суїциду». Референс-центр IFRC з психосоціальної підтримки, Копенгаген, 2021 рік. Попередження самогубств. Референс-центр IFRC з психосоціальної підтримки, Копенгаген, 2021 рік.

11 Адаптовано за матеріалами МІЖНАРОДНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ З МІГРАЦІЇ (МОМ) (2023). *КЕРІВНИЦТВО МОМ З КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ*. МОМ, Женева, скринька 15.
<https://publications.iom.int/books/iom-case-management-guidelines>

12 Адаптовано з Довідкового центру IFRC з психосоціальної підтримки та запобігання суїциду, а також запобігання суїциду під час Covid-19

13 Питання адаптовано з: «Забезпечення якості психологічної підтримки (EQUIP): оцінка та підтримка осіб із суїцидальною поведінкою», МакБрайд, К., Енгельс, Е. «Профілактика суїциду». Референс-центр IFRC з психосоціальної підтримки, Копенгаген, 2021 рік. Попередження самогубств. Референс-центр IFRC з психосоціальної підтримки, Копенгаген, 2021 рік.

14 MhGap, публікація IFRC, буде завершено після перегляду



Форма для керівника 1

Оцінка потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи¹

Мета форми: Допомогає керівникам зрозуміти рівень ставлення, знань та навичок новоприйнятого співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Вона містить мінімальні стандарти компетентності для всіх співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, які надають послуги людиноцентричного кейс-менеджменту. Результати оцінювання мають бути покладені в основу заходів з розбудови потенціалу та розвитку, які керівник проводить під час індивідуальних та групових сесій нагляду.

Як заповнювати анкету:

Перед початком

Керівник повинен

Крок 1: Організувати індивідуальну сесію нагляду в зручному та приватному місці. Керівник повинен виділити 2-3 години на цю оцінку, або, якщо бажаєте, цей процес можна розбити на 2-3 окремі сесії.

Під час

Керівник повинен

Пояснити співробітникам мету оцінювання і попросити їх відповідати чесно та самоаналітично. Це буде дуже корисно для визначення сфер, в яких співробітники можуть отримати користь від подальшого коучингу та розвитку персоналу.

Керівник може сказати: *«Ця форма була розроблена для того, щоб зафіксувати деякі з ключових стандартів, які очікуються від співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, що займається захистом. Ми не очікуємо, що ви будете експертом і матимете ідеальні відповіді з самого початку. Потрібен час, щоб зрозуміти керівні принципи ведення справ у сфері захисту і те, як їх застосовувати в роботі з користувачами послуг. Протягом перших тижнів нашої спільної роботи ця оцінка визначить сфери, в яких ми можемо надати вам більше технічної підтримки. Після оцінки ми продовжимо працювати разом, щоб поглибити ваші знання та навички. Через кілька місяців ми проведемо повторне оцінювання, щоб побачити, як ви прогресуєте».*

Код користувача послуг: _____

Керівник повинен

Крок 3: Поясніть, що анкета складається з трьох частин (ставлення, знання та навички). Поясніть, що **оцінка ставлення – це самооцінка**, під час якої співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, буде надано 20 хвилин наодинці, щоб відповісти на ці запитання. Після цього **буде проведено оцінювання знань та навичок шляхом усного інтерв'ю з керівником**. Поясніть, що ви будете робити нотатки, щоб запам'ятати їхні відповіді. Запропонуйте користувачу послуг ставити будь-які запитання щодо анкети або процесу, щоб він чи вона почувалися комфортно. **Керівник повинен ставити запитання в анкеті по порядку і давати користувачу послуг час пояснити/описати свою відповідь**. Дозвольте користувачу послуг говорити відкрито та ставити уточнюючі запитання. Керівникам рекомендується не надавати відповіді, але вони повинні реагувати, якщо виникають тривожні питання, які потребують негайного обговорення та вказівки. У шкалі ставлення просто відмітьте відповідні бали і не просіть про подальші пояснення. Після завершення оцінювання керівник і працівник повинні обговорити запропоновані пріоритети в кожній сфері для розбудови та розвитку технічного потенціалу. Якщо співробітник не відповідає або лише частково відповідає необхідним установкам, знанням і навичкам, він не може працювати з людьми з груп підвищеного ризику доти, доки не переосмислить свої шкідливі цінності та/або переконання або не перегляне способи надання послуг кейс-менеджменту. У такому випадку керівники повинні вести цю розмову обережно та делікатно.

Після

Керівник повинен

Під час регулярних індивідуальних сесій нагляду керівник повинен повертатися до оцінки потенціалу, щоб забезпечити постійний коучинг для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Якщо кілька співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, потребують допомоги в одній і тій самій сфері, керівник може організувати тренінг або сесію розвитку під час групового нагляду. Керівник також повинен організовувати сеанси спостереження за користувачем послуг, щоб він міг спостерігати за застосуванням керівних принципів на практиці. Приблизно через 3-6 місяців керівник повинен провести повторну оцінку користувача послуг, щоб визначити його/її прогрес і потреби в постійному розвитку.

Частина перша: Ставлення до захисту та підрахунок балів

Опитувальник складається з 15 тверджень для оцінки особистих переконань і цінностей. Шкала дозволяє виміряти готовність до безпосередньої роботи з людьми з груп підвищеного ризику та виявити сфери, які потребують подальшого навчання та тренінгів.						
Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:			Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення		Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь	Повністю не погоджуюсь		
1. Люди з порушеннями розвитку та психічними розладами мають що запропонувати громаді і повинні мати можливість вільно пересуватися.	4	3	2	1		
2. Насильство іноді може бути власною провиною людини і є виправданим.	1	2	3	3		
3. Люди з будь-якими політичними та релігійними переконаннями і цінностями мають право висловлювати їх і жити в безпеці та гідності.	4	3	2	1		
4. Люди, які пережили травматичні події, не можуть одужати або стати повноцінними членами суспільства.	1	2	3	3		
5. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, завжди повинен враховувати думку та побажання людини, приймаючи рішення, яке вплине на неї.	4	3	2	1		

Частина перша: Ставлення до захисту та підрахонок балів

Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:				Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь	Повністю не погоджуюсь		
6. Для людей, які здійснюють догляд, є прийнятним приймати рішення та надавати згоду від імені людини з порушеннями розвитку або людини похилого віку, оскільки вони знають краще.	1	2	3	3		
7. Насильство в сім'ї є сімейною справою і має вирішуватися в межах сім'ї.	1	2	3	3		
8. Послуги завжди повинні бути розроблені з урахуванням потреб людей з постійною інвалідністю.	4	3	2	1		
9. Помста з боку членів громади щодо колишніх УБД є прийнятною.	1	2	3	3		
10. Чоловіки не відчують проблем із психічним здоров'ям.	1	2	3	3		

Частина перша: Ставлення до захисту та підрахунок балів

Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:				Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь	Повністю не погоджуюсь		
11. Моя робота полягає в тому, щоб визначити, чи говорить користувач послуг правду.	1	2	3	3		
12. Бідні люди часто кажуть, що їх виключили з процесу надання допомоги або вони не мають підтримки, щоб отримати увагу або гроші.	1	2	3	3		
13. Якщо людина не може правильно відповісти на питання або потребує часу, вона вигадує справу.	1	2	3	3		
14. У деяких ситуаціях ув'язнення людини з інвалідністю або психічними розладами є нормальним явищем.	1	2	3	3		
15. Колишній член озброєної групи не повинен бути прийнятий до ведення справи про захист.	1	2	3	3		

Частина перша: Ставлення до захисту та підрахунок балів

Твердження	Робить співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:			Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
	Цілком погоджуюсь	Погоджуюсь	Не погоджуюсь Повністю не погоджуюсь		
Загальний бал (керівник повинен підраховувати загальний бал у кожній колонці, а потім скласти їх разом для отримання загального балу) Наведені нижче бали слід використовувати як орієнтир, але вони не є остаточними: 50-60: Бали в цьому діапазоні вказують на те, що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ставиться до людини з групи ризику дружньо він має позитивні переконання та цінності щодо роботи з людьми з підвищеним ризиком. Однак, ви все ще можете розглянути можливість надання підтримки співробітнику, відповідального за аналіз індивідуальної справи, в певних питаннях, якщо це необхідно. 35-50: Оцінки в цьому діапазоні вказують на деякі тривожні установки, які можуть бути шкідливими для користувачів послуг. Менеджери та керівники повинні діяти на власний розсуд, дозволяючи співробітникам працювати над справами, і, можливо, варто розглянути можливість «наставництва» співробітника перед тим, як він самостійно працюватиме з людиною з групи ризику. 34-0: Бали в цьому діапазоні вказують на те, що людина не готова працювати з людьми, які належать до груп ризику. Менеджери та керівники повинні самостійно працювати з людиною, яка набрала менше 34 балів, щоб усунути негативні переконання та ставлення, а також визначити негайні дії для усунення цих прогалин.					
Дії, які необхідно вжити Керівник:				Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:	

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
1. Що таке Керівні принципи роботи з людьми з груп підвищеного ризику?	1. Поважати конфіденційність та її обмеження 2. Сприяти безпеці та захищеності користувача послуг 3. Кожна людина має право на права людини в рівній мірі та без дискримінації 4. Участь: Користувачам послуг слід надавати підтримку у прийнятті власних рішень, поважати їхні погляди та думки 5. Розширення можливостей: Я повинен прагнути посилити сильні сторони людини та її здатність справлятися з труднощами 6. Не нашкодь 7. Людиноцентричний підхід		
2. Які можуть бути наслідки насильства для людини	1. Фізична шкода, наприклад, травми або інвалідність 2. Психологічна шкода, наприклад, проблеми з психічним здоров'ям (депресія, тривога, низька самооцінка, ізоляція, безнадія) 3. Труднощі з довірою до людей та підтриманням стосунків 4. Труднощі з доступом до послуг 5. Стигма		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
3. Якими є межі конфіденційності при роботі з людьми з груп підвищеного ризику?	1. Якщо існують закони про обов'язкове інформування про випадки насильства 2. Якщо користувач послуг ризикує завдати собі шкоди 3. Якщо користувач послуг ризикує завдати шкоди іншій людині (можливо, вбивство) 4. Якщо людина була юридично визнана недієздатною, і було вжито всіх можливих заходів для підтримки процесу інформованої згоди з нею/ ним 5. Якщо користувачем послуг є дитина, якій може бути заподіяна шкода, ми повинні діяти в її найкращих інтересах		
4. Чому людині може бути важко вийти з ситуації насильства?	1. Не має куди безпечно піти 2. Не має власних економічних ресурсів. Економічно залежить від кривдника 3. Має надію, що все зміниться 4. Боїться, що ніхто не надасть допомоги чи підтримки 5. Боїться розпаду сім'ї 6. Переживає, що скажуть люди в громаді (стигма) 7. Не може самостійно пересуватися або висловити свої проблеми через бар'єри		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
5. Коли і як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен отримати інформовану згоду/дозвіл?	Коли: 1. Перед ідентифікаційною зустріччю, що передуює зарахуванню до послуг кейс-менеджменту, для отримання дозволу вислухати історію людини, записати її та зробити нотатки 2. Після ідентифікаційної зустрічі перед залученням до послуг кейс-менеджменту для отримання дозволу на участь у послугах 3. Для перенаправлення до інших надавачів послуг Як: 1. Усунути будь-які бар'єри, що перешкоджають отриманню інформованої згоди, разом з користувачем послуг 2. Переконаватися, що користувач послуг повністю розуміє процес кейс-менеджменту 3. Переконайтеся, що користувач послуг повністю розуміє конфіденційність, - включаючи те, як його інформація буде збиратися, зберігатися та передаватися 4. Переконайтеся, що користувач послуг повністю розуміє межі конфіденційності 5. Переконайтеся, що користувач послуг повністю розуміє свої можливості, а також потенційні ризики та переваги, пов'язані з ними 6. Надайте час для будь-яких запитань 7. Запитайте користувача послуг, чи бажає він/вона продовжити процедуру, підписавши/надавши усну згоду		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
6. Які можливі наслідки сексуального насильства для чоловіків?	1. ВІЛ/СНІД або інші ІПСШ 2. Проблеми з психічним здоров'ям (депресія, тривога, інше) 3. Стигма 4. Проблеми у стосунках		
7. Чому користувач послуг може не хотіти повідомляти про насильство або розповідати вам свою історію?	1. Страх помсти з боку кривдника 2. Страх або занепокоєння, що їм ніхто не повірить 3. Сором 4. Самозвинувачення 5. Відсутність транспорту 6. Брак грошей на оплату послуг 7. Не довіряєте органам влади чи надавачам послуг 8. Вважають, що установи підтримують лише певних		
8. З яких етапів складається кейс-менеджмент?	1. Ідентифікація та реєстрація 2. Оцінка ризиків 3. Планування дій по справі 4. Планування безпеки 5. Реалізація плану дій у справі 6. Подальші дії та моніторинг 7. Закриття справи 8. Оцінка послуги кейс-менеджменту		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
9. Яку мову тіла ви можете використовувати, щоб користувач послуг почувався комфортніше (наприклад, як ви сидите)?	1. Сядьте віч-на-віч з користувачем послуг, але не за столом 2. Встановіть зоровий контакт відповідно до місцевих звичаїв 3. Зберігайте спокійне і розслаблене положення тіла 4. Нахилийтеся до користувача послуг, коли він/вона говорить 5. Кивайте головою, щоб показати розуміння 6. Зберігайте теплий і доброзичливий настрій		
10. Що ви можете зробити, щоб створити довіру та продемонструвати повагу до користувача послуг під час зустрічі?	1. Приділяйте повну увагу користувачу послуг, наприклад, не відповідайте на телефонні дзвінки 2. Не перебивайте дайте час на розмову і не поспішайте 3. Використовуйте ввічливу мову, яка відображає користувача послуг 4. Не обіцяйте того, чого не можете зробити 5. Надавайте повну та чесну інформацію 6. Доводьте справу до кінця - робіть те, що обіцяєте 7. Не кажіть їм, що вони «повинні» робити, надайте інформацію, яка допоможе їм зробити власний вибір		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
11. Опишіть, як ви повинні розпочати першу зустріч з користувачем послуг (представлення, ідентифікація).	1. Привітайтеся з користувачем послуг 2. Представтеся, назвіть свою роль та організацію, а також усіх присутніх 3. Створіть приватний і безпечний простір 4. Оцініть будь-який безпосередній ризик для особистої безпеки 5. Усуньте будь-які бар'єри на шляху до участі 6. Поясніть процес ведення справи та підтверджуйте права людини (може зупинити, відмовитися відповідати, ставити будь-які запитання) 7. Поясніть конфіденційність та її межі, включаючи захист даних 8. Пояснити будь-які потенційні ризики та переваги 9. Зрозуміти загальну ситуацію людини 10. З'ясувати, чи людина перебуває під загрозою порушення її прав або вже зазнала такого порушення 11. Визначити рівень ризику 12. Попросіть дозволу на подальші дії або для включення до послуг кейс-менеджменту, або лише для якісного перенаправлення		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
12. На що слід звернути увагу при розробці плану ведення справи?	1. Розробити протягом двох тижнів після оцінки ризиків 2. Користувач послуг повинен керувати процесом визначення своїх цілей 3. Ми повинні спиратися на сильні сторони користувача послуг 4. Зміст плану має відображати оцінку ризиків користувача послуг 5. Має визначати конкретні, обмежені в часі дії із зазначенням того, хто за що відповідає		
13. Як співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може підтримати людиноцентричний підхід до ведення випадку в кінцевому підсумку підтримати процес розширення прав і можливостей користувача послуг?	1. Сприймайте людей як заявників прав і підтримуйте їх у доступі до своїх прав 2. Вислуховувати думки та прохання користувача послуг без осуду та діяти відповідно до його побажань 3. Оцінювати індивідуальні та середовищні фактори ризику та фактори захисту людини від порушень та враховувати їх 4. Підтримувати користувачів послуг у використанні їхніх захисних чинників, таких як стійкість, сильні сторони та ресурси, притаманні їм, їхнім домогосподарствам або громаді, для розробки плану дій 5. Надавати повну інформацію користувачу послуг про види доступних послуг, способи доступу до них та можливі ризики 6. Де це доречно, безпечно і на прохання користувача послуг, підтримувати прихильність сім'ї/домогосподарства до результатів, цілей і завдань, викладених у плані роботи з користувачем послуг		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Питання для перевірки знань	Можливі правильні відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку?
14. Які ключові лікувальні твердження ви можете використовувати з користувачами послуг?	1. Я вірю вам 2. Ви не винні 3. Я тут, щоб підтримати вас 4. Те, що ти відчуваєш, є цілком нормальною реакцією на цю ситуацію 5. Мені шкода, що ви опинилися в такій ситуації/це сталося з вами		
15. За якими основними критеріями можна визначити, коли потрібно закрити справу?	1. Цілі, передбачені планом справи, були досягнуті настільки це можливо, і подальший супровід завершено 2. Користувач послуг пояснює, що тепер він може самостійно вирішувати поточні проблеми 3. Дитина та сім'я переїжджають, а справа може бути закрита або передана відповідно до обставин 4. Користувача послуг переведено до іншого потоку ведення випадку, наприклад, у зв'язку з переїздом 5. Відсутність контакту з користувачем послуг протягом певного періоду (наприклад, 2 місяці) 6. Смерть користувача послуг		

Частина друга: Знання з кейс-менеджменту

Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може відповісти на більшість з цих запитань з можливими правильними відповідями або подібними відповідями (наприклад, 5 критеріїв на відповідь), це означає, що він відповідає основним вимогам до ведення випадку і може самостійно працювати з людьми з групи ризику під постійним наглядом. Якщо співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, вказав 3 критерії або менше та/або взагалі не зміг відповісти на деякі запитання, це свідчить про необхідність розробки плану підвищення кваліфікації та, за потреби, проведення індивідуального наставництва й навчання. а також стажування персоналу.

Загальна підсумкова оцінка

Дії, які необхідно вжити:

Підпис керівника:

Підпис співробітника,
відповідального за аналіз
індивідуальної справи:

Частина три: Навички кейс-менеджменту

Ця форма призначена для керівництва процесом навчання, що дозволяє співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, застосувати свої знання та ставлення на практиці. Вона не є оцінкою роботи співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи. Ці питання можуть стати основою для дискусії або рольової гри. У документі перераховані навички, пов'язані з належною практикою кейс-менеджменту, та описані правильні відповіді/підходи, які слід шукати. Ця форма призначена лише для керівника і має на меті допомогти в процесі коучингу, оскільки вона надає структурований метод для визначення того, в яких темах/питаннях співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, найбільше потребують підтримки.

Зверніть увагу: Дуже важливо, щоб сам бланк і письмові коментарі не показувалися користувачу послуг (щоб не змушувати його нервувати). Керівник повинен робити нотатки окремо, а після завершення сесії наглядати, задокументувати свої зауваження у формі.

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника,	Пріоритет
		відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	розвитку/потрібна постійна підтримка?
1. Покажіть, як би ви представили потенційному користувачу послуг під час першої зустрічі.	1. Представтеся тепло, а також розкажіть про свою роль та організацію 2. Запитайте людину, як її звуть 3. Перевірте приміщення і запитайте, чи почувається користувач послуг комфортно, наодинці і в безпеці 4. Перевірте, чи є якісь негайні проблеми, пов'язані з безпекою 5. Запитайте, чи потрібна користувачу послуг підтримка для повноцінної участі у зустрічі		

Частина три: Навички кейс-менеджменту

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потрібна постійна підтримка?
2. Покажіть, як ви використовуєте мову тіла, щоб допомогти користувачу послуг почуватися безпечно та комфортно.	- Використовуйте правильний зоровий контакт - Повторює слова та фрази, які ви використовуєте - Залишається спокійним і заспокійливим протягом всієї взаємодії - Говорить коротким і ніжним голосом - Дружній вираз обличчя - Нахиляється до вас під час розмови		
3. Покажіть, як би ви пояснили користувачу послуг конфіденційність та її межі.	Поясніть, що конфіденційність означає: розмови між вами не будуть розголошуватися за межами їхніх обговорень, за винятком деяких випадків, наприклад, з міркувань безпеки, якщо користувач послуг надасть підстави вважати, що він може завдати шкоди собі або комусь іншому.		
4. Поясніть, що ви будете робити, якщо користувач послуг прийде і почне негайно розповідати про те, що з ним/нею сталося.	- Дайте користувачу послуг договорити, але не задавайте додаткових питань - Ввічливо дайте зрозуміти, що ви розумієте, що він/вона у скрутному становищі, і що ви хотіли б вислухати його/її і допомогти - Поясніть, що перед тим, як ви зможете це зробити, вам потрібно пояснити кілька речей, які важливо знати користувачу послуг.		

Частина три: Навички кейс-менеджменту

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потрібна постійна підтримка?
5. Як повинен реагувати співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, якщо користувач послуг стає ворожим або злим під час інтерв'ю?	1. Залишайтеся врівноваженим і спокійним 2. Не підвищуйте голос 3. Спробуйте заспокоїти людину; спробуйте визначити, що викликає гнів, і визнати її почуття 4. Дайте людині простір і час на роздуми 5. Будьте уважні до можливої агресії та виходьте з ситуації, якщо вона здається вам небезпечною 7. Носіть із собою мобільний телефон і користуйтеся ним за потреби 8. У разі потреби та за рекомендацією керівника проведіть співбесіду з колегою з метою мінімізації ризиків		
6. На що слід звернути увагу під час інтерв'ю з користувачем послуг, який зазнав насильства?	1. Не підштовхуйте користувача послуг до розповіді про пережите 2. Скажіть користувачу послуг, що він може не поспішати 3. Не ставте важких запитань, які можуть повторно травмувати користувачу послуг - вони будуть говорити з вами про ці питання за власним бажанням 4. Скажіть користувачу послуг, що ви тут, щоб допомогти		

Частина три: Навички кейс-менеджменту

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потрібна постійна підтримка?
7. Як ви можете продемонструвати емпатію та повагу до користувача послуг	1. Звертайте увагу на вербальні та невербальні сигнали 2. Визначте, що є важливим для користувача послуг 3. Проявляйте щире бажання зрозуміти його ситуацію 4. Зберігайте відкрити позицію 5. Створювати атмосферу поваги та прийняття 6. Вислуховувати, щоб визнати складні почуття та заохочувати чесну дискусію		
8. Чи можете ви продемонструвати за допомогою кількох запитань, як би ви почали розмову з користувачем послуг про те, що з ним/нею сталося?	Використовуйте відкриті запитання типу "розкажіть", "поясніть" або "опишіть". Приклади: Розкажіть мені про те, що привело Вас сюди сьогодні Я хотів би почути про те, що привело Вас сюди сьогодні		
10. Чи можете ви показати мені, як би ви оцінили безпеку та склали план безпеки? Я хотів би почути про те, що привело Вас сюди сьогодні	1. Запитайте користувача послуг, наскільки безпечно він відчувається вдома чи в громаді 2. Разом з користувачем послуг визначте стратегії та ресурси в житті користувача послуг, які можуть допомогти зменшити ризик 3. За потреби використовуйте оцінку безпеки або оцінку суїциду		

Частина три: Навички кейс-менеджменту

Запитання на розвиток навичок	Слухайте і шукайте відповіді	Відповідь співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, та нотатки з обговорення	Пріоритет розвитку/потрібна постійна підтримка?
11. Чи можете ви пояснити мені, як би ви розробили з користувачем послуг план розвитку навичок подолання труднощів?	1. Наприклад, можна запитати користувача послуг, з ким він спілкується, коли відчуває самотність або страх. Попросіть користувача послуг або складіть самостійно список людей, у компанії яких він почувається комфортно. 2. Визначте види діяльності, які подобаються користувачу послуг, і почуття, пов'язані з ними. Спірайтеся на інформацію, яку зібрали під час психосоціальної оцінки. 3. На основі відповідей користувача послуг допоможіть йому скласти план спілкування, включаючи проведення часу з людьми, яких він визначив включаючи і занять, які покращують його самопочуття. Поясніть, що він може скористатися цим планом, коли відчує [вказіть відповідне почуття]. 4. Запитайте користувача послуг, чи є хтось з ким він хотів би поділитися своїм планом, хто міг би допомогти йому нагадати про нього.		

Дії, які необхідно вжити	Керівник:	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:

Примітки

1 Ця форма була адаптована з Пакету нагляду з кейс-менеджменту у сфері захисту дітей, розробленого Робочою групою з питань кейс-менеджменту у сфері захисту дітей

Форма для керівника 2

Спостереження за сесією кейс-менеджменту¹

Мета форми: Ця форма має використовуватися як керівництво для керівників під час спостереження за наданням послуг з кейс-менеджменту кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи. Ця форма є частиною регулярного коучингу, і зворотний зв'язок має надаватися під час індивідуальних сесій з нагляду.

Перед початком

Керівник повинен	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен
• Обговоріть процес із кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, щоб він відчував себе впевнено перед вправою, дозвольте йому поставити будь-які запитання та висловити будь-які занепокоєння до початку запланованої вправи спостереження. • Заздалегідь узгодьте зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, графік спостереження за відповідним випадком. • Ознайомтеся з матеріалами справи користувача послуг перед тим, як приєднатися до зустрічі, і з будь-якими питаннями, які можуть виникнути • Переконайтеся, що було отримано згоду на візит.	• Складіть графік інтерв'ю або зустрічей з користувачем послуг, який має відповідну справу. Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен отримати інформовану згоду/дозвіл користувача послуг • Необхідно обговорити з користувачем послуг можливі ризики або занепокоєння, пов'язані зі спостереженням. Якщо користувач послуг не висловлює жодних занепокоєнь і надає згоду, то спостереження може відбуватися.

Код користувача послуг: _____

Під час

Керівник повинен	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен
- Дозвольте співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, взяти ініціативу на себе - Не перебивайте співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, якщо це не є необхідним - Поясніть, що ви будете робити нотатки про практику співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, і дозвольте користувачу послуг переглянути ці нотатки, якщо йому це цікаво. - Робіть нотатки відповідно до Інструменту спостереження, виділяючи конкретні приклади покращеної або належної практики, які можна потім похвалити - Заповніть Інструмент спостереження, переконавшись, що ви відзначили конкретні приклади.	- Познайомте користувача послуг з керівником і нагадайте йому, чому керівник приєднався до візиту. - Проводьте сесію з користувачем послуг так, ніби керівник не присутній.

Після

Керівник повинен	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен
- Заповнити Інструмент спостереження, включаючи конструктивні та позитивні відгуки. - Незабаром після сесії провести індивідуальну сесію з наглядом з користувачем послуг, щоб надати зворотній зв'язок за результатами спостереження	- Візьміть участь в індивідуальній сесії з наглядом з керівником і поділіться своїми роздумами/почуттями щодо спостереження - Поставте будь-які питання, які можуть виникнути під час цієї конкретної сесії, або технічні питання, щодо яких керівник може надати додаткові вказівки

Номер справи

Дата

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи

Керівник

Відзначте, за яким етапом процесу кейс-менеджменту ви спостерігаєте:

Ідентифікація та реєстрація
Оцінка ризиків
План дій
Впровадження плану дій
Подальші дії, моніторинг
Закриття

Сфери спостереження	Приклади (Чи робив співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ...)	Спостережувані приклади та коментарі для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
1. Підготовка Продемонструвати належне планування та організацію сесії, включаючи внесення будь-яких коректив щодо участі	- Переконатися, що наявна довідкова інформація була зібрана та внесені корективи/обговорення до початку сесії, щоб забезпечити повноцінну участь користувача послуг - Обрати доступне, зручне, безпечне та приватне місце для проведення сесії відповідно до побажань користувача послуг - Мати чітку мету/ціль сесії	

Сфери спостереження	Приклади (Чи робив співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ...)	Спостережувані приклади та коментарі для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
2. Вступ Належним чином представити сесію користувачу послуг, створити комфортний і безпечний простір	- Представтеся, назвавши своє ім'я, роль та організацію у спосіб, зрозумілий користувачу послуг - Пояснити користувачу послуг мету взаємодії у простій та зрозумілій формі	
3. Усунення бар'єрів Вносьте корективи для подолання бар'єрів, якщо це ще не було зроблено / виявлено нові бар'єри	- Оцінити будь-які бар'єри для повноцінної участі користувача послуг, в тому числі для отримання інформованої згоди - Залучає користувача послуг до узгодження шляхів подолання бар'єрів, у тому числі щодо комунікації	
4. Конфіденційність Захищати конфіденційність користувача послуг шляхом захисту даних та отримання його інформованої згоди	(У разі завершення прийому або перенаправлення справи, Отримати інформовану згоду/згоду користувача послуг шляхом пояснення процесу ведення справи/перенаправлення та прав користувача послуг, а також конфіденційності, включаючи протоколи захисту даних, та межі конфіденційності, включаючи політику обов'язкового інформування, потенційні ризики та переваги) - Зберігайте всі документи в безпеці - Робіть нотатки та документуйте справу лише після отримання інформованої згоди	

Сфери спостереження	Приклади (Чи робив співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ...)	Спостережувані приклади та коментарі для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
5. Комунікація Використовуйте ефективні методи комунікації, які відповідають віку, статі, інвалідності та різноманітності	• Тримайте відкрити позицію, повернувшись обличчям до користувача послуг, підтримуйте зоровий контакт, але поважайте місцеві звичаї • Використовуйте навички активного слухання • Відзеркалюйте манеру спілкування користувача послуг та підтримуйте зоровий контакт • Залишайтеся спокійними та заспокоїливими протягом всієї взаємодії • Ставте відкриті запитання • Використовуйте рефреймінг та резюмування • Поміркуйте над тим, чим поділився користувач послуг • Регулярно перепитуйте користувача послуг, щоб переконатися, що він/вона все правильно розуміє	
5. Довіра Прагніть встановити або підтримувати довіру, створити	• Тепло привітайте користувача послуг • Приділяйте повну увагу • Використовувати зціплюючі твердження, такі як: <i>дякую, що поділилися зі мною своєю історією, ви можете не поспішати, я розумію, що ви відчуваєте (розчарування, злість, сум тощо); це цілком нормальна реакція для людини у вашій ситуації тощо</i> • Не перебивайте користувача послуг • Слухайте, перш ніж ставити запитання • Надавати доречну і точну інформацію у відповідь на запитання • Не давати обіцянок, які неможливо виконати • Не відволікатися на бланки та нотатки	

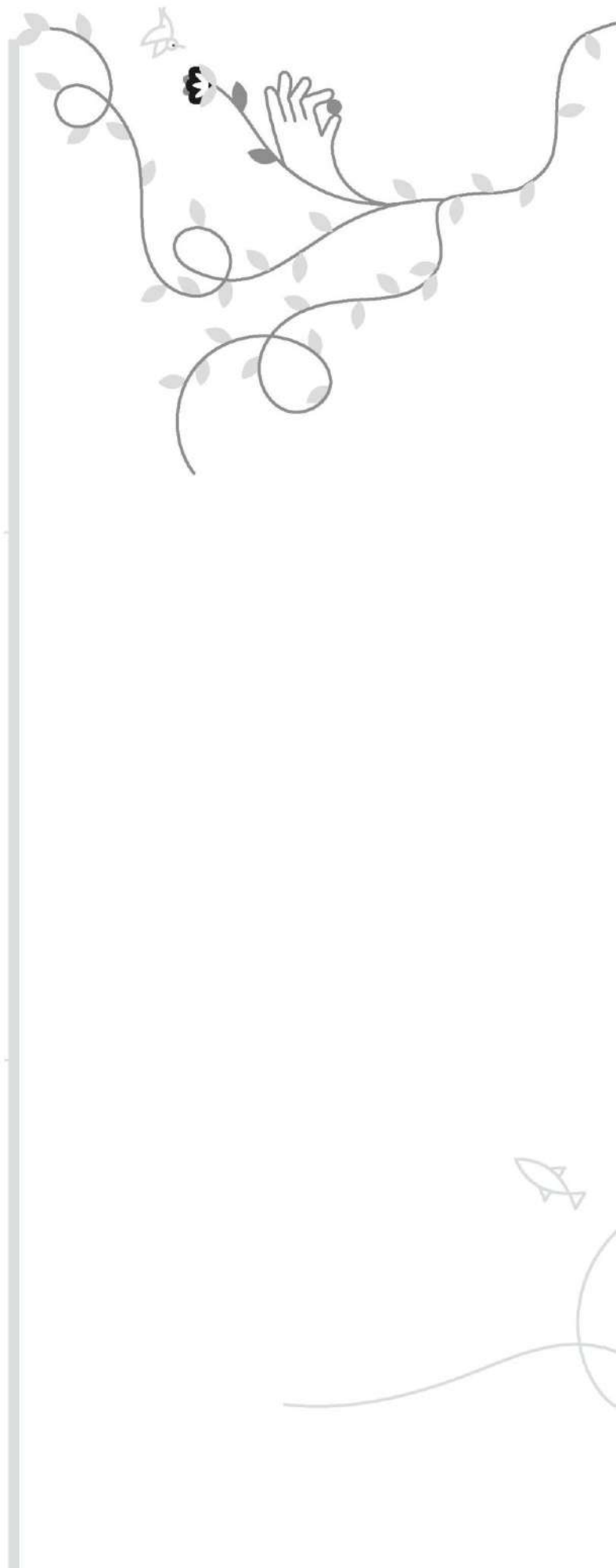
Сфери спостереження	Приклади (Чи робив співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ...)	Спостережувані приклади та коментарі для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
6. Людиноцентричність Намагайтеся використовувати сильні сторони користувача послуг, заохочує його участь та намагається зрозуміти його побажання	• Приділяйте повну увагу • Залучайте користувача послуг висловлювати власні думки та почуття протягом всієї сесії • Спілкуйтеся з користувачем послуг, використовуючи неупереджену мову • Поважайте бажання користувача послуг • Підтримуйте сильні сторони та можливості користувача послуг через розробку плану дій та його реалізацію • Бути чутливими під час організації послуг, говорити та слухати, визнаючи, що користувач послуг міг пережити травму • Дайте користувачу послуг час на прийняття рішень і дозвольте йому зробити паузу або припинити сесію в будь-який час • Спільно розробляйте план дій	
7. Безпека Оцініть безпеку та інші нагальні потреби користувача послуг	• Оцініть нагальні потреби в безпеці (якщо це можливо) • Оцініть відчуття особистої безпеки користувача послуг вдома та в громаді • Перегляньте план безпеки (якщо такий є) разом з користувачем послуг	

Сфери спостереження	Приклади (Чи робив співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, ...)	Спостережувані приклади та коментарі для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи
8. Закриття Закрийте сесію належним чином	- Підсумуйте з користувачем послуг те, що відбулося під час сесії, і подякуйте йому за участь - Запитайте, чи є у користувача послуг запитання - Домовтеся з користувачем послуг у простій і зрозумілій формі про те, що буде відбуватися далі і коли - Переконайтеся, що користувач послуг знає, як зв'язатися зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, якщо це необхідно	

Дії, які необхідно вжити

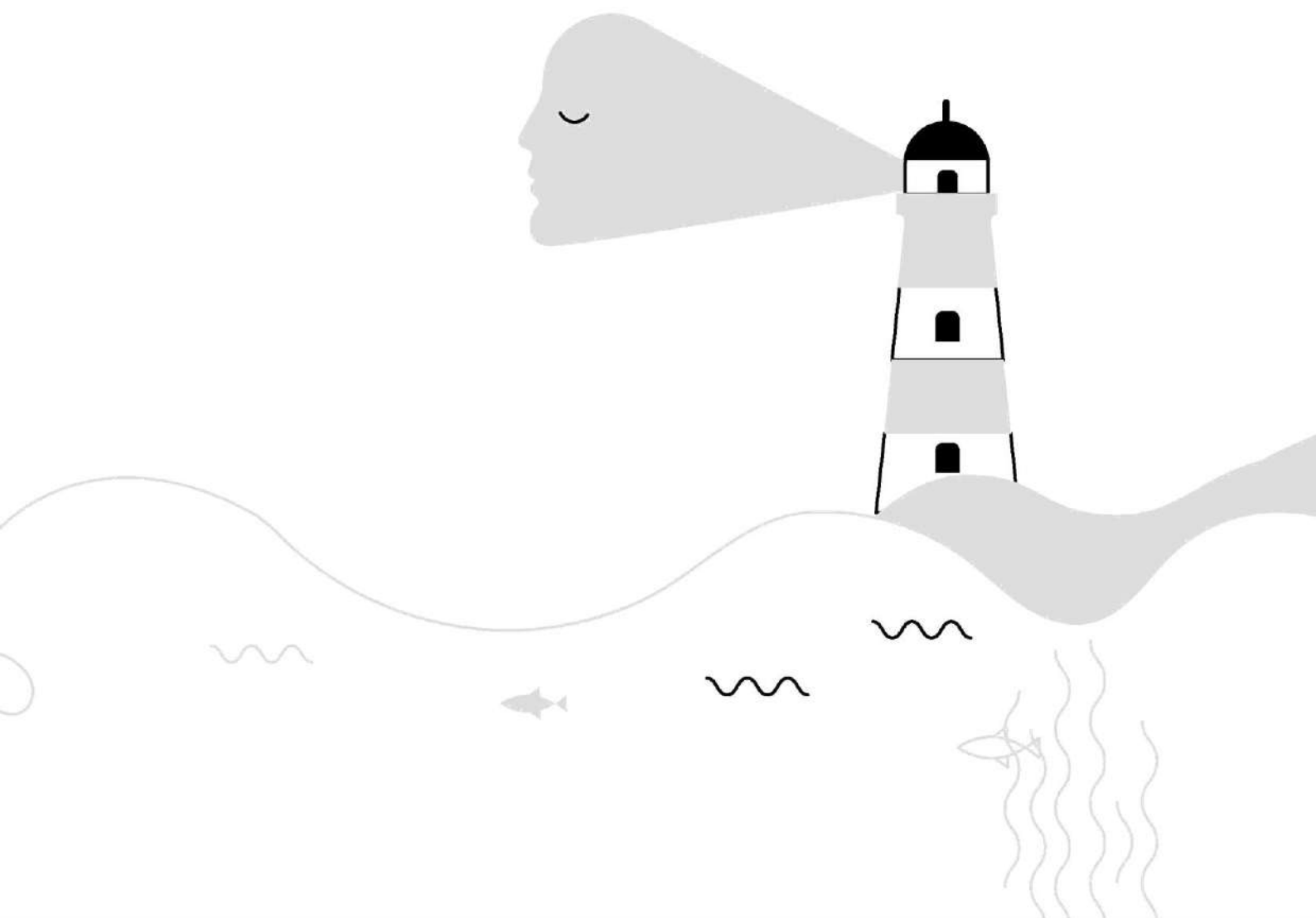
Керівник:

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:



Примітки

1 Ця форма значною мірою спирається на Форму спостереження з Навчального пакету з нагляду та коучингу справ із захисту дітей, 2018 р., Альянс із захисту дітей у гуманітарній діяльності, Робоча група з кейс-менеджменту



Форма для керівника 3

Спостереження з кейс-менеджменту¹

Мета форми: Для використання кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, як посібника під час спостереження за взаємодією досвідченого співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи/керівника з користувачем послуг. Рефлексія та обговорення сесій відстеження має відбуватися під час індивідуальних сесій з наглядом.

Перед початком

Керівник повинен	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен
- Обговоріть з користувачем послуг процес нагляду, щоб він зрозумів мету вправи, дозволивши користувачу послуг поставити будь-які запитання та висловити будь-які занепокоєння до початку запланованої вправи з нагляду - Організуйте візит до користувача послуг з відповідною справою і переконайтеся, що користувач послуг отримав інформовану згоду на участь у вправі - Переконайтеся, що згода на візит була отримана.	- Відвідайте тренінг з ведення справи про захист. - Ознайомтеся з матеріалами справи користувача послуг перед тим, як приєднатися до зустрічі

Під час

Керівник/Старший співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен
- Представити користувача послуг співробітнику, відповідальному за аналіз індивідуальної справи, та нагадати йому, чому він приєднується до візиту - Пояснити, що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може робити нотатки про практику керівника, і дозволити користувачу послуг переглянути нотатки, якщо він зацікавлений.	- Не перебивайте керівника/старшого співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи - Робіть нотатки, щоб застосувати теорію на практиці - Заповніть Інструмент спостереження, переконавшись, що ви відзначили конкретні приклади.

Після

Керівник повинен	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, повинен
- Одразу після сесії проведіть індивідуальну бесіду зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, щоб обговорити сесію спостереження - Серед питань, які повинен поставити керівник, можуть бути такі: що ви помітили під час заняття?; Чого ви навчилися?; Що вдалося?; Що б ви зробили інакше?; Чи є у вас якісь запитання?	- Заповніть інструмент для спостереження, включно з питаннями для керівника - Візьміть участь в індивідуальній сесії з нагляду з керівником і поділіться роздумами та спостереженнями, зробленими під час сесії - Поставте будь-які питання, які можуть виникнути під час цієї конкретної сесії, або технічні питання, щодо яких керівник може надати додаткові вказівки

Дата

Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи

Керівник

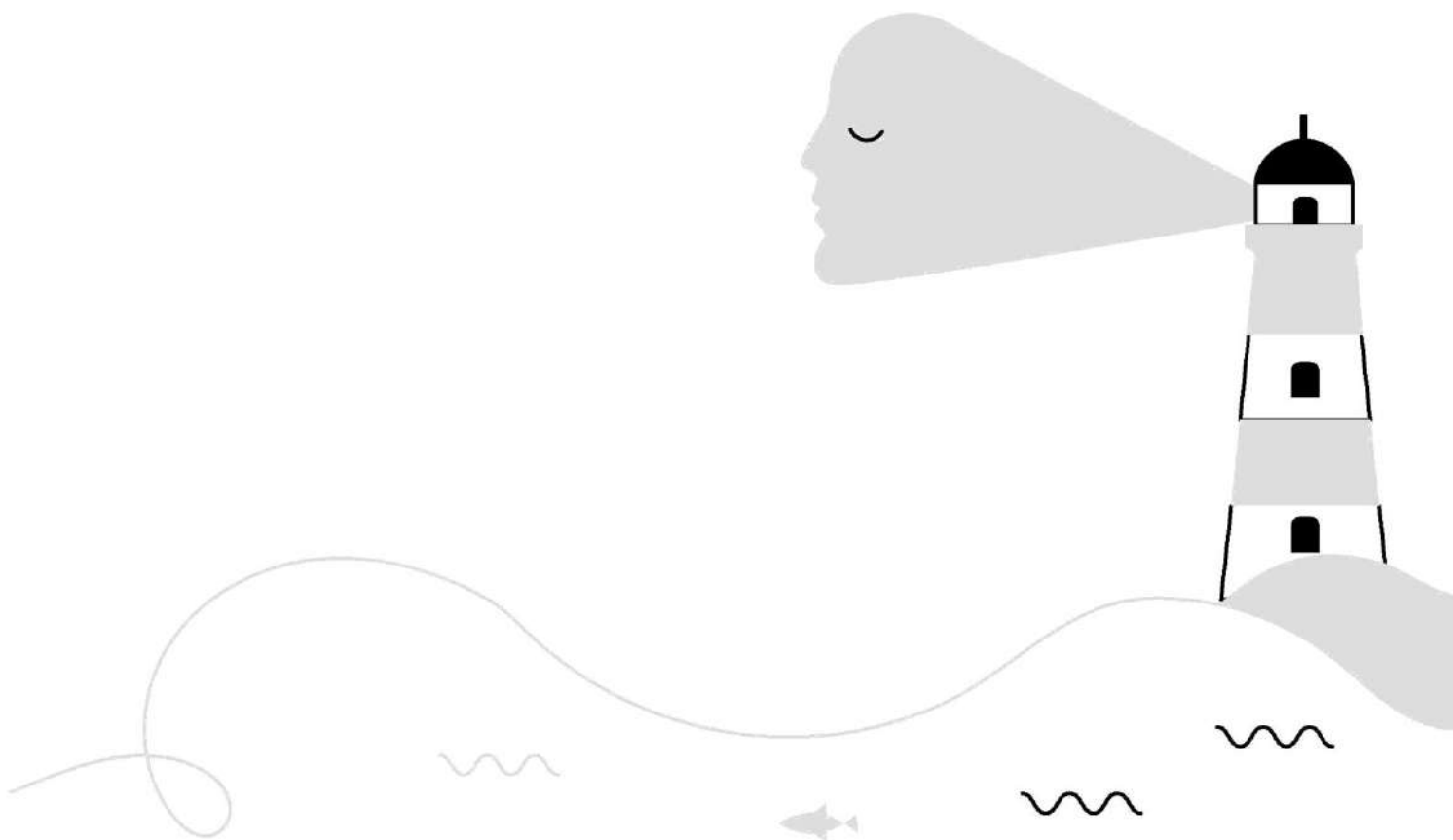
Ідентифікація та реєстрація	
Оцінка ризиків	
План дій	
Впровадження плану дій	
Подальші дії, моніторинг	
Закриття	

Сфери спостереження під час зустрічі	Перелічіть приклади спостережень та запитання до керівника
1. Підготовка Продемонструвати належне планування та організацію сесії, включаючи внесення будь-яких коректив щодо участі	
2. Вступ Належним чином представити сесію користувачу послуг, створити комфортний і безпечний простір	
3. Усунення бар'єрів Вносить корективи для подолання бар'єрів, якщо це ще не було зроблено або виявлено нові бар'єри	
4. Безпека Оцінити безпеку та інші нагальні потреби користувача послуг	
5. Конфіденційність Захищати конфіденційність користувача послуг шляхом захисту даних та отримання його інформованої згоди	
6. Комунікація Використовуйте ефективні методи комунікації, які відповідають віку, статі, інвалідності та різноманітності	
7. Довіра Прагніть встановити або підтримувати довіру, створити зцілюючі стосунки	
7. Людиноцентричність Намагайтеся використовувати сильні сторони користувача послуг, заохочує його участь та намагається зрозуміти його побажання	

Сфери спостереження під час зустрічі	Перелічіть приклади спостережень та запитання до керівника
8. Закриття Закрийте сесію належним чином	
Дії, які необхідно взяти	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи

Примітки

1 Ця форма значною мірою ґрунтується на формі спостереження, що міститься у навчальному пакеті «Нагляд та коучинг справ із захисту дітей», 2018 р., Альянс із захисту дітей у гуманітарній діяльності, Цільова група з кейс-менеджменту



Форма для керівника 4

Інструмент для перевірки матеріалів справи¹

Мета Інструменту: Цей інструмент слід використовувати як керівництво для керівників під час перевірки однієї справи щодо захисту. Цей інструмент є частиною регулярного тренінгу, і зворотний зв'язок повинен надаватися під час індивідуальних сесій з нагляду. Він також може бути використаний для незалежного аналізу декількох справ, і якщо будуть виявлені спільні тенденції (наприклад, помилки або непорозуміння), їх можна розглянути на спільних групових заняттях.

Ідентифікація та реєстрація	
Оцінка ризиків	
План дій	
Впровадження плану дій	
Подальші дії, моніторинг	
Закриття	

Загальна документація	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
1 Паперова документація по кожній справі зберігається в окремій справі		
2 Справи чітко позначені індивідуальним кодом справи		
3 Кожен крок у процесі ведення справи, що відбувся до цього часу, має відповідну форму		
3 Всі відповідні розділи форм заповнюються повністю і точно відповідно до статусу справи		

Ідентифікація	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
1 Вік, стать та дата встановлення інвалідності користувача послуг були правильно зафіксовані		
2 Оцінено бар'єри для участі та вжито заходів для їх усунення		
3 Інформація, зібрана під час ідентифікації, демонструє правильну ідентифікацію типу(ів) порушення		
4 Визначення рівня ризику видається правильним		
5 Від користувача послуг отримано інформовану згоду/дозвіл на збір, зберігання та передачу інформації		
Оцінка	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
1 Оцінка ризиків була проведена протягом 1 тижня після ідентифікації (або на основі рівня ризику, або відповідно до термінів, узгоджених у країні)		
2 Оцінка всебічно описує чинники ризику та захисні чинники для користувача послуг		
3 Зафіксовані як безпосередні ризики, так і довгострокові потреби		

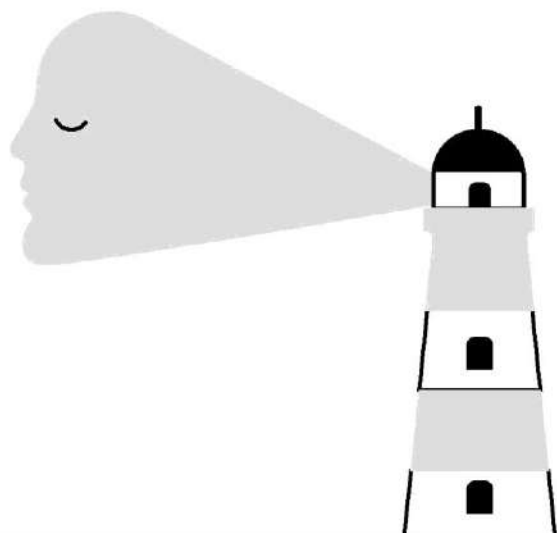
Планування дій у конкретному випадку та планування безпеки	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
1 План справи був завершений протягом 2 тижнів після завершення оцінки (або на основі рівня ризику, або відповідно до термінів, узгоджених в країні)		
2 Заходи, передбачені планом, є реалістичними та спрямовані на подолання ризиків, виявлених під час оцінювання		
3 План був розроблений разом з користувачем послуг		
4 Цілі є конкретними, вимірюваними, орієнтованими на конкретні дії та обмежені в часі (SMART), наскільки це можливо		
5 Чітко визначені ролі та обов'язки різних суб'єктів, необхідні для досягнення цілей, передбачених планом ведення випадку		
6 Якщо користувач послуг вказує на те, що він наразі перебуває в зоні ризику, існує повний план безпеки		
7 План безпеки був реалістичним і відповідав виявленим ризикам		
8 План безпеки був завершений протягом 24-48 годин з моменту виявлення ризику		

Реалізація плану ведення справи	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
1 Користувача послуг з'єднано з відповідними та доступними послугами згідно з планом ведення випадку та отримано його інформовану згоду/дозвіл		
2 Вжито належних заходів для забезпечення безпеки перенаправлень та включення до них лише тієї інформації, яку необхідно знати		
3 Надано необхідну психіатричну та психосоціальну підтримку (ПЗПСП) та завершено перенаправлення		
Подальші дії та огляд	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
1 Супровід проводився регулярно відповідно до плану ведення справи		
2 Перегляд плану справи проводився щонайменше раз на три місяці разом з користувачем послуг		
3 За результатами перегляду в план справи вносилися відповідні корективи		
Закриття справи	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
1 Причина закриття чітко задокументована		
2 Про це свідчить документація: - Користувач послуг обговорив готовність і погодився на закриття справи - Надано контактну інформацію на випадок, якщо користувач послуг захоче знову звернутися за послугами		

Закриття справи	Т/Н/НЗ	Коментарі/рекомендації
3	Перед закриттям справи було отримано схвалення керівника	
4	Було запитано/проведено опитування зворотного зв'язку з користувачем послуг	
4	Заплановано повторний візит до користувача послуг протягом 3 місяців після закриття справи	
Дії, які необхідно вжити		
Керівник:		Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:

Примітки

1 Ця форма була адаптована з матеріалів аудиту справ у Навчальному пакеті «Нагляд та коучинг у сфері захисту дітей», 2018 р., Альянс із захисту дітей у гуманітарній діяльності, Завдання з ведення справ



Форма для керівника 5

Обговорення справи¹

Мета форми: Ця форма має використовуватися керівником для полегшення спільного діалогу з кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи, під час індивідуальної або групової сесії нагляду з метою аналізу справи та вивчення потенційних варіантів і шляхів подальшого розвитку.

Якщо справа обговорюється в групі, важливо, щоб керівник переконався, що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, підготовлений і відчуває себе комфортно в присутності колег. Щоб зберегти конфіденційність, обговорення має відбуватися в приватному просторі, без використання інформації, що ідентифікує особу, і відповідно до принципу «необхідності знати». Жодні деталі, пов'язані зі справою, не повинні обговорюватися ззовні.

Питання під кожним заголовком пропонуються, але можуть бути адаптовані. Іноді може бути корисно використовувати фліпчарт, щоб записати ситуацію користувача послуг в тому вигляді, в якому вона була викладена кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи.

Ідентифікація та реєстрація	
Оцінка ризиків	
План дій	
Впровадження плану дій	
Подальші дії, моніторинг	
Закриття	

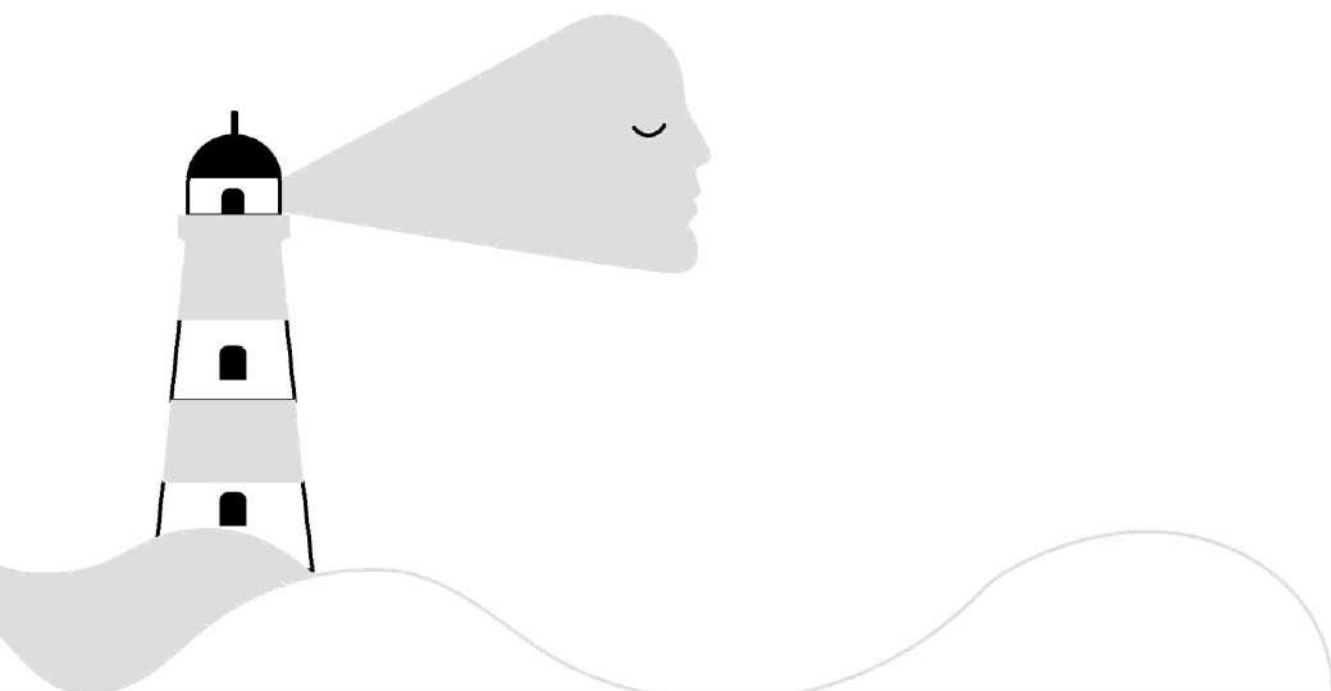
Основна інформація про користувача послуг - підказки	Нотатки з обговорення
• Джерело та дата перенаправлення • Стать, вік, національність, статус інвалідності користувача послуг • Статус захисту (тобто ВПО) • Тип мешканців (міські/сільські) • Умови проживання (тобто з ким проживають)	
Поточна ситуація/проблеми у сфері захисту • Опишіть основну проблему захисту у справі, включаючи будь-які конкретні випадки жорстокого поводження або насильства, якщо це доречно. • Чи існують негайні проблеми з безпекою? Якщо так, то звідки/від кого? Хто може надати негайний захист користувачу послуг (вивчіть мережу та ресурси)? • Як користувач послуг бачить свою ситуацію? Які пріоритети у користувача послуг? • Яка роль і ставлення його близького соціального оточення? Чи підтримують вони його? Які стосунки з користувачем послуг? Чи є хтось причетним до цього? • Чи є ризик подальшого зловживання або насильства для користувача послуг? • Чи зазнають інші члени родини, спільноти, групи насильства або ризикують зазнати його? • Чи є у користувача послуг інші потреби та/або чинники ризику, які підвищують ступінь ризику у цій справі? • Які сильні сторони або ресурси має користувач послуг? Чи має він доступ до них – чи то всередині організації, чи через родину, чи в ширшому колі спільноти? • Які користувач послуг бачить можливі шляхи руху вперед?	

Основна інформація про користувача послуг - підказки	Нотатки з обговорення
Вжиті дії/виклики • Коротко опишіть роботу, виконану у справі до цього часу. • Опишіть план безпеки, включаючи вжиті заходи • Які послуги були надані безпосередньо? • Які перенаправлення були зроблені? Чи отримав користувач послуг ці послуги? Якою була якість цих послуг? • Які були особливі виклики (наприклад, проблеми, перенаправлення, залучення)? • Які можливі варіанти реагування на виклики, пов'язані з цією справою? • Які потенційні позитивні та негативні наслідки цих варіантів? • Чи існують непередбачувані обставини, які треба враховувати? • Які є ідеї та поради щодо залучення людей, залучених до життя користувача послуг (якщо на це є згода), для досягнення позитивних змін?	
Хороші практики/навчальні моменти	Нотатки з обговорення
• Виділіть будь-які конкретні хороші практики або успішні підходи (наприклад, орієнтовані на користувача послуг, пошук шляхів посилення співпраці та мотивації до змін) • Виділіть подібні випадки та вжиті заходи реагування	

Визначте наступні кроки	Нотатки з обговорення
- Домовтеся про подальші кроки, включаючи будь-які послуги, що мають бути надані, обговорення з користувачами послуг або подальші заходи, що мають бути проведені установами (зазначте відповідальних людей та терміни) - Виділіть будь-які більш широкі питання адвокації	
Дії, які необхідно вжити	
Керівник:	Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:

Примітки

1 Ця форма адаптована з форми для обговорення справи з Навчального пакету з нагляду та коучингу справ із захисту дітей, 2018 р., Альянс із захисту дітей у гуманітарній діяльності, Робоча група з кейс-менеджменту



Реєстраційна форма 1

Протокол індивідуальної зустрічі з наглядом¹

Мета форми: Ця форма повинна використовуватися керівником для відстеження прогресу, досягнутого в роботі з користувачем послуг протягом кожного періоду. Форма допомагає керівнику налагодити конструктивний діалог з користувачем послуг щодо функцій нагляду.

Вказівки: Як керівники, так і співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, несуть відповідальність за підготовку інформації для обміну за результатами роботи за тиждень, а також за будь-які заздалегідь визначені теми (обговорені на попередній зустрічі та/або визначені в межах плану розвитку потенціалу). Це можуть бути справи, запитання від співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, а також відгуки або вказівки керівника. Керівники повинні створювати середовище відкритості, у якому співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи, заохочуються до чесної рефлексії.

Індивідуальні зустрічі з наглядом слід проводити в приватному місці, щоб забезпечити конфіденційність. У цьому місці можна відкрито обговорювати з керівником інформацію про справу, щоб він міг запропонувати відповідні рекомендації та підтримку.

Ідентифікація та реєстрація	
Оцінка ризиків	
План дій	
Впровадження плану дій	
Подальші дії, моніторинг	
Закриття	

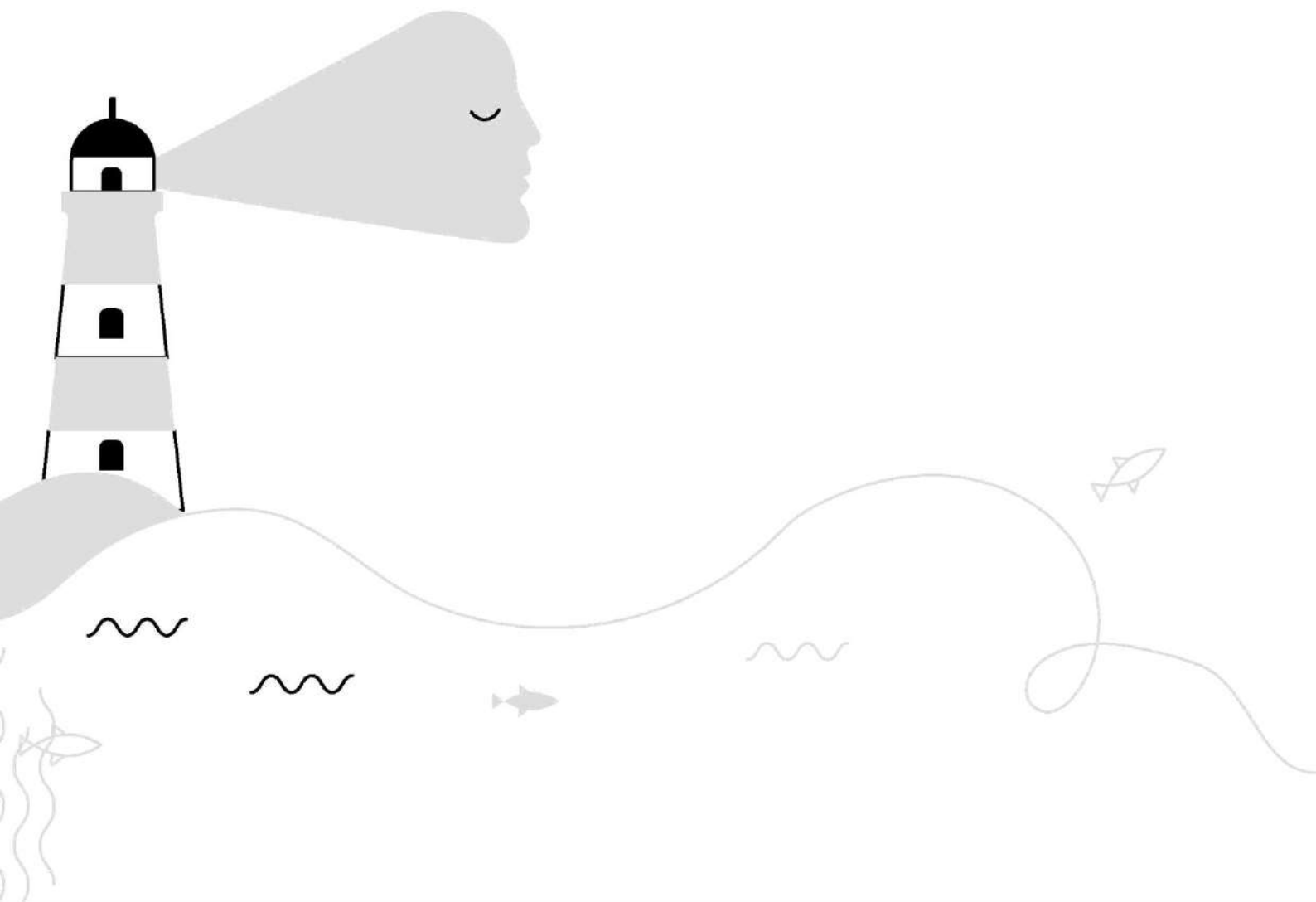
Практики нагляду, проведені в цей період		
# Візити в ролі спостерігача	# Візити з наглядом	# Кількість переглянутих матеріалів справи

Порядок денний	Приклади питань для обговорення	Нотатки з обговорення
Відкриття та реєстрація: - Огляд результатів попередньої зустрічі та проблем, з якими довелося зіткнутися - Визначення та узгодження порядку денного	- Як пройшов тиждень/період для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи? Чи є питання, які він/вона хотів би додати до порядку денного? - Які пріоритети у співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, протягом години?	
Адміністративні питання: - Огляд поточного навантаження <i>За потреби використовуйте Форму керівника 5: Інструмент для обговорення справи</i> - Інші логістичні, кадрові, операційні питання для обговорення	- Чи є якісь особисті кадрові питання, які слід обговорити? - Скільки нових справ зареєстрував співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, а також кількість справ з високим ризиком або справ, що потребують інтенсивних дій чи реагування? - Чи є якісь операційні або матеріально-технічні проблеми, які необхідно вирішити? - З якими конкретними проблемами стикається співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, і щодо яких він хотів би отримати зворотній зв'язок або рекомендації? - Які досягнення в роботі з справами варто відзначити?	
Розвиток: - Ставлення - Знання - Комунікативні навички *Див. Форма 1 для керівника: Оцінка розбудови потенціалу співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи	- Яке застосування знань/навичок з КМ, отриманих під час тренінгу або коучингу, застосовує співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, у своїй повсякденній роботі? - Чи є якісь навички або інформація, над якими співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, хотів би попрацювати?	

Порядок денний	Приклади питань для обговорення	Нотатки з обговорення
Підтримка: - Зв'яжіться зі кейс-менеджером, відповідальним за аналіз індивідуальної справи - Вивчіть можливі стратегії самопомогі або необхідну підтримку	- Як почувається співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, у своїй роботі? - Чи є якісь тригери/червоні прапорці, які можуть свідчити про потребу в додатковій підтримці або про потенційне вигорання? - Чи є вплив на себе або особисте життя, пов'язаний з конкретними випадками високого ризику, зокрема?	
Обговорення практик нагляду, що використовувалися протягом останнього тижня/періоду: Конкретний і детальний (позитивний і конструктивний) зворотній зв'язок для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, щодо вправи	- Що співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, думає про спостереження, сесію спостереження або відібрані та переглянуті матеріали справи? - Чи є у співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, якісь питання або занепокоєння?	
Підсумок та план дій: Узгодьте основні кроки, які необхідно зробити після зустрічі, та узгоджені часові межі для виконання цих завдань.	- Які головні пріоритети для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи, щодо покращення практики та результатів для користувачів послуг? - Які головні пріоритети керівника щодо покращення практики та результатів для користувача послуг для співробітника, відповідального за аналіз індивідуальної справи?	
Дії, які необхідно вжити:		
Керівник:		Співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:

Примітки

1 Ця форма адаптована з Протоколу індивідуального нагляду з Навчального пакету з нагляду та коучингу в кейс-менеджменті у сфері захисту дітей, 2018 р., Альянс із захисту дітей у гуманітарній діяльності, Цільова група з кейс-менеджменту



Реєстраційна форма 2

Групова зустріч з наглядом¹

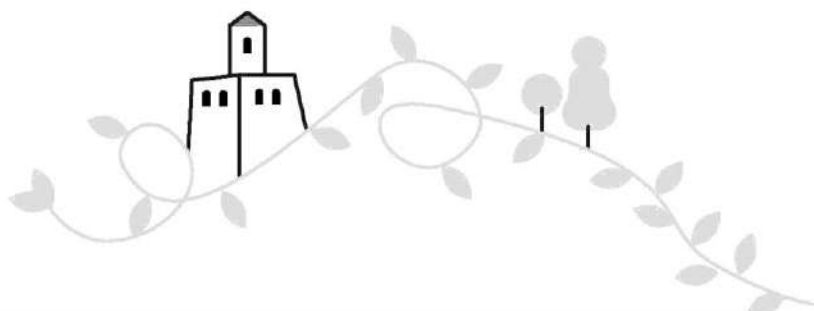
Мета форми: Керівник може використовувати цю форму для ведення протоколу зустрічі та відстеження прогресу співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, під час групових зустрічей із супервізії. Форма також допомагає керівнику організувати обговорення з кейс-менеджерами щодо функцій супервізії.

Дата

Присутні співробітники, відповідальні за аналіз індивідуальної справи

Ім'я керівника

Порядок денний	Нотатки з обговорення
Привітання, відкриття та реєстрація - Керівник вітає команду (можна використати «криголам» або «енерджайзер»). - Порядок денний розглядається та узгоджується командою. - Укладіть або коротко перегляньте «домовленості» зустрічі, особливо ті, що стосуються обміну інформацією.	



Порядок денний	Нотатки з обговорення
Адміністративні питання • Керівник ділиться роздумами про минулий тиждень і надає інформацію про логістику, звітність, рекрутинг тощо. • Керівник запрошує співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, ставити запитання або ділитися інформацією, якщо вони стикаються з будь-якими адміністративними або операційними проблемами у своїй роботі. • Звіт співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, (кожен член команди ділиться наступним): • Успіх або позитивний досвід за тиждень • Виклики, з якими він/вона зіткнувся(лася) • Анонімний відгук: • Кількість відкритих справ • Справи високого ризику та деякі справи середнього ризику [застійні справи, складні питання захисту тощо]	
Розвиток • На основі планів розвитку потенціалу співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, керівник може запропонувати потенційні теми для командних навчальних заходів, (таких як обмін досвідом, виступ запрошеного спікера або спеціальні заходи). • Слід попросити співробітників, відповідальних за аналіз індивідуальної справи, поділитися будь-якими можливостями для навчання, про які вони знають, або якщо у них є тема, якою вони хотіли б поділитися з командою.	
Підтримка • Відстежуйте прогрес у досягненні цілей. Обговорюйте, чи залишаються цілі актуальними. • Керівник або співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи, може запропонувати заходи з командоутворення або вирішити проблеми, які виникли в команді після останньої зустрічі.	

Порядок денний	Нотатки з обговорення
Завершення та план дій • Підбиття підсумків зустрічі, висвітлення піднятих питань та очікуваних термінів виконання. • Розклад на наступний тиждень.	
Дії, які має вжити керівник:	Дії, які має вжити співробітник, відповідальний за аналіз індивідуальної справи:

Примітки

¹ Цей розділ значною мірою спирається на Форму запису зустрічей з користувачами послуг, яка використовується в навчальному пакеті «Нагляд та коучинг справ із захисту дітей», 2018 р., Альянс із захисту дітей у гуманітарній діяльності, Робоча група з кейс-менеджменту

