

Грошові питання: Інструментарій для соціальних працівників для надання дорослим та підліткам підтримки з управління грошима.



ВЕРСІЯ ДЛЯ ПОЛЬОВИХ
ВИПРОБУВАНЬ КВІТЕНЬ 2021 р.

Зміст

Подяки	3
Скорочення та аббревіатури.....	3
Вступ.....	4
Яка мета цього базового інструментарію управління грошима?.....	4
Що містить цей базовий інструментарій управління грошима?.....	4
Для кого призначений цей базовий інструментарій управління грошима?.....	5
Коли варто використовувати цей базовий інструментарій управління грошима?	7
Де слід використовувати цей базовий інструментарій управління грошима?.....	7
Як слід адаптувати та приводити до відповідності з контекстом цей базовий інструментарій управління грошима?	8
Чого НЕ може робити цей базовий інструментарій управління?.....	9
Якими принципами слід керуватися при використанні цього базового інструментарію управління грошима?	11
Посібник для співробітників щодо надання підтримки клієнтам у питаннях базового управління грошима.....	12
Загальні рекомендації для співробітників щодо розмови з клієнтом про основи управління грошима.....	12
Надання підтримки клієнтам з питань базового управління грошима шляхом ведення справ	15
1. До отримання клієнтом першої виплати грошової та ваучерної допомоги	15
Приклад сценарію 1: Теми для обговорення та питання, які слід задати на зустрічі ДО того, як клієнт вперше отримує грошову та ваучерну допомогу (CVA).....	15
Як користуватися Інструментом 1 та Інструментом 2: Інструмент 1: Які потреби сім'ї та дитини? та Інструмент 2: Визначення пріоритетності витрат домогосподарства з клієнтом під час зустрічі ДО початку надання грошової та ваучерної допомоги:.....	16
2. Після отримання клієнтом першої виплати грошової та ваучерної допомоги	19
Приклад сценарію 2: Теми для обговорення та питання, які слід задати на першій зустрічі після того, як клієнт тільки почав отримувати грошову та ваучерну допомогу (CVA)	19
Як користуватися Інструментом 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств з клієнтом під час зустрічі ПІСЛЯ отримання першої грошової та ваучерної допомоги:	20
Як користуватися Інструментом 3: Таблиця відстеження доходів з клієнтом на зустрічі ПІСЛЯ отримання першої грошової та ваучерної допомоги:.....	20
Як користуватися Інструментом 4: Таблиця відстеження витрат з клієнтом під час зустрічі після отримання першої грошової та ваучерної допомоги:.....	21
3. Регулярні супровідні сесії з клієнтом в рамках ведення справ у сфері захисту дітей під час отримання ним грошової та ваучерної допомоги.....	23
Приклад сценарію 3: Теми для обговорення та питання для обговорення під час супровідних сесій:.....	24
Перегляд Інструменту 3: Таблиця відстеження доходів з клієнтом під час регулярних подальших зустрічей: ..	24
Перегляд Інструменту 4: Таблиця відстеження витрат з клієнтом під час регулярних подальших зустрічей:	24
4. Обговорення між соціальним працівником та клієнтом, незадовго до того, як закінчиться надання грошової та ваучерної допомоги	27
Приклад сценарію 4: Теми для обговорення та питання, які слід задати, незадовго до того, як закінчиться надання грошової та ваучерної допомоги (CVA).....	27
Як користуватися Інструментом 5: Роздатковий матеріал про завершення CVA, що надається клієнту на зустрічах незадовго до того як буде припинено надання CVA.....	28
5. Обговорення між соціальним працівником та клієнтом після завершення надання грошової та ваучерної допомоги	29
Приклад сценарію 5: Теми для обговорення та питання, які слід задати після завершення грошової та ваучерної допомоги (CVA).....	29
Допоміжні інструменти для обговорення базових питань управління грошима між соціальними працівниками та клієнтами	30
Інструмент 1: Які потреби дитини та сім'ї?	30
Інструмент 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств	31
Інструмент 3: Таблиця відстеження доходів	33
Інструмент 4: Таблиця відстеження витрат	34
Інструмент 5: Роздатковий матеріал щодо виходу з CVA	35

Подяки

Цей посібник був розроблений Ганною Томпсон, незалежним консультантом з питань захисту дітей. Перший проект та наступні зміни до нього ґрунтувалися на розроблених інструментах, технічних матеріалах та програмному досвіді представництв організації Save the Children у Колумбії та Камбоджі. Лорен Мюррей, Джулія Грассет, Йохан Меллстром та Джессіка Густавссон з Save the Children керували розробкою інструментарію.

Особлива подяка за конструктивні зауваження та технічні пропозиції:

- Проект Family Care First (FCF) | REACT, Save the Children, Камбоджа.
- Самар Алі, технічний радник з питань захисту дітей, Регіональний офіс Близького Сходу та Східної Європи, Save the Children.
- Суніл Банра, Національний офіс з питань протидії насильству над дітьми (EVAC), Save the Children, Індія.
- Анне Канене, старший радник з питань захисту дітей Save the Children, Фінляндія.
- Френсі Лафорі, Save the Children, Колумбія.
- Кароліна Вельдгуйзен, старший радник з питань захисту дітей у надзвичайних ситуаціях, Save the Children, Швеція.

Ми вдячні сім'ям, які отримують підтримку в рамках проекту Family Care First (FCF)|REACT в Камбоджі. Завдяки участі в пілотному тестуванні цього інструментарію та їх реакції, ми змогли зробити інструмент, який відповідає потребам кінцевих користувачів.

Підготовка цього матеріалу була профінансована Урядом Швеції. Відповідальність за зміст повністю покладається на автора. Sida не обов'язково поділяє висловлені погляди та інтерпретації.

Скорочення та аббревіатури

СНН	Домогосподарство, очолюване дитиною
СР	Захист дітей
СРМС	Мінімальні стандарти захисту дітей у гуманітарній діяльності
СРВГ	Робоча група з питань захисту дітей
СВА	Допомога готівкою та ваучерами
РСЕА	Політика щодо захисту від сексуальної експлуатації та насильства
UASC	Діти без супроводу або розлучені із сім'єю
USAID	Агентство США з міжнародного розвитку

Вступ

Яке призначення цього базового інструментарію управління грошима?

Цей інструмент призначений для використання у випадках, коли клієнти послуг з ведення справ у сфері захисту дітей¹ отримують грошову та ваучерну допомогу в рамках реагування на їхні потреби у сфері захисту дітей. Цей посібник містить рекомендації для працівників, які раніше пройшли навчання з ведення справ. Це допоможе соціальним працівникам надавати своїм клієнтам підтримку в базових питаннях управління грошима.

Ці інструменти призначені для використання, коли ви вже визначили клієнтів, які отримуватимуть грошову та ваучерну допомогу в рамках ведення справ.²

Загальна мета інструментарію:

Інструментарій містить зразки сценаріїв та інструментів, які соціальні працівники можуть розглянути з клієнтом, щоб спонукати його до роздумів про:

- Різні потреби різних членів домогосподарства з метою заохочення прийняття рішень, які можуть принести користь тим, хто перебуває в зоні найбільшого ризику або є маргіналізованим в межах домогосподарства.
- Те, як приймаються рішення щодо витрачання коштів, хто приймає рішення і чому саме так відбувається.
- Чи є понесені витрати базовими потребами і повинні бути пріоритетними в інтересах усіх членів домогосподарства.

Сподіваємось, що завдяки таким обговоренням клієнти зможуть зробити вибір щодо використання своїх грошей, який принесе користь їм та їхнім домогосподарствам.

Конкретні цілі цього інструментарію:

Забезпечити соціальних працівників інструментами, які допоможуть їхнім клієнтам у веденні справ із захисту дітей:

- Дати можливість бути більш обізнаним про свої регулярні та періодичні витрати і відстежувати їх;
- Розставляти пріоритети у витратах і витратити в межах своїх доходів;
- Визначити більш економічно ефективні звички у витрачанні коштів; та
- Заохочувати клієнтів заощаджувати кошти на випадок непередбачуваних обставин для покриття будь-яких фінансових потрясінь.

Крім того, інструменти можуть надавати інформацію в режимі реального часу, яка може допомогти покращити структуру CVA в рамках підтримки управління справами щодо захисту дітей. Інструменти можуть вказувати соціальним працівникам:

- Чи була CVA розроблена належним чином (з точки зору суми переказу; частоти; механізму виплат);
- На будь-які проблеми з постачальником фінансових послуг;
- Навмисні або ненавмисні позитивні результати у сфері захисту дітей, пов'язані з отриманням CVA;
- Прямі або опосередковані ризики для захисту дітей, пов'язані з отриманням CVA;
- Додаткову підтримку, яка може бути надана клієнту на додаток до CVA.

Що містить цей базовий інструментарій управління грошима?

Цей інструментарій включає в себе набір інструментів, з яких соціальні працівники можуть вибрати те, що буде корисним для них та їхніх клієнтів. Це включає в себе:

- Зразки сценаріїв для використання соціальним працівником при наданні допомоги клієнтам у базовому управлінні грошима наведені нижче:

¹ Клієнт - це особа, яка знаходиться в центрі плану ведення справи. Міжвідомчі настанови з ведення справ та захисту дітей, Робоча група з питань захисту дітей, 2014, <https://resourcecentre.savethechildren.net/library/inter- міжвідомчі настанови з ведення справ та захисту дітей>

² Клієнти будуть відібрані для отримання підтримки CVA на основі низки факторів. Вказівки щодо визначення цільової аудиторії див. (включити посилання на інструкцію CVA для CP після її доопрацювання).

- [Приклад сценарію 1: Теми для обговорення та питання, які слід задати на зустрічі ПЕРЕД ТМІМ, як клієнт вперше отримає грошову та ваучерну допомогу \(CVA\).](#)
- [Приклад сценарію 2: Теми для обговорення та питання, які слід задати на першій зустрічі після того, як клієнт тільки почав отримувати грошову та ваучерну допомогу \(CVA\).](#)
- [Приклад сценарію 3: Теми для обговорення та питання, які слід задати під час подальшої роботи сесій.](#)
- [Приклад сценарію 4: Тези для обговорення та питання, які слід задати, незадовго до того, як закінчиться надання грошової та ваучерної допомоги. ваучерна допомога \(CVA\) незабаром закінчується.](#)
- [Приклад сценарію 5: Теми для обговорення та питання, які слід задати після завершення грошової та ваучерної допомоги \(CVA\).](#)
- [Допоміжні інструменти для обговорення базових питань управління грошима між соціальними працівниками та клієнтами це:](#)
 - [Інструмент 1: Які потреби сім'ї та дитини?](#)
 - [Інструмент 3: Таблиця відстеження доходів.](#)
 - [Інструмент 4: Таблиця відстеження витрат](#)
 - [Інструмент 5: Роздатковий матеріал щодо виходу з CVA](#)

На кого розрахований цей базовий інструментарій управління грошима?

Цей інструмент призначений для колективів, які займаються веденням справ у сфері захисту дітей, включаючи кураторів та працівників, які ведуть справи.

Керівництво: Технічним радникам з питань захисту дітей, керівникам, співробітникам та/або кураторам справ у сфері захисту дітей та працівникам, які здійснюють догляд за дітьми, спочатку необхідно ознайомитися з представленими тут інструментами та вирішити, які з них найбільше підходять для використання в їхньому контексті, а також адаптувати їх для застосування в їхніх умовах.

Соціальні працівники: Кінцевими користувачами інструментів є соціальні працівники. Вони працюватимуть з клієнтами в рамках ведення справ у сфері захисту дітей, з метою надання їм підтримки у використанні CVA.

Якщо інструмент буде використовуватися на відстані (наприклад, за допомогою телефонних дзвінків або відеоконференцій), краще, щоб клієнт вже був знайомий з соціальним працівником. Таким чином з більшою ймовірністю матимуть довірчі стосунки та розповідатимуть про проблеми, з якими вони стикаються з точки зору домашніх витрат та піддавання ризикам.

Працівники, які використовують цей інструмент, повинні:

- Мати попередній досвід ведення справ.
- Пройти оцінювання за допомогою Системи оцінки якості управління справами у сфері захисту дітей. Вони повинні мати загальну оцінку "Відповідає мінімальному рівню" або "Належна практика" за Розділ 5 "Належне кадрове забезпечення та розбудова потенціалу". <https://drive.google.com/drive/folders/1eXp7ZdT9uU0rND2wnOlv4LgV68ppROoC>
- Мати чітке розуміння ролі, яку CVA відіграє в більш широкому плані роботи з клієнтом. Соціальний працівник повинен знати, як CVA допоможе досягти загальних цілей ведення справи щодо захисту дітей у кожній конкретній справі, над якою він працює.
- Провести клієнту інструктаж по CVA. Він повинен охоплювати суму переказу, спосіб переказу, частоту та тривалість CVA.
- Продемонструвати компетенції, які роблять їх професійно придатними для роботи з клієнтами, які могли пережити психологічну втому, травму або насильство. Див. "Особисті, соціальні, методологічні та технічні компетенції", викладені у Додатку 1: Компетенції та навички спеціаліста з ведення справ на сторінках 73 - 75 [Міжвідомчих рекомендацій з ведення справ та захисту дітей](#) Робочої групи з питань захисту дітей (CPWG) (2014 р.).

Клієнти:

Клієнтами є ті, хто відвідує зустрічі з соціальним працівником, який веде справу. Вони не обов'язково є головою домогосподарства або головною особою, яка приймає рішення в сім'ї.

Ці інструменти призначені для роботи з клієнтами:

- Які відвідують зустрічі з ведення справ, та,
- Які є одержувачами CVA. У деяких випадках інший член домогосподарства може отримувати CVA у зв'язку зі справою, і в цьому випадку як соціальний працівник, який відвідує зустрічі з ведення справи, так і особа, яка отримує CVA, повинні бути присутніми на зустрічах, де обговорюватимуться питання базового управління грошима.

Клієнтами можуть бути:

- Дорослі опікуни,
- Підлітки, які є головною особою справи, відвідують зустрічі з ведення справ та/або безпосередньо особисто отримують CVA. Найімовірніше, це будуть підлітки, які розлучені зі своїми постійними опікунами - наприклад, діти без супроводу дорослих та розлучені з ними - або домогосподарства, очолювані дітьми.

Соціальні працівники можуть використовувати ці інструменти з клієнтами, які:

- Незабаром отримають або вже отримують грошову та ваучерну допомогу в рамках реагування на випадки в сфері захисту дітей.
- Отримують підтримку CVA у якості превентивного заходу або заходу реагування, пов'язаного з будь-якою формою занепокоєння або ризику щодо захисту дітей.
- Клієнти, які отримували CVA до початку ведення справи, і які зараз отримують як CVA, так і підтримку у веденні справ.

Клієнти можуть побажати, щоб їх зокрема супроводжували такі особи:

- Клієнти, які є дітьми/підлітками, можуть за бажанням і на власний вибір приводити на зустрічі дорослого, якому вони довіряють.
- Клієнти можуть приходити парами - наприклад, клієнт може прийти зі своїм чоловіком/дружиною, партнером або іншим членом сім'ї.
- Інші особи, які впливають на фінансові рішення, що приймаються клієнтом, можуть супроводжувати клієнта. Клієнт не завжди буде єдиною або головною особою, яка приймає рішення про те, як витратити кошти CVA. Соціальні працівники можуть запрошувати на зустрічі інших осіб, які впливають на фінансові рішення, що приймаються в сім'ї, щоб вони могли працювати з цими інструментами разом.
- Соціальні працівники можуть заохочувати клієнтів, особливо голів домогосподарств, залучати інших членів домогосподарства, чий пріоритет можуть бути проігноровані, наприклад, дівчат, жінок та дітей з інвалідністю.

При запрошенні інших осіб до участі у зустрічах необхідно враховувати динаміку розвитку сім'ї та характер будь-яких справ у сфері захисту дітей, у зв'язку з якими дитина або сім'я отримують підтримку. Наприклад, у разі підозри на домашнє насильство, діти або жінки можуть зазнати насильства, якщо вони розкажуть про певні звички у витрачанні коштів головою домогосподарства-чоловіком у присутності соціального працівника.

Співпраця між соціальними працівниками та суб'єктами, що надають грошову та ваучерну допомогу: Необхідна тісна співпраця та активний обмін інформацією між соціальними працівниками та тими, хто надає грошову та ваучерну допомогу.

Перед початком надання CVA особи, які керують наданням CVA, повинні провести повний інструктаж для клієнтів з поясненнями про:

- Форму, в якій надаватиметься CVA. А саме: пояснити механізм виплати, суму переказу, періодичність та тривалість CVA.
- Як буде здійснюватися моніторинг CVA.

Під час реалізації CVA ті, хто управляє розподілом CVA, повинні ділитися такою інформацією:

- Новою інформацією щодо змін у порядку надання CVA.
- Інформацією про будь-які ризики, з якими стикаються інші отримувачі CVA.

Перед початком та під час здійснення CVA соціальні працівники повинні обмінюватися такою інформацією з особами, які здійснюють управління процесом надання CVA:

- Додаткові платежі, які надаються отримувачам CVA разом з CVA.
- Будь-які проблеми з CVA, виявлені соціальними працівниками або клієнтами.

Коли варто використовувати цей базовий інструментарій управління грошима?

У цьому посібнику представлено низку сценаріїв та інструментів. Сценарії для соціальних працівників призначені для використання під час зустрічей між соціальним працівником та його клієнтом. Їх слід використовувати:

- Перед тим, як почнеться надання CVA (Зразок сценарію 1);
- Після того, як почалося надання CVA та через певні проміжки часу протягом усього періоду CVA (Зразки сценаріїв 2 та 3);
- Незадовго до того, як надання CVA закінчиться (Зразок сценарію 4); та,
- Останній раз після того, як надання CVA вже закінчилося (Зразок сценарію 5).

Де слід використовувати цей базовий інструментарій управління грошима?

Якщо соціальний працівник вже проводив зустрічі з клієнтом, він повинен використовувати ці інструменти в тому ж приміщенні, де він зазвичай проводить зустрічі з клієнтом. Швидше за все це буде:

- 1) в офісах їхньої організації; або
- 2) В офісі партнерської організації або іншому безпечному місці в громаді; або
- 3) Вдома у клієнта.

Якщо ці інструменти будуть використовуватися під час зустрічі з новим клієнтом, клієнт повинен бути залучений до вибору місця проведення переговорів. У кожного клієнта можуть бути свої уподобання. Вибір місця має бути узгоджено при обговоренні згоди з клієнтом. При виборі місця слід враховувати чотири основні фактори.

Чотири основні фактори, які слід враховувати при виборі місця для обговорення управління бюджетом з клієнтами в рамках ведення справ, які є отримувачами CVA.

- | | |
|--|---|
| <p>① Дотримання стандартів безпеки: Простір повинен забезпечувати дотримання організаційних процедур безпеки. Якщо у зустрічі беруть участь діти, соціальний працівник повинен бути видимим для інших, щоб жодна неприйнятна поведінка не могла залишитися непоміченою.</p> | <p>② Доступність: Місце для зустрічі повинно бути обрано таким чином, щоб забезпечити клієнту та особам, які його супроводжують, легкий і безпечний доступ до нього з дотриманням конфіденційності. При цьому слід враховувати як і саме місце, так і маршрут, який необхідно пройти, щоб дістатися до цього місця і повернутися з нього. Наприклад: (1) Клієнти з обмеженими фізичними можливостями повинні мати доступ до транспорту, щоб дістатися до місця, а також повинні мати фізичну можливість увійти до приміщення. (2) Клієнти певної статі або етнічної приналежності не повинні піддаватися високому ризику насильства на шляху до місця або в ньому.</p> |
| <p>③ Безпека: Використання інструменту повинно відбуватися в місці, де може бути збережена конфіденційність соціального працівника, клієнта та членів його сім'ї.</p> | <p>④ Приватність та конфіденційність: Зустрічі з ведення справ повинні відбуватися в приміщенні, яке забезпечує конфіденційність. Ті, хто перебуває за межами приміщення, не повинні чути обговорення, що відбуваються всередині.</p> |

У разі необхідності може виникнути потреба у проведенні обговорень по телефону або за допомогою відеоконференцій, коли і де:

- Одна або декілька з вищезазначених умов не можуть бути виконані; або
- Існують постійні загальні ризики, які неможливо зменшити - наприклад, коли регіон вражений спалахом інфекційного захворювання; постійні проблеми з безпекою; або триває конфлікт в активній фазі.

В такому випадку Вам необхідно буде обговорити та узгодити з клієнтом

- (1) Яка технологія найкраще підходить для них?
- (2) Як забезпечити безпеку?

- (3) Як зберегти приватність і конфіденційність?
(4) Яку підтримку на рівні громади вони можуть отримати?

Поради щодо дистанційного ведення справ див.: Підкласер з питань захисту дітей в Іраку (квітень 2020) [Посібник з ведення справ в сфері захисту дітей для дистанційного телефонного супроводу в ситуації з COVID-19.](#)

Як слід адаптувати та приводити до відповідності з контекстом цей базовий інструментарій управління грошима?

Інструмент повинен бути адаптований до контексту та клієнта, з яким спілкується соціальний працівник. Кожна людина є індивідуальністю, а отже, має різні потреби. Соціальний працівник повинен добре знати свого клієнта та його сім'ю. Соціальний працівник повинен розуміти потреби клієнта у підтримці. Соціальний працівник повинен знати та задокументувати, чому клієнт був обраний в якості отримувача CVA. Вони повинні обирати питання та інструменти, які будуть використовуватися, та адаптувати їх під кожного клієнта, виходячи з індивідуальних потреб клієнта та потреб його домогосподарства.

Адаптація - це просто процес підбору питань та інструментів

Етапи процесу приведення до відповідності контексту:

- i. Адаптуйте сценарії отримання інформованої згоди/дозволу та отримання дозволів відповідно до місцевого законодавства.
- ii. Виберіть питання та інструменти, які найбільше підходять до ситуації клієнта, його домогосподарства та умов, в яких ви працюєте.
- iii. Скоригуйте обрані сценарії залежно від клієнта - наприклад, віку та стадії розвитку клієнта; рівня його освіти та грамотності; того, чи звертається ви до жінки або чоловіка - голови домогосподарства; якщо клієнт є дитиною без супроводу дорослих, розлученою з сім'єю або дитиною, яка є головою домогосподарства.
- iv. Перекладіть інструменти та сценарії на місцеві мови.
- v. Інструменти 1, 2, 3 і 4 - додайте або змініть зображення/пиктограми. Використовуйте зображення, які будуть легко зрозумілі клієнтам у вашому контексті. Ви можете попрацювати з вибіркою клієнтів, щоб створити зображення, які ви будете використовувати.
- vi. Інструмент 1, Додайте, видаліть або змініть категорії витрат на ті, які є найбільш звичними та доречними у вашому середовищі.
- vii. Інструменти 3 і 4, додайте або видаліть стовпці або рядки в таблицях.
- viii. Підготуйте елементи Інструменту 5, які стосуються всіх клієнтів. Наприклад, дружній до громади шлях перенаправлення дітей до служби захисту дітей.

Фактори, які слід враховувати при приведенні сценаріїв та інструментів у відповідність до контексту.	
Рівень	Фактори
Індивідуальні особливості	<ul style="list-style-type: none">• Стать, вік, наявність інвалідності або хронічних захворювань.• Мова, грамотність, рівень освіти.• Переселенці, біженці, особи без громадянства.• Діяльність, пов'язана із забезпеченням засобів до існування.
Характеристики домогосподарств	<ul style="list-style-type: none">• Положення клієнта в сім'ї (роль, здатність приймати рішення тощо).• Структура домогосподарства (приймальна сім'я, опікунська сім'я тощо).
Громада	<ul style="list-style-type: none">• Структури управління на місцевому рівні.• Ринки.
Суспільство	<ul style="list-style-type: none">• Соціокультурні норми.• Політичні / управлінські структури національного рівня.• Правові рамки - наприклад, мінімальний вік, з якого діти можуть працювати або мати банківський рахунок; юридична можливість для жінок мати та витратити готівку.• Існуючі системи соціального забезпечення та схеми соціального захисту, що впроваджуються урядом.• Наявність певних технологій.

Розробка програми грошової та ваучерної допомоги	<ul style="list-style-type: none">• Методики CVA, що використовуються в цьому контексті.• Назви постачальників фінансових послуг, що діють на території району.
---	--

Чого НЕ може робити цей базовий інструментарій управління?

- (i) Цей інструмент **не замінює повний процес ведення справ** або будь-які етапи процесу ведення справ. Запропоновані сценарії та інструменти слід використовувати під час зустрічей з ведення справ. Вони є додатковими інструментами, що доповнюють планування безпеки, планування за справою тощо.
- (ii) Цей інструмент **не містить вказівок щодо того, як створювати вашу CVA до того, як почалося її надання**. Хоча він може збирати корисну інформацію в режимі реального часу, яка може допомогти вам скоригувати механізм надання CVA, щоб зробити його більш безпечним для ваших клієнтів.

Детальний посібник з розробки та впровадження CVA див. тут:

- [Посібник з проведення грошових переказів в рамках програми](#) Save the Children
- MercyCorps, [Інструментарій для програмування грошових переказів](#)

- (iii) **Цей інструмент не допоможе Вам визначити, яким клієнтам слід надавати CVA**. Для відбору клієнтів, які отримають CVA, необхідно мати внутрішні процеси визначення:
 - a. Громад, у яких потреби перевищують можливості,
 - b. Окремих дітей та домогосподарств, які перебувають у групі ризику або зіткнулися з проблемами захисту дітей;
 - c. Ризиків у сфері захисту дітей, пов'язаних з бідністю, нестачею фінансових ресурсів або нестабільністю засобів до існування; та
 - d. Окремих дітей та сімей, для яких користь від отримання CVA допоможе усунути ризику.

Інструменти, які можуть допомогти вам виявити громади, домогосподарства та окремих осіб, які перебувають у групі ризику, включають в себе наступне:

- Оцінка вразливості та потенціалу (VCA) - <https://www.ifrc.org/vca> - це інструмент, який може допомогти вам виявити ризику на рівні громади.
 - Підхід з боку економіки домогосподарств (HEA) [https://www.heacod.org/fr-fr/Published%20Reports/Household%20Economy%20Analysis_Package21032018.pdf](https://www.heacod.org/fr/fr/Published%20Reports/Household%20Economy%20Analysis_Package21032018.pdf) - допоможе вам визначити найбільш економічно активні домогосподарства в існуючому контексті.
 - Інструмент ідентифікації осіб з підвищеним ризиком - <https://www.refworld.org/docid/4c46c6860.html> - це інструмент, який допомагає ідентифікувати осіб, що належать до груп підвищеного ризику. Цей інструмент розроблений спеціально для роботи з біженцями, але може бути адаптований до інших контекстів.
- (iv) Цей інструментарій **не накладає умов або обмежень** на грошову та ваучерну допомогу, яка в інших випадках є безумовною та необмеженою. Він спрямований на те, щоб змусити клієнтів замислитися над тим, як приймаються рішення, і чиї потреби повинні бути враховані при прийнятті рішення про те, як витратити CVA. Клієнти можуть захотіти принести квитанції, щоб їм допомогти з управлінням бюджетом, але соціальні працівники не повинні вимагати або очікувати цього. Соціальні працівники не повинні звітувати про те, як клієнти витрачають свої гроші; це суперечило б відносинам довіри, турботи та безоціночного надання послуг, які є основою соціальної роботи.
 - (v) Цей інструмент **не є інструментом моніторингу та оцінки**, який надає докази того, як CVA впливає на благополуччя дітей. Вказівки, під які ви можете адаптуватися Ваш контекст є в інших джерелах з питань моніторингу та оцінки благополуччя дітей. Наприклад див.:

Версія для польових випробувань квітень 2021 р.

Грошові питання: Інструментарій для соціальних працівників для надання дорослим та підліткам підтримки з управління грошима.

- С. 64 - 66 «Вимірювання», Т. Хамакава та Рендалл, К. (2008) Неможливо виміряти: Громадська реінтеграція колишніх дітей-солдатів у Кот-д'Івуарі, Save the Children та Гарвардська школа Кеннеді, <https://resourcecentre.savethechildren.net/sites/default/files/documents/4494.pdf>
- О'Доннелл К., Ньянгара Ф., Мерфі Р. та Ніберг Б. (2008) Індекс статусу дитини, USAID та Університет Дьюка, <https://www.measureevaluation.org/resources/tools/ovc/child-status-index/CSI%20Index-Jan-09-beta.pdf>

(vi) Цей інструментарій **не забезпечує клієнтам комплексного навчання з фінансової грамотності**. Навички фінансової грамотності можна розвивати у якості додаткового компонента до інтервенцій в рамках ведення справ та CVA, які ви надаєте своїм клієнтам в процесі ведення справ.

- [Управління вашими грошима: Навчання з фінансової грамотності для груп громад з заощаджень](#) є прикладом навчального посібника з фінансової грамотності.

Якими принципами слід керуватися при використанні цього базового інструменту управління грошима?

Нижче наведено 15 керівних принципів, які мають бути основою для всієї практики ведення справ, включаючи бесіди між соціальними працівниками та їхніми клієнтами, що стосуються базового управління грошима. Ці керівні принципи взяті з Міжвідомчих настанов з ведення справ та захисту дітей, Робоча група з питань захисту дітей, 2014, <https://resourcecentre.savethechildren.net/library/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-protection>. Більш детальний опис кожного з цих принципів наведено в настановах.

Керівні принципи ведення справ у сфері захисту дітей

1. Не зашкодьте.
2. Пріоритетом є інтереси дитини.
3. Відсутність дискримінації.
4. Дотримання етичних норм. У тому числі стандарти захисту і кодекси поведінки.
5. Отримання інформованої згоди та/або інформованого дозволу.
6. Повага до конфіденційності.
7. Забезпечення підзвітності.
8. Дружність до дитини / орієнтованість на дитину.
9. Надання дітям та сім'ям можливості розвивати свої сильні сторони.
10. Базування всіх дій на знаннях про розвиток дитини, права дитини та її захист.
11. Сприяння змістовній участі дітей.
12. Забезпечення культурно прийнятних процесів та послуг.
13. Координування та співпраця.
14. Дотримання професійних меж та вирішення конфліктів інтересів.
15. Дотримання законів та політик щодо обов'язкового звітування.

Проблеми, пов'язані з безпекою, а також небезпечні для життя травми або медичні стани, які спостерігаються або повідомляються в процесі збору даних, повинні вирішуватися якомога швидше. Оскільки цей інструментарій має використовуватися як частина процесу ведення справ, передбачається, що вже існує набір стандартних операційних процедур, а також схема перенаправлення, яка буде використовуватися у разі необхідності вжиття термінових заходів для забезпечення безпеки та захисту дитини та/або її сім'ї.

Будь-які інциденти, пов'язані з безпекою, травми, що загрожують життю, або медичні стани, виявлені під час наради з управління справами, повинні розглядатися негайно.

- Дії, що вживаються, повинні ґрунтуватися на індивідуальних потребах дитини.
- Будь-які питання безпеки або занепокоєння, які стосуються того, як розроблено CVA, має бути вирішено до моменту наступного виділення коштів.
- У разі виникнення інцидентів, пов'язаних з безпекою,
 - Необхідно вжити заходів для запобігання подальшому виникненню проблем або інцидентів, пов'язаних з безпекою, та,
 - Звітування має відбуватися відповідно до внутрішніх протоколів відомства та національних правових рамок.

Посібник для соціальних працівників з надання підтримки клієнтам у питаннях базового управління грошима

Загальні рекомендації для соціальних працівників щодо спілкування з вашим клієнтом про основи управління грошима

Отримання згоди

На початку кожної зустрічі соціальний працівник повинен буде отримати інформовану згоду/дозвіл клієнта. Ключовими питаннями для обговорення є:

- Пояснення мети основних обговорень щодо управління грошима.
- Описати процес, якого ви будете дотримуватися сьогодні.
- Вказати, яку інформацію про їхні фінанси ви будете збирати та зберігати.
- З'ясувати, як буде зберігатися фінансова інформація, якою вони діляться з вами.
- Отримати дозвіл на продовження роботи.

Розмова про гроші

У будь-якій формі обговорення з клієнтом питання про використання ним CVA вам може бути потрібно нагадати клієнту про різні категорії витрат, які існують, в тому числі, про витрати, які він може понести:

- Регулярні та фіксовані витрати. Їх легко планувати. Вони включають такі витрати, як оренда та плата за навчання.
- Постійні та змінні витрати. Ми знаємо, що вони відбудуться, але ми не можемо бути впевнені, скільки вони коштуватимуть, і ми не можемо знати, коли вони будуть стягнуті. Це стосується продуктів харчування, рахунків за електроенергію, телефонних рахунків, зарахування до школи тощо.
- Виникають нечасто, але є передбачуваними - податки; страхові платежі тощо.
- Шок-витрати та непередбачувані витрати. Це несподівані витрати, яких ви не очікували. Ви не можете їх планувати і не знаєте, наскільки вони будуть великими. Необхідно відкладати гроші на незаплановані витрати. Це можуть бути нові проблеми зі здоров'ям, пошкодження вашого будинку, втрата врожаю тощо.

Залежно від можливостей та рівня освіти клієнта, вам може знадобитися надавати йому підтримку різними способами, використовуючи допоміжні засоби, щоб він зрозумів ці розмови про гроші. Ви можете...

- Роздрукувати та використовувати збільшені версії піктограм (піктограми включають в себе піктограми доходів, витрат, дати, різних категорій витрат домогосподарств тощо).
- Роздрукувати та використовувати фотографії місць, де вони можуть працювати, отримувати та витратити гроші.
- Зробити якусь форму "фальшивих грошей".
- Разом з клієнтом намалюйте власні піктограми для ключових понять, які будуть повторюватися під час зустрічей, а саме: дохід; джерело доходу; витрачена сума; дата тощо.

Хоча пам'ятайте, що це не навчання з фінансової грамотності. Детальніше про таке навчання див. розділ вище, "[Чого НЕ може робити цей базовий інструментарій управління?](#)"

Розмова про потреби в сім'ї

Говорячи про побутові витрати, нагадайте клієнту, що необхідно враховувати весь спектр потреб усіх членів домогосподарства. Завжди запитуйте, чи є мають певні особи в домогосподарстві будь-які особливі потреби:

- Які потреби... дівчаток? ... хлопчиків? ... дітей з інвалідністю? ... немовлят? ... старших підлітків? ... Ваших біологічних дітей, які живуть в іншому домогосподарстві? ... чиїсь біологічні діти, які проживають у Вашому домогосподарстві? ... люди похилого віку в будинку? ... дорослі з обмеженими можливостями? Діти та дорослі в домогосподарстві з проблемами психічного здоров'я?
- На що витрачають доходи домогосподарства?
- Як ви приймаєте рішення в побуті?
 - о Хто вирішує, як витратити доходи?
 - о Чи запитуєте ви у хлопців та дівчат, що їм потрібно?
 - о Чи запитуєте Ви свого чоловіка/дружину/партнера про те, чого він/вона хоче чи потребує?
 - о Чи запитуєте Ви інших дорослих членів сім'ї про те, чого вони хочуть або потребують? Якщо так, то кого?
- Ви можете попросити клієнта запросити інших членів домогосподарства, які мають інші погляди на потреби та пріоритети. Будьте уважні до будь-якої внутрішньої динаміки та напруженості в домогосподарствах. Ці базові обговорення про управління грошима не повинні призводити до насильства в сім'ї.

Що не можна і чого не можна робити під час розмови з клієнтам-підліткам про основи управління грошима.

Це короткі рекомендації щодо того, як розмовляти з клієнтами-підлітками про основи управління грошима. Більш детальні вказівки щодо спілкування з підлітками можна знайти в посібнику для підлітків з питань CVA/CP (**необхідно додати назву та посилання на посібник, коли він буде доопрацьований**).



РЕКОМЕНДОВАНО

Поясніть, чому ви розмовляєте з дитиною про основи управління грошима: Поясніть зрозумілою для підлітків мовою цілі зустрічі (зустрічей). Скільки разів, коли і де ви будете зустрічатися. Скажіть дитині, що Ви хочете допомогти їй, щоб вона могла використати отримані гроші або ваучери найбільш ефективно, щоб покрити витрати на деякі свої основні потреби.

- *Якщо вони отримують безумовний грошовий переказ:* Розкажіть клієнту, що (1) він має право обирати спосіб, в який витратити гроші, отримані в рамках CVA.
- *Якщо вони отримують умовний(і) грошовий(і) переказ(и) або ваучер(и):* Поясніть клієнту, що існують певні очікування щодо використання ним готівки або ваучерів, і опишіть йому ці ліміти та очікування.

Зберігайте нейтралітет: Дайте дитині зрозуміти, що ви тут не для того, щоб засуджувати, а щоб вислухати, зрозуміти і допомогти.

Поводьтесь з повагою: Підлітки можуть робити вибір, який відрізняється від того, який би ви зробили чи робите не засуджуйте їх за їхній вибір, не показуйте ознак того, що ви несхвально ставитеся до них.

Слухайте: Дайте підлітку час поставити запитання та отримати роз'яснення. Дозвольте їм відчувати себе комфортно, щоб вони могли звернутися за порадою щодо свого вибору.

Будьте уважні і спостерігайте: Зверніть увагу на мову тіла, поведінку та фізичні реакції підлітка, а також на слова, які він використовує. Якщо їм незручно обговорювати певні теми, проявляйте повагу і не з'ясовуйте стосунки. Наберіться терпіння, це допоможе вам побудувати довірливі стосунки з дитиною, яка, можливо, розповість більше подробиць під час наступних зустрічей.

Виявляйте терпіння: Дайте дитині час обміркувати та засвоїти інструменти та інформацію, яку ви їй надаєте, а також запитання, які ви їй ставите. Дайте їм можливість обдумати ваші запитання і відповіді на них під час наступних сесій.

Використовуйте відповідну та позитивну мову тіла: Використовуйте позитивну мову тіла, яка є культурно прийнятною в даній ситуації. Передавайте дитині відчуття турботи і комфорту, використовуючи невербальні техніки спілкування (наприклад, посмішку). Сядьте на одній висоті з дитиною.

Постійно адаптуйте свою мову та підхід до віку і стадії розвитку дитини: Обирайте мову, яка є чіткою та зрозумілою для дітей віку вашого клієнта, з урахуванням їхніх навичок та можливостей. Під час першої зустрічі приділіть час, щоб зрозуміти, чи вміє дитина читати, писати, чи має вона базові навички рахування, чи ні. Адаптуйте майбутні розмови, які ви будете проводити, а також та інструменти, які ви будете використовувати, до початкової оцінки потенціалу. Будьте готові продовжувати адаптувати та коригувати свій підхід у процесі роботи з дитиною. Розглянути можливість використання друкованих значків, малюнків та "фальшивих" грошей для сприяння обговоренню.



НЕ РЕКОМЕНДОВАНО

Не робіть того, і?і?і?і?і?і?і? і чого не можете втримати. Не кажіть, що ви зможете допомогти дитині в усьому, в чому вона забажає. Бувають випадки, коли ви не зможете цього зробити. Дві основні ситуації, коли Ви не зможете зробити так, як бажає дитина, пов'язані з (1) конфіденційністю та (2) можливістю коригування грошової та ваучерної допомоги.

- **Конфіденційність:** Запевніть дитину, з якою ви розмовляєте, що вона може довіряти вам, бути відкритою з вами, і що більша частина того, що ви обговорюєте, залишиться суворо конфіденційною, між вами двома. Ви також повинні сказати їм, що вам можливо доведеться поділитися певною інформацією, якщо те, що вони вам розповіли, змусить вас думати, що вони або їхній знайомий знаходиться у небезпеці. Після цього Вам потрібно буде поговорити з іншими людьми, щоб переконатися, що дитина та/або інші особи перебувають у безпеці та захищені від шкоди.
- **Зміни в оформленні грошової та ваучерної допомоги:** Бюджети програм визначені заздалегідь. Характеристики CVA можуть встановлюватися урядом, більш широким колом міжвідомчих груп, консорціумів або донорів. Допомога, яку отримує дитина та/або її сім'я, може бути частиною більш масштабного гуманітарного втручання для сприяння розвитку, яке спрямоване не лише на тих, хто постраждав від проблем в сфері захисту дітей. Все це означає, що можливості соціального працівника регулювати обсяг, частоту або тривалість CVA в більшості випадків досить обмежені. Соціальний працівник може надавати зворотній зв'язок, але він не повинен обіцяти дитині або членам домогосподарства, що CVA буде скориговано на основі цього зворотного зв'язку. З огляду на це, якщо CVA становить ризик для будь-кого, дуже важливо негайно вжити заходів і внести корективи для того, щоб зробити CVA безпечною.

Не змушуйте і не тисніть на дитину, щоб вона говорила. Краще робити це повільно і не запитувати занадто багато інформації занадто швидко. Дітям потрібен час, щоб засвоїти і зрозуміти нову інформацію, яку їм надають.

НЕ засуджуйте клієнтів за те, як вони вирішили використати свою CVA. Під час спілкування з підлітками слід відсторонитися від власних цінностей та світогляду. Не виражайте осуду словами або мовою тіла. Якщо ви засуджуєте дитину, коли вона розповідає вам, що використовувала CVA для купівлі сигарет, алкоголю, косметики або інших речей, які, на вашу думку, не є необхідними, дитина почуватиметься менш комфортно, коли ділитиметься з вами подробицями свого життя.

НЕ вимагайте від підлітків детальної фінансової звітності. Клієнти можуть захотіти принести квитанції, щоб їм допомогти з управлінням бюджетом, але соціальні працівники не повинні вимагати або очікувати цього. Соціальні працівники не повинні звітувати про те, як клієнти витрачають свої гроші. Звітування про те, як витрачаються кошти, суперечило б відносинам довіри, турботи та неупередженого надання послуг, які є основою ведення справ.

Підтримка клієнтів у базовому управлінні грошима через ведення справ

1. До того, як клієнт отримає першу виплату грошової та ваучерної допомоги.



Графік:

- Ця розмова має відбутися між соціальним працівником та клієнтом за тиждень або більше до того, як клієнт отримає першу CVA.



Планування часу:

- На розгляд наступних матеріалів за клієнтом, ймовірно, знадобиться від **30 хвилин до 1 години 30 хвилин**.
- Скільки часу це займе, буде залежати від того, наскільки добре клієнт знає математику, наскільки він знайомий з процесом бюджетування і наскільки він відстежував власні витрати в минулому.
- Можливо, ви захочете розглянути зміст у двох окремих сесіях, щоб не перевантажувати клієнта.
- При роботі з клієнтами підліткового віку, вам можливо не вдасться охопити стільки інформації за одну зустріч. Це особливо актуально, якщо дитина раніше не працювала з грошима і не складала бюджет.



Соціальному працівнику знадобиться:

- Роздруківка адаптованого зразка сценарію 1.
- Роздруківки інструментів, які вони планують використовувати з клієнтом - це можуть бути як Інструменти 1, так і 2, або тільки один з цих інструментів.



Приклад сценарію 1: Теми для обговорення та питання, які слід задати на зустрічі ДО того, як клієнт вперше отримає грошову та ваучерну допомогу (CVA).

Перед тим, як вперше отримати грошову виплату, соціальний працівник повинен **ПОЯСНИТИ** наступне всім своїм клієнтам, які будуть одержувачами.

Опишіть Вашу роль як соціального працівника щодо допомоги готівкою та талонами:

- Цілі дискусій та інструменти, які ви будете використовувати разом. Поясніть, що ви не ставите умов, але можете надати підтримку у прийнятті рішень та визначенні пріоритетів.
- Як ви працюєте разом з постачальником фінансових послуг.
- Ваше зобов'язання зберігати конфіденційність будь-якої інформації, якою вони діляться, включаючи те, як вони витрачають свої гроші.
- Ви повинні поділитися інформацією зі своїм керівником та/або постачальником фінансових послуг, якщо під час розмови з'ясується, що спосіб, у який на даний момент здійснюються виплати CVA, наражає клієнта або будь-кого іншого на ризик. Це дозволяє вносити корективи і забезпечувати безпеку кожного.
- Отримання інформованої згоди/дозволу на участь у цих обговореннях з клієнтом та на зберігання наданої інформації про його фінанси.

Опишіть грошову та ваучерну допомогу клієнту:

(Фінансова установа може також надавати нижчезазначену інформацію, але краще, щоб клієнт почув її двічі, ніж не почув взагалі. Також може бути, що їм зручніше ставити запитання та отримувати роз'яснення

від свого соціального працівника.)

- Чому клієнт був обраний для отримання CVA.
- Яку суму CVA вони отримають, тобто якою буде сума переказу.
- Як була визначена сума CVA.
- Коли почнеться виплата CVA.
- Як вони будуть отримувати CVA, тобто який механізм надання буде використовуватися.
- Як часто клієнт буде отримувати CVA.
- Коли планується завершення надання CVA і що буде після цього.
- Яку підтримку вони отримають на додаток до CVA.
- Будь-які умови, яким повинні відповідати клієнти, що отримують CVA.
- Який моніторинг або подальші дії відбуватимуться паралельно з наданням CVA, і як клієнт буде залучений до цього процесу моніторингу та оцінки.

Після цього соціальний працівник може поставити клієнту декілька запитань, які на його думку є найбільш актуальними для ситуації, в якій опинився клієнт:

- Чи вважаєте ви, що вам буде комфортно отримувати CVA в описаний вище спосіб?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити, щоб ви почувалися в безпеці?
- Чи є у вас плани щодо того, як ви витратите цей початковий транш CVA?
- Ви хочете обговорити, які у вас є витрати, і подивитися, чи допоможе вам CVA покрити ці витрати?
 - Якщо так, використовуйте [Інструмент 1: Які потреби сім'ї та дитини?](#) та/або [Інструмент 2: Розставлення пріоритетів витрат домогосподарств](#), нижче. Ви повинні вибрати інструмент або інструменти, які відповідають рівню освіти та грамотності вашого клієнта.



Як користуватися Інструментом 1 та Інструментом 2: Інструмент 1: Які потреби дитини сім'ї ? та Інструмент 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств з клієнтом під час зустрічі ДО початку надання грошової та ваучерної допомоги:

- Роздрукуйте інструменти, які ви будете використовувати з клієнтом, тобто діаграму з [Інструмента 1](#) та/або таблицю з [Інструмента 2](#).
- Сядьте з інструментами, які ви використовуєте, між соціальним працівником та клієнтом.
- Запитайте клієнта: "Які поточні потреби Вашої сім'ї та дітей?" відповідно до кожної з цих категорій. Попросіть їх подумати про регулярні витрати (ті, що відбуваються щодня, щотижня, щомісяця); періодичні витрати, а також шоківі витрати.
- На що ви історично витрачали гроші?
- Регулярні витрати можуть включати харчування, оренду житла, кредит на мобільний телефон та транспорт. Періодичні витрати можуть включати одяг, предмети побуту тощо.
- Під час обговорення різних категорій витрат, які може понести клієнт, ви можете обговорити їх:
 - Робіть позначки навпроти різних категорій / бульбашок безпосередньо на діаграмі, **АБО**
 - Заповнити колонку А Інструменту 2.
 - Клієнтам, які вміють писати, запропонуйте заповнити колонку А таблиці в Інструменті 2 своїми думками про товари, які вони купують.
 - Під час заповнення таблиці запитайте їх також про те, якою на їхню думку зазвичай є вартість предметів, і вони можуть почати заповнювати колонку Б.
 - Для клієнтів, яким не дуже зручно читати та писати, соціальний працівник може заповнити колонку А таблиці в Інструменті 2, забезпечивши при цьому, щоб і клієнт, і соціальний працівник могли бачити, як пише соціальний працівник. Соціальний працівник повинен пояснити, що він записує те, що говорить клієнт, щоб клієнт міг вести запис розмови, яку вони ведуть.
 - Так само соціальний працівник може записувати коментарі та думки клієнта щодо звичайної

вартості товарів, які вони купують, у колонці Б.

- Після того, як ви пройшли всі категорії витрат і перерахували основні витрати, про які може подумати клієнт, попросіть його розглянути всі витрати, які він міг пропустити.
- Завжди запитуйте, чи є мають певні особи в домогосподарстві будь-які особливі потреби:
 - Які потреби... дівчаток? ... хлопчиків? ... дітей з інвалідністю? ... немовлят? ... старших підлітків? ... Ваших біологічних дітей, які живуть в іншому домогосподарстві? ... чиїсь біологічні діти, які проживають у Вашому домогосподарстві? ... люди похилого віку в будинку? ... дорослі з обмеженими можливостями?
- Попередьте клієнта, що ви знову будете використовувати Інструмент 2 на наступних сесіях, коли будете заповнювати інші колонки.
- Попросіть клієнта зберегти заповнений "Інструмент 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств" і повернутися до нього під час наступних обговорень.
- Соціальний працівник може зробити ксерокопію (якщо у нього є доступ до ксерокса) або сфотографувати на телефон. Це дозволяє клієнту залишити собі копію, а соціальному працівнику - копію у справі. Це має бути зроблено у спосіб, що відповідає протоколам захисту даних та обміну інформацією вашої організації чи установи. Приклади найкращих практик захисту даних включають: використання лише робочого телефону, регулярне видалення фотографій після завантаження файлів на комп'ютер, пароль тощо. Підрозділ зони відповідальності за захист дітей підготував [проект Протоколу про захист даних та обмін інформацією](#).
- Якщо клієнту комфортно робити це без допомоги соціального працівника, заохочуйте його переглянути документ і продовжувати додавати пункти до колонки А по мірі того, як він буде про них згадувати до наступної сесії.
- Тепер поставте кілька запитань про доходи домогосподарств і про те, як вони задовольняють потреби сім'ї (стрілка в лівому кутку Інструменту 1).
 - Які джерела доходу ви маєте? (Відповіді на це питання можна записати в Інструменті 1).
 - Як Ваша сім'я задовольняє ваші потреби на даний момент?
 - Чи є у вас можливості задовольнити ті потреби, які не залежать від цієї конкретної допомоги?
 - Які існують бар'єри для того, щоб задовольнити ці потреби?
 - На Вашу думку, грошова та ваучерна допомога допоможе задовольнити ці потреби?
-

Запитання для чоловіків - голів домогосподарств (хлопців або чоловіків)

- Чи є у Вас дружина, партнерка, доросла жінка, якій Ви довіряєте, яка може запитати дівчат у Вашому домогосподарстві про їхні конкретні потреби (наприклад, вони можуть не захотіти говорити з членами домогосподарства чоловічої статі про потребу в гігієнічних засобах)?

Питання для клієток (жінок або дівчат)

- Чи можете Ви обирати або впливати на те, як витрачаються гроші у Вашому домі?
- Чи враховуються Ваші потреби та потреби інших дівчат і жінок у домогосподарстві при складанні бюджету домогосподарства?
- Чи є види діяльності, якими Ви не можете займатися (наприклад, відвідувати школу або отримувати медичні послуги) через брак ресурсів?

Відповіді на питання про безпеку

- Поставте кілька додаткових запитань про безпеку:
 - Чи будете ви почувати себе в безпеці, витрачаючи CVA?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити, щоб ви почувалися в безпеці?
 - Чи вважаєте Ви, що деякі члени Вашого домогосподарства будуть почуватися менш захищеними, ніж інші, що отримують CVA?
 - Якщо так, то кого?
 - Якщо так, то яким чином вони почуватимуться менш захищеними?
 - Що ми можемо зробити, щоб допомогти вам та вашим близьким почуватися в безпеці?

Версія для польових випробувань квітень 2021 р.

Грошові питання: Інструментарій для соціальних працівників для надання дорослим та підліткам підтримки з управління грошима.

Закриття

- Завершіть сесію, подякувавши клієнту за приділений час і нагадавши йому про день і час вашої наступної зустрічі.
- Поповніть всі матеріали справи копіями заповнених форм та будь-якими питаннями, порушеними під час зустрічі.

2. Після отримання клієнтом першої виплати грошової та ваучерної допомоги.



Графік:

- Ця розмова має відбутися один раз між соціальним працівником та клієнтом, одразу ж після того, як клієнт отримує свою першу виплату CVA. Бажано – протягом 1-2 днів з моменту отримання.



Планування часу:

- На розгляд наступних матеріалів за клієнтом, ймовірно, знадобиться від **1 години до 1 години 30 хвилин**.
- Скільки часу це займе, буде залежати від того, наскільки добре клієнт знає математику, наскільки він знайомий з процесом бюджетування і наскільки він відстежував власні витрати в минулому.
- Можливо, ви захочете розглянути зміст у двох окремих сесіях, щоб не перевантажувати клієнта.
- При роботі з клієнтами підліткового віку, вам можливо не вдасться охопити стільки інформації за одну зустріч. Це особливо актуально, якщо дитина раніше не працювала з грошима і не складала бюджет.



Соціальному працівнику знадобиться:

- Роздруковка відредагованого Зразка сценарію 2.
- Заповнені форми з першої сесії між соціальним працівником та клієнтом, на якій обговорювались основи управління бюджетом. Це може бути Інструмент 1 або Інструмент 2, або обидва.
- Роздруковка з Інструментів 3 та 4.
- Калькулятор.



Завдання соціального працівника перед зустріччю:

- Перед зустріччю соціальний працівник повинен зв'язатися з клієнтом і нагадати йому про необхідність принести заповнені Інструменти 1 та/або 2, залежно від того, з якими інструментами він працював під час першої сесії.



Приклад сценарію 2: Теми для обговорення та питання, які слід задати на першій зустрічі після того, як клієнт тільки почав отримувати грошову та ваучерну допомогу (CVA).

- Чи комфортно Вам було отримувати CVA?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити для того, щоб Ви почували себе в безпеці наступного разу, коли будете отримувати CVA?
 - Чи зіткнулися Ви з новими ризиками при отриманні CVA?
 - Якщо так, то з якими ризиками ви зіткнулися? Що ми можемо зробити для того, щоб Ви уникнули цих ризиків і почували себе в безпеці наступного разу, коли будете отримувати CVA?
- Чи відчуваєте Ви себе в безпеці, маючи CVA у себе вдома?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити для того, щоб Ви почувалися в безпеці?
- Чи відчували Ви себе в безпеці, витрачаючи CVA?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити, щоб ви почувалися в безпеці?
 - На що Ви зараз витрачаєте свої гроші?
 - Чи зіткнулися Ви з новими ризиками витрачаючи CVA? Якщо так, то з якими ризиками ви зіткнулися? Що ми можемо зробити для того, щоб ви уникнули цих ризиків і почували себе в безпеці наступного разу, коли будете отримувати CVA?

- Чи стягають з вас продавці товарів, які ви купуєте, постійно однакову ціну? Чи стягують вони однакову ціну з інших ваших знайомих? Чи існують інші місця, де продається той самий товар, але ціна на нього може бути іншою?
- Чи стикалися ви з завищеними тарифами, чи відмовляли вам у наданні послуг, чи стикалися ви зі здирництвом, проблемами безпеки або будь-якими іншими ризиками чи проблемами з моменту надання CVA?

→ Якщо виникли будь-які ризики, соціальні працівники повинні поговорити зі своїм керівником, з'ясувати, як може бути скоригована CVA перед виконанням будь-яких майбутніх виплат, і разом з клієнтом розробити відповідні заходи щодо зменшення цих ризиків.

→ Треба бути готовими направити клієнтів за психіатричною та психосоціальною підтримкою або медичною допомогою, якщо вони повідомляють про будь-який досвід жорстокого поводження або насильства.



Як користуватися Інструментом 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств клієнтом під час зустрічі ПІСЛЯ отримання першої грошової та ваучерної допомоги:

- Приготуйте копію таблиці з **Інструмента 2** яку Ви почали заповнювати під час останньої сесії.
- Сядьте зі столиком з Інструменту 2 між соціальним працівником та клієнтом.
- Запитайте клієнта: чи думали ви про те, що ще потрібно додати до цього списку? Додайте всі пункти, про які ви подумали і хочете додати до списку, в колонці А і додайте вартість цих пунктів в колонці Б. Врахуйте також всі пункти, ціна на які могла змінитися.

Попросіть клієнта спробувати почати думати про те, які витрати для нього є пріоритетними:

- Запитайте їх: Що таке потреби? Що таке бажання?
- Разом почніть заповнювати колонку С Інструменту 2 з ранжуванням пріоритетів від 1 до 5. Де
 1. Дуже важливо. Товар необхідний для розвитку, добробуту та здоров'я окремих членів домогосподарства.
 2. Важливо.
 3. Корисно / добре мати.
 4. Добре мати, але не одразу потрібно. Закупівля товару може бути відкладена.
 5. Несуттєво. Предмет, який є бажаним або потрібним, але не є необхідним для розвитку, добробуту або здоров'я будь-якого члена домогосподарства.
- *Пам'ятайте - тут важливою є думка клієнта про те, що є важливим для нього або членів його домогосподарства. Соціальний працівник не повинен нав'язувати своє судження про те, що є важливим, а що ні.*
- Запитайте, чи вважає клієнт, що ці пріоритети будуть однаковими для різних осіб в домогосподарстві? Чи є конкретні пріоритети для певних осіб у домогосподарстві?
 - Які пріоритети у дівчаток? хлопчиків? дітей з інвалідністю? немовлят? старших підлітків? ... Ваших біологічних дітей, які проживають в іншому домогосподарстві? ... чиїхось біологічних дітей, які проживають у Вашому домогосподарстві? ... людей похилого віку в помешканні? ... дорослих з інвалідністю?

→ Якщо клієнт відчуває, що він зрозумів інші таблиці та інструменти, і він достатньо комфортно почуває себе з процесом визначення пріоритетів і готовий рухатися далі, ви можете приступити до заповнення таблиць 3 і 4.



Як користуватися Інструментом 3: Таблиця відстеження доходів з клієнтом на зустрічі ПІСЛЯ отримання першої грошової та ваучерної допомоги:

- Зробіть копію таблиці в **Інструменті 3** викладеної між вами та клієнтом.
- Поясніть, що заповнення цієї таблиці дозволить вам разом побачити, скільки грошей отримує клієнт та його домогосподарство протягом дня, тижня та місяця. Це допоможе клієнту зрозуміти, чи може він дозволити собі покрити всі свої витрати.
- Запитайте клієнта:
 - "Який дохід маєте ви та ваше домогосподарство?"
 - "Чи з'явилися у вас нові джерела доходу з часу нашої останньої зустрічі?"Заповнюйте таблицю по мірі того, як клієнт відповідає на запитання. Або попросіть клієнта заповнити таблицю, якщо йому зручно писати.
- **Заповнення таблиці відстеження доходів.**
 - Для рядка А, рядка В, рядка С і т.д. Внесіть джерела доходу - по одному окремо у кожен рядок.
 - Поясніть клієнту по черзі кожну з граф.
 - "Джерело доходу": звідки надходять гроші.

→ Можливо, вам потрібно/бажано поставити уточнюючі запитання, щоб зрозуміти, чи доводилося домогосподарству вдаватися до можливих негативних механізмів подолання труднощів за участю дітей - наприклад, торгівля дітьми, дитячі шлюби, дитяча праця, забирання дітей зі школи тощо.

- "Дата отримання доходу": Дата, коли дохід вже отримано або коли в майбутньому буде отримано.
- "Періодичність надходжень": Як часто домогосподарство очікує отримувати цей дохід. Це може бути щоденно, щотижня, щомісяця, щороку або з невідомою періодичністю.
- "Будь-які умови": Детальна інформація про будь-які умови, що стосуються того, як повинен бути витрачений дохід.

→ Після заповнення таблиці підрахуйте загальний дохід. Це дає змогу побачити, скільки коштів клієнт та його домогосподарство мають витратити протягом певного періоду часу.

→ Як і в Інструментах 1 та 2, надайте оригінал таблиці доходів клієнту для зберігання. Зробити копію для долучення до справи. На них можна буде посылатись під час наступної зустрічі.

- Запитайте клієнта: Яка інша, нефінансова, підтримка доступна вам та вашому домогосподарству?
- Чи вважаєте Ви, що CVA разом з іншими вашими доходами покриє ваші очікувані витрати на домогосподарство?
 - Якщо ні.
 - Чи можна визначити пріоритетність певних витрат?
 - Чи можуть певні витрати бути перенесені на наступні місяці?
 - Хочете, щоб я допоміг Вам з визначенням пріоритетності витрат?
 - Якщо так, перегляньте [Інструмент 2: Пріоритети у витратах домогосподарств](#).
- Скажіть клієнту, що тепер для того, щоб повністю зрозуміти, чи покриває його дохід витрати на життя його сім'ї, ви надасте йому інструмент, який він буде використовувати протягом певного часу для відстеження своїх витрат.
- Прогнати через [Інструмент 4: Таблиця відстеження витрат](#).



Як користуватися Інструментом 4: Таблиця відстеження витрат з клієнтом під час зустрічі після отримання першої грошової та ваучерної допомоги:

- Зробіть копію таблиці в **Інструменті 4** викладеної між вами та клієнтом.
- Поясніть, що заповнення цієї таблиці дозволить вам разом побачити, скільки грошей витрачає клієнт протягом дня, тижня, місяця. Це допоможе клієнту бачити, куди йде більша частина його коштів.
- Поясніть, що ви не будете заповнювати цю форму разом зараз, а скоріше вони будуть заповнювати її по мірі того, як будуть витрачати гроші з часом. Ви разом переглянете внесені детальні дані під час наступної зустрічі.
- Пояснюємо таблицю наступним чином:

- **Таблиця відстеження витрат.** Поясніть кожну з колонок по черзі, щоб клієнт міг заповнювати форму по мірі витрачання коштів.
 - о "Колонка А: Дата": Клієнт повинен зазначити день або дату, коли він витратив гроші.
 - о "Колонка Б: Придбаний товар ": Клієнт повинен назвати товар, який було куплено.
 - о "Колонка С: Сума, сплачена за товар": Тут клієнт пише повну вартість товару.
 - о "Колонка D: Місце покупки (необов'язково)": Це необов'язкове поле. Тут вони можуть вказати назву магазину, в якому придбали товар. Це може допомогти з'ясувати, чи встановлюють деякі заклади вищі ціни, ніж інші.
 - о "Колонка Е: Хто в домогосподарстві користується цією річчю?": Це може допомогти визначити, чиї потреби вважаються пріоритетними в домогосподарстві.
- Відповіді у цій колонці мають бути більш детально розглянуті під час наступної зустрічі. Соціальний працівник повинен подумати про моделі та проблеми нерівності та дискримінації, які можуть відображати ці пріоритети. Наприклад, гендерна нерівність та пріоритетність потреб чоловіків та хлопчиків в сім'ї. Або нехтування пріоритетністю потреб дітей з інвалідністю. Якщо такі проблеми дискримінації мають місце, соціальний працівник повинен подумати про те, як м'яко заохотити зміни у ставленні та поведінці в домогосподарстві.
- Порадьте клієнту, що він повинен перерахувати витрати, здійснені за допомогою CVA, а також всі інші джерела доходу, які він отримує.
- Дозвольте клієнту задати питання щодо заповнення форми.
- Поясніть, що під час наступної сесії ви разом переглянете таблицю. Якщо клієнт зрозумів, що йому не вистачає доходів, в кінці місяця перегляд витрат може дати вам можливість
 - о разом визначити:
 - о Де можна зробити заощадження;
 - о Які витрати ви можете відкласти; та,
 - о Як можна розставити пріоритети.
- Передайте місце за столом клієнту. Порадьте клієнту заповнювати таблицю якомога частіше і надавати якомога більше деталей в таблиці відстеження.

Закриття

- Нагадати клієнту про необхідність спробувати заповнити [Інструмент 4: Таблиця відстеження витрат](#) кожного разу, коли вони отримують та витрачають свою CVA.
- Завершіть сесію, подякувавши клієнту за приділений час і нагадавши йому про день і час вашої наступної зустрічі.
- Поповніть всі матеріали справи копіями заповнених форм та будь-якими питаннями, порушеними під час зустрічі.

3. Регулярні повторні сесії з клієнтом в рамках ведення справи з питань захисту дітей під час отримання ним грошової та ваучерної допомоги.



Графік:

- Ця розмова має відбуватися між соціальним працівником та клієнтом на наступних сесіях.
- З UASC та СНН ці моменти мають обговорюватися на кожній зустрічі, коли клієнт отримує CVA. Це може відбуватись щотижня, кожні два тижні або щомісяця, залежно від того, як часто ви зустрічаєтесь з клієнтом і як часто йому приходять платежі CVA.
- З дорослими ви можете спочатку обговорювати ці питання на кожній зустрічі. З часом обговорення основних питань управління грошовими коштами може зменшитися і відбуватися, наприклад, щоквартально.



Планування часу:

- На розгляд наступних матеріалів за клієнтом, ймовірно, знадобиться від **30 хвилин до 1 години**. Скільки часу це займе, буде залежати від того, наскільки клієнт знайомий з процесом бюджетування і наскільки він відстежував власні витрати в минулому. Процес, ймовірно, буде прискорюватися з часом, коли вони краще ознайомляться з інструментами і більше готуватимуться в перервах між сесіями.
- Процес також прискориться, оскільки форми будуть більш повно заповнені та потребуватимуть меншої кількості оновлень.



Соціальному працівнику знадобиться:

- Роздруківка відредагованого Зразка сценарію 3.
- Заповнені форми з попередніх сесій між соціальним працівником та клієнтом, на якій обговорювались основи управління бюджетом. Це може бути Інструмент 1 або Інструмент 2, або обидва. А також Інструмент 3.
- Роздруківка з Інструментів 3 та 4.
- Калькулятор.



Завдання соціального працівника перед зустріччю:

- Перед зустріччю соціальний працівник повинен зв'язатися з клієнтом і нагадати йому про необхідність принести заповнений Інструмент 3, а також Інструмент 4, якщо клієнт встиг його заповнити за час, що минув з моменту останньої зустрічі.



Приклад сценарію 3: Темі для обговорення та питання для обговорення під час наступних сесій:

- Чи комфортно Вам було отримувати CVA?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити для того, щоб Ви почували себе в безпеці наступного разу, коли будете отримувати CVA?
 - Чи зіткнулися Ви з новими ризиками при отриманні CVA?
 - Якщо так, то з якими ризиками ви зіткнулися? Що ми можемо зробити для того, щоб ви уникали цих ризиків і почували себе в безпеці наступного разу, коли будете отримувати CVA?
- Чи відчуваєте Ви себе в безпеці, маючи CVA у себе вдома?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити для того, щоб Ви почувалися в безпеці?
- Чи відчували Ви себе в безпеці, витрачаючи CVA?
 - Якщо ні, то чому? Що ми можемо зробити, щоб ви почувалися в безпеці?
 - На що Ви зараз витрачаєте свої гроші?
 - Чи зіткнулися Ви з новими ризиками витрачаючи CVA? Якщо так, то з якими ризиками ви зіткнулися? Що ми можемо зробити для того, щоб ви уникали цих ризиків і почували себе в безпеці наступного разу, коли будете отримувати CVA?
 - Чи стягають з вас продавці товарів, які ви купуєте, постійно однакову ціну? Чи стягують вони однакову ціну з інших ваших знайомих? Чи існують інші місця, де продається той самий товар, але ціна на нього може бути іншою?
 - Запитайте, чи стикалися вони із завищеними тарифами, відмовою у наданні послуг, здирицтвом, проблемами безпеки або будь-якими іншими ризиками чи проблемами з моменту розповсюдження CVA.
 - Якщо виникли якісь ризики, соціальні працівники повинні працювати з клієнтом, щоб розробити відповідні заходи щодо зменшення цих ризиків.
 - Треба бути готовими направити клієнтів за психіатричною та психосоціальною підтримкою або медичною допомогою, якщо вони повідомляють про будь-який досвід жорстокого поведіння або насильства.



Перегляд Інструменту 3: Таблиця відстеження доходів з клієнтом під час регулярних подальших зустрічей:

- Вийміть заповнену копію **Інструменту 3**.
- Швидко пройдіться по списку "Джерела доходів" у першій колонці.
- Запитайте клієнта: "Чи з'явилися у Вас нові доходи з моменту нашої останньої зустрічі?"
- Чи покривала CVA разом з іншими Вашими доходами витрати Вашого домогосподарства за цей період?
 - Чи отримували Ви останнім часом іншу, нефінансову підтримку?
 - Якщо так, то якої форми це набуло?
 - Ви можете поставити уточнюючі запитання, щоб зрозуміти, чи доводилося домогосподарству вдаватися до можливих негативних механізмів подолання проблем за участю дітей: наприклад, торгівля дітьми, дитячі шлюби, дитяча праця, забирання дітей зі школи тощо.



Перегляд Інструменту 4: Таблиця відстеження витрат з клієнтом під час регулярних подальших зустрічей:

- Попросіть клієнта показати свій **Інструмент 4**, щоб ви могли разом подивитися, скільки доходу було отримано і як були витрачені гроші за минулий період.
- Зробіть копію таблиці в **Інструменті 3** викладеної між вами та клієнтом.
- Під час спільного розгляду заповненої таблиці Ви можете поставити відповідні запитання з наведеного нижче переліку зразків запитань. Ви НЕ повинні задавати всі ці питання:

- o Чи були витрати, які ви не передбачали або не планували?
- o Яка ваша витрата була найбільшою? Яку найдорожчу річ Ви придбали цього місяця?
- o Чи були це пріоритетні витрати? Чи доведеться витратити на це гроші щомісяця?
- o Чи вважаєте Ви, що отримуєте хорошу ціну при здійсненні покупок в цьому місці? Чи могли б ви придбати це за меншу ціну в іншому місці, як думаєте?
- o Чи існують для вас ризики при покупці в цьому місці?
- o Які з цих витрат стосуються дітей? Чи стосуються деякі витрати дівчат, а не хлопців? Чи стосуються деякі витрати членів домогосподарства з особливими потребами?
- o Які витрати у вас були в минулому, на які вам більше не вистачає грошей? Чи є якісь потрібні вам речі, які ви не змогли придбати протягом останнього місяця?
- o Чи були деякі з цих витрат бажаними, а не необхідними?
- Запитайте клієнта: "Чи була CVA разом з іншими вашими доходами вашими витратами на домогосподарство за цей період?"
 - o Якщо ні, давайте разом подивимося на ваші витрати і спробуємо подумати, як ми можемо визначити пріоритети або відкласти певні витрати, або якимось чином скоротити витрати. Соціальний працівник та клієнт можуть використовувати Інструмент 2 та Інструмент 4 разом, щоб зрозуміти, як вони можуть визначити пріоритетні витрати та задовольнити потреби в межах наявного доходу клієнта.
- Представити деякі стратегії заощадження грошей, якщо їм важко зробити так, щоб їхні доходи покривали їхні витрати:
 - o **Купівля оптом:** Купівля разом всією громадою, або з кількома іншими домогосподарствами чи дітьми з громади, щоб вони могли купувати у більшій кількості та потенційно отримати кращу ціну.
 - o **Визначення більш конкурентоспроможних цін:** Вивчення цін різних постачальників, щоб мати можливість визначити, хто продає товари дешевше.
 - o **Зменшення відходів:** Визначити, як вони можуть зменшити певні витрати, будучи більш обережними у використанні речей. Наприклад, зменшення рахунків за мобільний зв'язок, електроенергію чи опалення.
 - o **Зосередження на пріоритетах:** Купівля пріоритетних товарів - тих товарів, які віднесені до категорій 1, 2, 3 у Вашій таблиці з "Інструменту 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств". Придбання товарів категорії 4 та 5 можна буде здійснити пізніше, після того як коли будуть заощаджені кошти.
 - o **Потреби проти бажань:** Переглянути, що є "потребами", а що "бажаннями", і працювати з ними для визначення пріоритетності потреб. Визначити, де вони могли б бути більш економічно ефективними та потенційно заощаджувати на "бажання".

Сталість:

Запитайте клієнта:

- Тепер ми бачимо, скільки ви витрачаєте щотижня / щомісяця, як ви думаєте, чи зможете ви заощадити частину CVA на будь-які незаплановані витрати або на той момент, коли надання CVA закінчиться?
 - o Якщо ні.
 - Чи можна визначити пріоритетність певних витрат?
 - Чи можуть певні витрати бути перенесені на наступні місяці?
 - Хочете, щоб я допоміг Вам з визначенням пріоритетності витрат? Якщо так, використовуйте [Інструмент 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств](#).
- Якщо клієнт не зміг скласти повний перелік витрат на цю сесію, заохочуйте його і домовтеся з ним, що він спробує вести більш ретельний облік своїх витрат (щодня або щотижня) для наступних сесій. Поясніть, що це дозволить вам разом переглянути витрати під час наступної зустрічі. Це також допоможе клієнту відстежувати гроші, які у нього залишилися, та скласти бюджет до наступного розподілу CVA, щоб гарантувати, що грошей вистачить на весь період.

Версія для польових випробувань квітень 2021 р.

Грошові питання: Інструментарій для соціальних працівників для надання дорослим та підліткам підтримки з управління грошима.

Закриття

- Нагадати клієнту про необхідність спробувати заповнити [Інструменти 3 та 4, по мірі того, як вони отримують доходи та витрачають](#) гроші до наступної зустрічі. Надайте клієнту ще один примірник Інструментів 3 та 4, якщо він заповнив попередні форми.
- Завершіть сесію, подякувавши клієнту за приділений час і нагадавши йому про день і час вашої наступної зустрічі.
- Поповнити всі матеріали справи копіями заповнених форм та будь-якими важливими питаннями, які були підняті під час зустрічі.

4. Обговорення між соціальним працівником та клієнтом незадовго до того, як надання грошової та ваучерної допомоги закінчиться.



Графік:

- Ця розмова має відбутися між соціальним працівником та клієнтом щонайменше за місяць до завершення надання CVA.
- В залежності від клієнта вам можливо доведеться нагадати клієнту кілька разів перед закінченням, що надання CVA закінчується.



Планування часу:

- На розгляд наступних матеріалів за клієнтом, ймовірно, знадобиться від **30 хвилин до 1 години**.
- Час, який це займе, буде залежати від здатності клієнта розуміти те, що ви йому пояснюєте, а також наслідки від закінчення надання CVA.



Соціальному працівнику знадобиться:

- Роздруковані відредаговані Зразки сценарію 4.
- Заповнені форми з попередніх сесій між соціальним працівником та клієнтом, на якій обговорювались основи управління бюджетом. Це може бути Інструмент 1, Інструмент 2 та/або Інструмент 3.
- Калькулятор.



Завдання соціального працівника перед зустріччю:

- Уточніть у постачальників фінансових послуг, коли відбудеться остання виплата CVA.
- Перед зустріччю соціальний працівник повинен зв'язатися з клієнтом та нагадати йому про необхідність принести заповнені Інструменти 3 та 4.
- Використовуйте інструмент 5, щоб підготувати невеликий роздатковий матеріал, який ви дасте клієнту; він повинен містити інформацію про дружній до громади шлях перенаправлення до служби захисту дітей, характерний для даної місцевості.



Застереження для соціального працівника:

- Ця розмова має підготувати клієнта до завершення надання CVA. Важливо бути чесними і казати, що надання допомоги закінчується, а також коли це відбудеться. Соціальний працівник повинен бути обережним, щоб не створювати надію, очікування або не давати обіцянки, що надання CVA буде продовжено або поновлено.
- Ведення справ не повинно бути пов'язане з наданням CVA. Бажано, щоб соціальні працівники зустрілися зі своїми клієнтами принаймні ще один раз після завершення надання CVA.



Приклад сценарію 4: Теми для обговорення та питання, які слід задати, незадовго до того, як закінчиться надання грошової та ваучерної допомоги (CVA)

- Чи знаєте ви, коли закінчиться надання CVA?
- Чи маєте ви план того, як ви та ваше домогосподарство будете справлятися з ситуацією після закінчення надання CVA?
- Чи вдалося Вам забезпечити інші джерела доходу?
- Чи покривають Ваші доходи Ваші витрати?
- Чи вдалося вам скоротити витрати так, щоб вони покривалися за рахунок інших ваших доходів без CVA?
- Якщо клієнт бажає більш детально ознайомитися з доходами та витратами, можна переглянути інструменти 3 та 4.
- Якщо вони все ще вважають, що жити на свої доходи є проблемою, запитайте, які зі обговорених раніше стратегій заощадження грошей і скорочення витрат вони змогли застосувати.
 - Потреби проти бажань;
 - Купівля оптом;
 - Визначення більш конкурентоспроможних цін;

- o Зосередження на пріоритетах; та
- o Зменшення відходів.
- Чи вдалося Вам заощадити якісь кошти за час, коли ви отримували допомогу CVA?
- Чи стурбовані в тим, що надання CVA закінчиться?
- Чого ви найбільше боїтеся після завершення надання CVA?
 - o Чи можемо ми разом обговорити шляхи запобігання тому, чого ви боїтеся?
 - o Чи можемо ми разом знайти способи зменшити стрес, який Ви відчуваєте?
- Іноді стрес і страх можуть призвести до того, що проблема здається гіршою, ніж насправді. Соціальний працівник може запровадити заходи для розслаблення, які можуть бути корисними як для дітей, так і для дорослих.
- Чи всі члени Вашої родини та ті, хто залежить від цього доходу, знають про те, що надання CVA закінчується?
- Чи зможете ви надалі застосовувати деякі з порад щодо економії коштів, які ми раніше обговорювали - такі як оптові закупівлі, визначення конкурентних цін тощо?



Як користуватися Інструментом 5: Роздатковий матеріал про завершення CVA, що надається клієнту на зустрічах незадовго до того як буде припинено надання CVA.

- Запитайте клієнта, чи буде він продовжувати використовувати інструменти, які ви з ним опрацювали?
- Запитайте клієнта, чи є допомога, яку ви можете надати йому ЗАРАЗ, щоб він міг продовжувати користуватися інструментами після завершення надання CVA?
- Підготуйте невеликий роздатковий матеріал, використовуючи інструмент 5, щоб надати його їм під час зустрічі. Це повинно включати:
 - o Ім'я клієнта,
 - o Ім'я та номер телефону соціального працівника,
 - o Дату закінчення надання CVA,
 - o Номер телефону "гарячої лінії" або екстрених контактів для перенаправлення справ щодо захисту дітей; та,
 - o Якщо є, копія дружньої до громади схеми перенаправлення справ щодо захисту дітей.

5. Обговорення між соціальним працівником та клієнтом після завершення надання грошової та ваучерної допомоги.



Графік:

- Ця розмова має відбутися між соціальним працівником та клієнтом принаймні один раз, через 4-6 тижнів після завершення надання CVA.



Планування часу:

- Наступне ймовірно займе **30 хвилин** для того, щоб завершити його проходження з клієнтом.



Соціальному працівнику знадобиться:

- Роздруковка відредагованого Зразка сценарію 5.



Завдання соціального працівника перед зустріччю:

- Уточніть у постачальників фінансових послуг, коли відбулась остання виплата CVA.



Застереження для соціального працівника:

- Соціальний працівник повинен бути обережним, щоб не створити надію, очікування або дати обіцянку про те, що надання CVA буде відновлено.



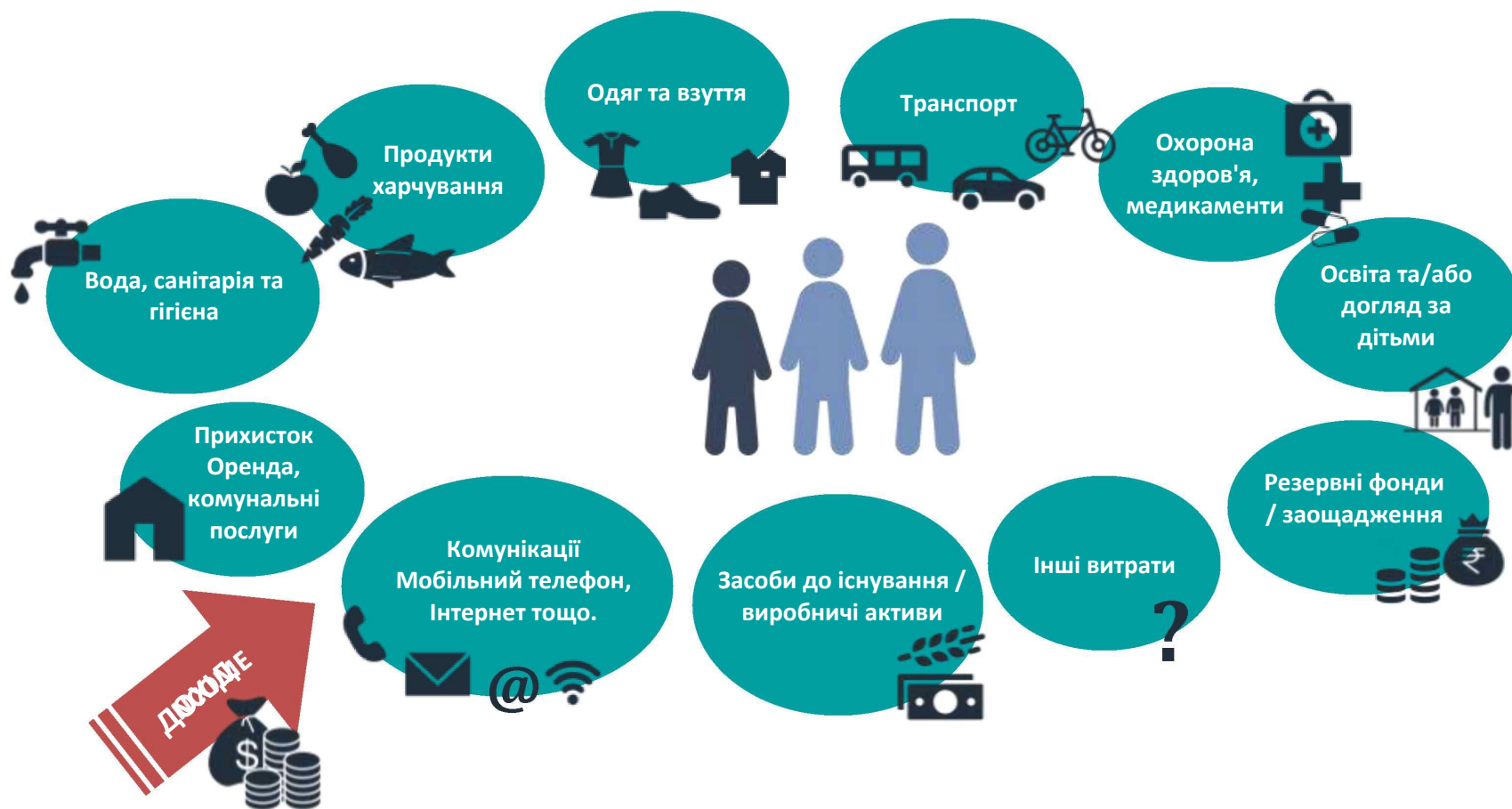
Приклад сценарію 5: Тези для обговорення та питання, які слід поставити після закінчення грошової та ваучерної допомоги (CVA).

- Як ви впоралися, коли закінчилося надання CVA?
- Чи вдалося вам забезпечити інші джерела доходу?
- Чи доводилося вам скорочувати витрати для того, щоб витрати на домогосподарство могли бути покриті за рахунок вашого зменшеного сукупного доходу?
 - Які статті довелося скоротити?
 - Як ви вирішували, що вважати пріоритетним?
- Які стратегії ви використовували для зменшення витрат домогосподарства або збільшення доходів домогосподарства?
 - Прислухайтесь до ризиків у сфері захисту дітей, які можуть виникнути (наприклад, дитячі шлюб, забирання дітей зі школи, залучення дітей до дитячої праці).
- Чи зазнали певні члени сім'ї найбільшого впливу від закінчення надання CVA?
 - Як ви вважаєте, хто з членів сім'ї зазнає найбільшого впливу?
 - Яким чином це на них впливає?
- Чи є якісь занепокоєння, що виникли після завершення надання CVA, якими ви хотіли б поділитися зі мною?

Допоміжні інструменти для обговорення базових питань управління грошима між соціальними працівниками та клієнтами


Інструмент 1: Які потреби дитини та сім'ї?






- Ця схема призначена для використання соціальним працівником під час роботи з клієнтом.
- На діаграмі представлені різні категорії витрат, пов'язаних з утриманням сім'ї та дитини або дітей.
- Використовуючи цей інструмент, соціальний працівник може допомогти клієнту усвідомити весь спектр витрат, які він несе для задоволення своїх потреб та потреб своєї сім'ї.



Інструмент 2: Визначення пріоритетів у витратах домогосподарств.

- Інструмент 2 допомагає соціальному працівнику та клієнту усвідомити різні витрати, які несе домогосподарство з плином часу. Це допомагає в процесі визначення пріоритетів.

Категорія	Деталізація витрат, що включаються до цієї статті	Колонка А: Пункт (назвіть позицію)	Колонка В: Бюджет/оціночна вартість.	Колонка С: Пріоритетність (1 - 5)
1. Продукти харчування	Продукти харчування, напої, дитяче харчування, паливо для приготування їжі. 			
2. Одяг та взуття	Одяг, взуття, головні убори тощо. Необхідно враховувати той факт, що діти швидко ростуть і потребують регулярної заміни речей 			
3. Транспорт	Купівля або оренда транспортних засобів; ремонт транспортних засобів; страхування; податки; обслуговування; громадський транспорт тощо. 			
4. Охорона здоров'я та ліки	Будь-які регулярні ліки, необхідні при хронічних захворюваннях; щеплення; оплата постачальникам медичних послуг (лікарям, акушеркам, медсестрам); медичне страхування; контрацепція тощо. 			
5. Освіта та/або догляд за дітьми	Плата за навчання, витрати на навчальне обладнання (книги, ручки, папір), шкільну форму, плата за догляд за дитиною, включаючи ясла або няню. 			
6. Вода, санітарія, гігієна	Засоби жіночої гігієни, мило, побутова хімія тощо. 			
7. Прихисток	Податок на нерухомість; оренда житла; іпотека; страхування домогосподарств;			

	комунальні послуги, включаючи електроенергію, газ, нафтопродукти. 			
8. Комунікації	 Мобільний телефон, стаціонарний зв'язок; Інтернет-платежі; тощо.			
9. Витрати на засоби до існування / виробничі активи	Обладнання, пов'язане з роботою - матеріали для риболовлі або сільського господарства; податки на прибуток. 			
10. Резервні кошти / заощадження	Гроші, які відкладаються, наприклад, на випадок погіршення здоров'я, для виходу на пенсію, або на екстрені витрати. 			
11. Інше	Інші витрати, які не підпадають під жодну з вищезазначених категорій. Це може включати, наприклад, повернення боргів. 			

Рейтинг пріоритетності від 1 до 5, де...

1. Дуже важливо. Товар необхідний для розвитку, добробуту та здоров'я окремих членів домогосподарства.
2. Важливо.
3. Корисно / добре мати.
4. Добре мати, але не одразу потрібно. Закупівля товару може бути відкладена.
5. Несуттєво. Предмет, який є бажаним або потрібним, але не є необхідним для розвитку, добробуту або здоров'я будь-якого члена домогосподарства.

Інструмент 3: Таблиця відстеження доходів

ТАБЛИЦЯ ВІДСТЕЖЕННЯ ДОХОДІВ					
	Джерело доходу	Сума доходу	Дата отримання доходу	Періодичність надходження доходу (щодня, щотижня, щомісяця, щорічно, невідомо)	Будь-які умови
					
Рядок А:					
Рядок В:					
Рядок С:					

Інструмент 4: Таблиця відстеження витрат

ТАБЛИЦЯ ВІДСТЕЖЕННЯ ВИТРАТ				
Колонка А: Дата	Колонка В: Придбаний товар	Колонка С: Сума, сплачена за товар (фактично витрачена сума)	Колонка D: Місце придбання (необов'язково)	Колонка Е: Хто у домогосподарстві отримує користь від цієї статті?
				

Категорії витрат такі: (1) Продукти харчування; (2) Одяг та взуття; (3) Транспорт; (4) Охорона здоров'я та медикаменти; (5) Освіта та/або догляд за дітьми; (6) Вода, санітарія, гігієна; (7) Житло; (8) Зв'язок; (9) Засоби до існування/виробничі активи; (10) Резервні кошти/заощадження; (11) Інше

Версія для польових випробувань квітень 2021 р.

Грошові питання: Інструментарій для соціальних працівників для надання дорослим та підліткам підтримки з управління грошима.

Інструмент 5: Роздатковий матеріал щодо виходу з CVA

Ім'я клієнта	
Ім'я соціального працівника	
Номер телефону соціального працівника	
Дата остаточного платежу	
Номер телефону гарячої лінії / екстрені контакти з питань захисту дітей	

Порядок перенаправлення до місцевих служб захисту дітей.

