



**РУКОВОДСТВО ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ И УМЕНЬШЕНИЮ НАСИЛИЯ В  
ПАТРОНАТНЫХ ДОМАХ**

**2015**

**Настоящее руководство разработано Детской деревней SOS в Эстонии по заказу  
Министерства Социальных дел Эстонии**

<b>Введение</b>	3
Определение насилия	5
<b>I. ОЦЕНКА КОМПЕТЕНЦИЙ И РИСКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ</b>	7
<b>1. Предотвращение ненадлежащего обращения/ насилия</b>	8
1.1 Развитие, поддержка и мотивация персонала	8
1.2 Найм — важный процесс для предотвращения насилия	12
1.3 Добровольцы и деятельность направленная на них	14
1.4 Гости	16
1.5 Право ребёнка на приватность, конфиденциальность и использование медиа	18
<b>2. Предотвращение ненадлежащего обращения между детьми</b>	22
2.1 Размещение	22
2.2 Прибытие ребёнка	23
2.3 Внутренние правила как предупреждающий ненадлежащее обращение документ	24
2.4 Другие серьёзные аспекты, помогающие предотвратить и снизить насилие между детьми	25
2.5 Качественное управление случаем	25
2.6 Владение личными вещами, обыск ребёнка и его личных вещей	26
<b>II. УЛУЧШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ В ОБЛАСТИ НАСИЛИЯ</b>	27
<b>3. Деятельность для работников</b>	28
3.1 Постоянное обеспечение обучения	28
3.2 Поведение в насильственных ситуациях	29
3.3 Ясные роли и обмен информацией	30
3.4 Дети с инвалидностью	30
3.5 Средства влияния	31
<b>4. Предназначенные для ребёнка виды деятельности</b>	31
4.1 Омбудсмен по правам детей	32
4.2 Веб-констебль и содержащие информацию о насилии и рекомендации интернет-ресурсы	33
4.3 Телефон доверия для детей и консультационная среда. Омбудсмен по правам детей.	34
<b>III. ИНФОРМИРОВАНИЕ/ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЖАЛОБ И РАБОТА С НИМИ</b>	34
<b>IV. РЕАГИРОВАНИЕ -ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОПЫТА И ВНУТРЕННЕЕ ОЦЕНИВАНИЕ</b>	38
Приложение 1-9	40-63

## Введение

Насилие в патронатных домах является внушающей беспокойство проблемой. В Эстонии было проведено мало исследований на тему насилия в патронатных домах, а также недостаточно статистики в этой области. Рассматривается как насилие среди детей, так и акты насилия со стороны взрослых. Обычно в исследованиях по отдельности не опрашиваются входящие в целевую группу дети, а прецеденты количественно не учитываются.

В 2011-2012 гг. команда омбудсмена по правам ребёнка посетила почти половину действующих в Эстонии патронатных домов с проверкой соблюдения прав детей. Одной из тем было насилие над детьми и обеспечение возможности предоставления детьми жалоб. Обрадовало то, что в ходе вышеназванных контрольных визитов серьёзных случаев насилия не было обнаружено.

В том же 2012 году Детская деревня SOS Эстонии провела исследование «Применение руководства ООН по патронатным домам в Эстонии», в рамках которого, наряду с прочим, производилось наблюдение за тем, насколько проживающие в патронатных домах дети чувствуют себя в безопасности в ходе предоставления жалоб, подвергались ли они насилию со стороны других детей или взрослых. В исследовании выяснилось, что взаимное насилие среди детей является довольно распространённой проблемой. Зачастую работники сферы воспитания не замечают прецедентов или обращают на них недостаточно внимания. Также дети отмечали насилие со стороны работников сферы воспитания. Наиболее распространёнными были случаи эмоционального насилия, но присутствовали и физическое и даже сексуальное насилие. В результате исследования также выяснилось, что многие находящиеся под опекой дети не считали возможность пожаловаться достаточно безопасной и не верили, что жалобы что либо изменят в их жизни или в отношении к ним работников воспитания<sup>1</sup>.

*1 января 2016 года вступает в силу новый Закон о защите детей, статья 6 которого подчеркивает важность деятельности по предотвращению насилия против детей:*

*(1) Для обеспечения прав и благополучия ребенка следует предотвращать риски, угрожающие благополучию и развитию ребенка. Предотвращение включает в себя распознавание на максимально ранней стадии ситуаций и событий, угрожающих ребенку, и реагирование на них, в том числе обнаружение проблем в развитии и поведении ребенка, проблем, встречающихся в среде развития ребенка, случаев ненадлежащего обращения, а также усиление защитных факторов, способствующих благополучию и развитию ребенка<sup>2</sup>.*

---

<sup>1</sup> [http://www.sos-lastekyla.ee/wp-content/uploads/2014/03/--RO-Laste-asendushoolduse-juhiste-rakendamise-Eestis\\_2013.pdf](http://www.sos-lastekyla.ee/wp-content/uploads/2014/03/--RO-Laste-asendushoolduse-juhiste-rakendamise-Eestis_2013.pdf)

<sup>2</sup> Закон о защите детей, RTI, 06.12.2014, 1

Целью данного руководства является предотвращение случаев, описанных в ст. 24 ч. 1<sup>3</sup> нового Закона о защите детей при помощи создания эффективной системы предотвращения инцидентов. Данная мера включает осуществление поддержки работникам области, их мотивацию, процесс найма, повышение сознательности, требуемые курсы обучения, предложение методов поддержки и создание действенной системы реагирования.

Руководство сводит воедино широкий круг информации о насилии, знакомит с различными определениями, выписками из законодательных актов и описывает признаки рисков насилия.

Основопологающей целью руководства является помощь практикам, которые в ходе ежедневной деятельности встречаются со случаями насилия в патронатных домах и в чьи обязанности входит рассмотрение этих проблем.

При составлении руководства использовалось действующее в Эстонии законодательство, такие международные правила и нормы, как Конвенция ООН по правам детей, Руководство ООН по патронатным домам, рекомендации №5 Совета Европы странам-членам ЕС от 2005 г. и др.

Использовались опубликованные на домашней странице канцлера права материалы (<http://lasteombudsman.ee/et/taiskasvanu/lapse-oiigused-ja-kohustused>), а также материалы портала [www.kriminaalpoliitik.ee](http://www.kriminaalpoliitik.ee) и др.

Руководство содержит описание различных действий и примеры вовлечения детей, методы завоевания их доверия, чтобы они не боялись рассказывать о своих проблемах.

Руководство предназначено к использованию в патронатных домах и помогает создать атмосферу доверия, в которой отсутствует насилие.

Руководство освещает варианты деятельности и примеры, предназначенные:

1. директорам патронатных домов,
2. работникам патронатных домов,

---

<sup>3</sup> Закон о защите детей, RTI, 06.12.2014, 11 § 24. **Запрет на ненадлежащее обращение с ребенком**

(1) Запрещается оставлять ребенка без ухода, запрещается психическое, эмоциональное и другое насилие над ребенком, в том числе унижение, запугивание и физическое наказание, а также наказание ребенка любым другим способом, угрожающим его психическому, эмоциональному или физическому здоровью... Это означает, что ребенка нельзя унижать, запугивать, наказывать физически или иным образом, когда это угрожает умственному, эмоциональному развитию ребенка.

### 3. живущим в патронатных домах детям.

Руководство учитывает особенности работы с детьми с инвалидностью, интеллектуальными и психическими расстройствами и несовершеннолетних без сопровождения.

Руководство включает примеры поведения в различных ситуациях и примеры для документации деятельности.

Руководство рассматривает насилие в учреждениях, исходящее от взрослых насилие и насилие между детьми.

При применении руководства следует учитывать, что вовлечение детей является серьёзным инструментом для поддержки и придания значимости личности ребёнка. Это доказывает, что дети являются важными составляющими процесса, их мнение важно из-за того, что рассматриваемые вопросы касаются их собственной жизни и благополучия. Вовлекая детей в разработку и применение предотвращающей и уменьшающей насилие деятельности, мы делаем первый шаг к тому, чтобы дети принимали меры по улучшению, интересовались и понимали свою ответственность при выполнении правил. Вовлечение детей должно реально применяться и работать. Конечно, ребёнку следует объяснять, что происходит с его предложениями и озвученными позициями, особенно, если с ними не посчитались.

#### ***ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Участие ребенка в процессе принятия решений, рекомендации***

##### **Определение насилия<sup>4</sup>**

В рамках данного руководства **насилием над ребёнком (ненадлежащим обращением)** является любой ухудшающий физическое и психическое благополучие ребёнка младше 18-ти лет вид поведения, который угрожает соответствующему возрасту развитию и здоровью. Ненадлежащее обращение может быть физическим, сексуальным, эмоциональным, а также проявляться в лишении ребёнка заботы и излишняя забота.

Насилие делится по типам следующим образом.

**Физическое насилие** – является намеренным, неслучайным использованием физической силы по отношению к ребёнку, применение которой может причинить травму. Проявлениями физического насилия могут являться: пинки, толчки, щипки, царапание, выкручивание рук, стискивание, тряска, броски предметами, дёрганье за волосы, дёрганье,

---

<sup>4</sup> Приведённые определения насилия, исключая психическое, взяты из опубликованных на портале [www.kriminalpoliitika.ee](http://www.kriminalpoliitika.ee) материалов, а также адаптированы из Руководства министерства юстиции по снижению и предотвращению семейного насилия, М. Линно, К. Соо и И. Стрёмпл 2011.

удары рукой, ногой или предметом, битьё, прижигание, уколы, укусы, удушение, утопление.

**Физическое наказание ребёнка** также является формой применяемого в качестве наказания насилия, целью которого является причинение боли или неудобства ребёнку (даже в лёгкой форме). Обычно применяющий насилие оправдывает использование физического наказания плохим поведением ребёнка, неудовлетворительной учёбой и т.д.

**Эмоциональное насилие** – причинение эмоционального напряжения ребёнку, которое может привести к тяжёлым или необратимым нарушениям эмоционального развития ребёнка. С ребёнком ведут себя как с незначительной, неадекватной, нелюбимой и бесполезной личностью, его унижают, отталкивают, критикуют, дразнят, в семье часто возникают конфликты. К перечисленному причисляется следующее поведение: запугивание, угрозы, крики, ругань, упрёки, унижение, обзывание, терроризирование, шантаж запретами, раздосадование, изоляция ребёнка от нормального социального общения, постоянное отталкивание, отвергание ребёнка.

**Психическое насилие** – хотя этот вид насилия похож на эмоциональный, существуют определённые различия. Психическое насилие угрожает психическому развитию ребёнка. Это препятствующая или угрожающая развитию потенциальных способностей ребёнка деятельность. Психическое насилие ухудшает самооценку, самоуважение ребёнка, возвращает его социально беспомощным и ранимым. Постоянная смена попечителей может также препятствовать психическому развитию ребёнка и способствовать возникновению психического напряжения/насилия.

**Сексуальное насилие** – вовлечение ребёнка в сексуальную деятельность, смысл которой ребёнку не до конца понятен, на которую он не может дать адекватного согласия и которая преступает закон или социальные нормы в обществе. Сексуальное насилие над ребёнком является осуществлённое с целью удовлетворения повелительной, сексуальной или другой потребности контактное или неконтактное действие сексуального содержания, совершённое родителем или другим взрослым, который по возрасту или уровню развития находится в ответственных, доверительных или повелевающих отношениях с ребёнком. Сексуальным насилием могут являться: принудительный, использующий или насильственный сексуальный контакт или опыт с ребёнком; раздражение интимных мест ребёнка, касание, поцелуи; демонстрация своих половых органов; мастурбация; копирование полового акта пальцами; вагинальный, анальный или оральный половой контакт, сексуальное притеснение и др.

**Лишение заботы/неудовлетворение основных потребностей** – невыполнение обязанностей родителя или попечителя при заботе о физическом, психическом, эмоциональном и социальном развитии ребёнка, в результате чего может нарушиться

соответствующее возрасту ребёнка развитие, психическое и физическое здоровье.

Типы лишения заботы:

- физическое лишение заботы (неудовлетворительная забота по удовлетворению первичных потребностей ребёнка, при болезни, повреждении или инвалидности );
- эмоциональное или психическое лишение заботы (равнодушие по отношению к удовлетворению эмоциональных потребностей ребёнка, отрицание проблем психического здоровья или развития ребёнка);
- безнадзорность (неадекватный надзор дома и вне дома, отсутствие интереса к деятельности ребёнка, игнорирование рисков в домашнем хозяйстве и недостаточное обеспечение безопасности ребёнка);
- образовательное лишение заботы (бездействие родителя/попечителя или недостаточная забота о получении ребёнком образования).

Согласно действующему с 01.01.2016 Закону о защите детей, ст. 24 (1) *запрещается оставлять ребёнка без заботы; запрещено психическое, эмоциональное, физическое и сексуальное ненадлежащее обращение с ребёнком, в том числе принижение, запугивание ребёнка, физическое наказание, а также наказание ребёнка любым другим способом, угрожающим его психическому, эмоциональному или физическому здоровью.*

(2) ...

(3) *Деяние не является ненадлежащим обращением с ребёнком в понимании настоящего Закона, если поведение ребёнка представляет прямую и непосредственную угрозу для жизни или здоровья самого ребёнка или других лиц и эту угрозу невозможно избежать, в том числе путём беседы, убеждения или устного успокаивания, и исходя из этого воспитывающему ребёнку лицу, работающему с ребёнком лицу и работнику по защите детей для сдерживания ребёнка необходимо применить физическую силу в степени, не причиняющей ребёнку физических, психических и эмоциональных травм и как можно меньше ущемляющей права и свободы ребёнка.*

(4) *В понимании настоящего Закона применять физическую силу разрешается только для ограничения передвижения или движений ребёнка в степени, пропорциональной и наименее необходимой для отражения угрожающей ему или исходящей от него опасности. Не разрешается применять физическую силу в целях наказания<sup>5</sup>.*

---

<sup>5</sup> Закон о защите детей, RTI, 06.12.2014, 1

## **ОЦЕНКА КОМПЕТЕНЦИЙ И РИСКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ**

Для качественного применения данного руководства и создания действенной предотвращающей и снижающей насилие над детьми системы в патронатных домах прежде всего следует оценить связанные с конкретным патронатным домом и местным сообществом риски. Следует, исходя из существующих правил, выяснить нуждающиеся в более пристальном внимании области.

Например, в случае широкого распространения насилия в детском коллективе следует выяснить, кто из детей агрессивен, когда, почему, какой является реакция и уровень компетентности работников. Исходя из результатов оценивают, какие правила следует разработать и начать применять.

Также важно осуществить мониторинг стратегических целей патронатных домов и принять решение о том, каким образом применять данное руководство в соответствии с целями.

### **I. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ОБРАЩЕНИЯ/НАСИЛИЯ**

#### **1. Нацеленные на взрослых действия и замечания**

Наибольшее значение в области насилия над детьми имеет предупреждающая деятельность. Насилие легче предотвратить, чем бороться с его последствиями

Хотя проще предупредить насилие уже во время найма персонала, важно подчеркнуть, что предупредительные меры должны быть приняты и в отношении имеющегося персонала. Поддерживать следует уже работающих в патронатном доме и ежедневно воспитывающих детей работников. Последовательность и профессиональность работников воспитания имеют большое значение для создания безопасной и развивающей среды для детей, что, конечно, в детских интересах.

Найм новых работников затратен, так как они нуждаются в обучении и дополнительной помощи, т. е. времени других работников. Последовательные и профессиональные родители патронатных домов, работники воспитания и другой персонал помогают предотвратить насилие среди детей. Таким образом, обеспечение дополнительного обучения, всесторонняя поддержка, развитие и мотивация персонала имеют первостепенное значение для предотвращения насилия.

##### **1.1 Развитие, поддержка и мотивация персонала**

Профессиональные и мотивированные работники, получившие хорошее обучение и принимавшие участие в курсах дополнительного обучения, обеспечивают лишившимся родительской опеки детям качественную услугу проживания в патронатном доме. Получающие своевременную поддержку руководства работники обеспечивают растущим в патронатных домах детям развивающую окружающую среду. Наличие опорного



персонала (социальный работник, помощники и т. д.) также говорит о качестве услуги. И самые опытные работники нуждаются в помощи, а значит они должны участвовать в курсах обучения для постоянного улучшения своих знаний и навыков. Уверенный в своих знаниях и навыках работник выбирает правильные методы в каждом сложном случае, умеет его анализировать, не боится попросить помощи и знает, каким образом предотвратить большинство проблем, в том числе при проявлении насилия (включая насилие между детьми).

### 1.1.1 Кодекс поведения

Работодателю рекомендуется разработать и дать на подпись всем работникам кодекс поведения, содержащий описание различных ситуаций, принципы работы и этические аспекты. Кодекс поведения является неразрывной частью трудового договора (в независимости от формы) и его нарушение может наказываться.

Кодекс поведения доказывает серьёзное отношение работодателя к вопросам защиты детей, наилучшему продвижению их интересов и атмосфере рабочего коллектива.

Всех имеющихся работников нужно ознакомить с кодексом поведения, объяснив, зачем он нужен и как действует.

Позитивно, если кодекс разрабатывается в сотрудничестве с работниками, при одновременном вовлечении в процесс детей (при участии детей). Это увеличивает значение кодекса и облегчает применение.

## ***ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Кодекс поведения***

### 1.1.2 Обучение

Патронатный дом должен обеспечить прохождение всеми работниками, как старыми, так и новыми требуемых государством курсов обучения согласно требованиям ст. 12<sup>3</sup> и ст. 12<sup>96</sup> закона о социальном обеспечении. Если новый работник лишь приступает к своим обязанностям и не успел пройти курсы, следует незамедлительно его на них зарегистрировать.

Для каждого работника нужно выяснить персональную потребность к обучению, составить пересматриваемый совместно с работником как минимум 1 раз в году план обучения.

Курсы обучения помогают работнику улучшить результаты работы и избежать стигматизации.

---

<sup>6</sup> Данные параграфы Закона о социальном обеспечении указаны с учетом новой редакции, которая вступит в силу с 01.01.2016. В версии закона, действующего по состоянию на декабрь 2015 года, данные требования указаны в ст. 15.9 и 25.2.

Каждый работник как минимум раз в год должен проходить курсы по правам детей или в области защиты детей. В этом случае тема хорошо запоминается работникам и они используют результаты обучения в своей деятельности.

### 1.1.3 Развивающие беседы

Как минимум раз в год, в том числе с директором, следует проводить развивающие беседы. Это помогает выяснить, удовлетворён ли сотрудник работой, как идёт его развитие, каковы планы, трудности и т. д. Процесс должен быть хорошо продуман, спланирован и внушать доверие. Если работник делится своими проблемами или критикует, не следует его наказывать.

Директор патронатного дома должен принимать участие в процессе. Он должен получать обратную связь о результатах своей работы, ставить цели на будущий год и их выполнять. Организатором развивающих бесед может быть совет патронатного дома (если он есть), председатель, комиссия и т. п.

В ходе развивающей беседы выясняются нуждающиеся во внимании сферы деятельности, тип помощи и поддержки, в которой нуждается работник, уровень его мотивации и т. п.

### 1.1.4 Супервизия<sup>7</sup> и ковизия

**Супервизия** является систематическим процессом в ходе профессионального консультирования, которой требуется, прежде всего, работающим с людьми профессионалам. Консультирование может проходить согласно потребностям в разной форме и при применении разных методов. Использование супервизии даёт хорошие результаты в различных областях, но, прежде всего, помогает работающим социальной области и сфере попечительства людям.

Целью консультации по работе является консультирование для ясности и появления новых решений для сложных рабочих ситуаций, нахождение новых внутренних ресурсов, помощь для увеличения профессиональной компетентности и предотвращения «перегорания» на работе.

Супервизия является обязательным рабочим инструментом для работающих в патронатных домах родителей/воспитателей, используемым для достижения хорошего эмоционального равновесия и разрешения сложных проблем в области воспитания. Для успеха супервизии требуется высокий уровень сотрудничества между родителем семьи и супервизором. Успешность супервизии зависит от того, насколько родитель/воспитатель понимает сущность супервизии как техники консультации по работе и того, как возможно заставить эту технику работать на себя.

В результате супервизии увеличивается профессионализм, предотвращается «перегорание» на работе, улучшается конструктивное решение проблем, легче идёт поиск новых решений, развиваются сотрудничество и командная работа, улучшается

---

<sup>7</sup> При описании понятия супервизии использовалась опубликованная на <http://supervisioon.ee/supervisioonist/> информация

организация труда, качество руководства и эффективность достижения целей организации.

Супервизия — это процесс который не даёт мгновенных результатов. Однако, при постоянном применении метод помогает предупредить «перегорание» на работе и возникновение новых проблем. Супервизия помогает предотвратить насилие и избежать ухода с работы.

Супервизия может быть индивидуальной или групповой. В **индивидуальной супервизии** принимают участие только работник и супервизор. Обычно обсуждается конкретный случай, с которым работник не справился, обсуждаются связанные с работой эмоции и переживания.

**При групповой супервизии** формируется группа из работников одной области и одного учреждения, в которой под руководством супервизора разбирается конкретный случай. Для супервизии не имеет значения характер рабочей проблемы, рассматриваются трудовые отношения, среда, роли, цели и т. д. В командной супервизии основное внимание оказывается функционированию работающей совместно команды.

Для успешного применения супервизии следует найти специалиста, с которым легко сотрудничать и который импонирует консультируемым. Всем работникам следует объяснить важность и эффективность супервизии, подчёркивая конфиденциальный характер.

### **Ковизия (*Консультация между коллегами*)**

Ковизия является методом, который помогает работникам улучшить качество своей работы, повысить компетентность анализируя более сложные случаи с помощью дискуссий, совместного обучения и мышления. В рамках ковизии взаимную поддержку оказывают занимающиеся одинаковой работой или выполняющие схожие обязанности работники одной организации. Ковизией руководит член команды, который не должен являться профессиональным супервизором, но, зачастую, прошедший курс обучения по методу ковизии. Ковизия наиболее широко распространена в целях поддержки профессионального развития представителей одной профессии. В принципе, ковизия подходит всем работающим с людьми.

Ковизия снижает зависимость от внешних экспертов и увеличивает взаимосвязи между коллегами, способствует увеличению ответственности в области оценки своих навыков и планирования личного профессионального развития; увеличивает самооценку, независимость и способность к саморегуляции; развивает навыки консультирования и супервизии; предлагает возможность стать позитивным примером для коллег и брать пример с других; уменьшается страх перед оцениванием<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> [www.moreno.ee/](http://www.moreno.ee/) PPT презентация о ковизии

### 1.1.5 Мотивация

Для улучшения эмоционального здоровья и качества общения между детьми важно, чтобы персонал патронатных домов, в особенности родители/воспитатели были стабильными и мотивированными. Для увеличения мотивации работников нужно знать об ожиданиях работника от работодателя, какие методы могут быть результативными. Мотивация может быть индивидуальной или общей, т. е. всех работников мотивируют по схожим принципам. Для выбора подходящих методов можно провести опрос или беседу, а по результатам принять решение.

Методы мотивации могут быть следующими:

1. компенсация расходов по занятию спортом;
2. билеты в театр, кино, на концерт;
3. общие мероприятия и т.д.

## **1.2 Найм — важный процесс для предотвращения насилия**

Для предотвращения насилия над детьми в рамках оказания услуги патронатного дома следует начинать с найма. Продуманный, основательный процесс найма сосредотачивается на выяснении реальных причин участия в конкурсе потенциального работника. Компонентами серьезного исследования биографии являются детский и подростковый опыт, отношение к детям в патронатных домах, уровень толерантности, отношение к физическим наказаниям и другие связанные с будущей должностью обстоятельства. Выбор правильного кандидата помогает предотвратить насилие над детьми.

При приёме на работу изначально ищут готового к постоянному самосовершенствованию кандидата, не боящегося сложных ситуаций и понимающего, что работа с находящимися в семейном доме детьми не является просто очередным местом работы, а требующей последовательности обязанностью, требующей умения нахождения компромиссов и самое важное — должна продолжаться длительное время для обеспечения безопасности детей и создания доверительных отношений.

В лице подходящего кандидата работодатель должен искать заинтересованного в долгосрочных трудовых отношениях человека, готового вырастить как минимум одно поколение детей (например, если в семье, в которую ищут родителя, есть пятилетний ребёнок, то в идеальном случае новый человек должен быть готовым работать до достижения ребёнка 18-летнего возраста или даже дольше).

При выборе опорного и вспомогательного персонала не нужно проходить те же процедуры, как при найме родителей и семейных работников, но при приёме на работу нужно выяснить их отношение и мнение по поводу детей из патронатных домов и толерантность к насилию.

### Процесс найма работающего с детьми персонала

**Работающее с ребёнком лицо**, согласно новому Закону о защите детей (ст. 18 ч.2) - это *лицо, непосредственно сталкивающееся с ребёнком в работе или профессиональной деятельности, а также лицо, непосредственно сталкивающееся с ребёнком в*

*добровольной деятельности, во время несения альтернативной службы, участвуя в услугах рынка труда или в качестве практиканта.*

Согласно требованиям вышеназванного закона следует проверять биографию кандидатов. Хотя это является требованием закона, об этом этично оповещать кандидата. С ребёнком не может работать понёсший наказание за преступление человек или к которому применяется принудительное лечение за совершение преступления, а данные о наказании не стёрты из регистра наказаний и занесены в архив регистра наказаний. Список преступлений приведён в ст. 20 Закона о защите детей.

Кандидат должен представлять справку из регистра наказаний или наниматель проверяет данные кандидата используя его личный код.

Одновременно следует убедиться, что кандидат отвечает приведённым в ст. 12<sup>3</sup> и ст. 12<sup>9</sup> Закона о социальной опеке требованиям к специалисту в области родительской опеки и соответствующей сферы воспитания.

Процесс найма воспитателя/родителя и помощника состоит, как минимум, из трёх частей.

1. Интервью
2. Практические задания
3. Практика знакомства
4. Желательно сделать психологический тест

Целью процесса является получение по возможности хорошего обзора личных качеств кандидата и взглядов на воспитание детей.

Интервью и практические упражнения содержат много вопросов, которые показывают отношение кандидата к различным связанным с воспитанием детей темам.

В ходе интервью и упражнений используются вопросы, которые помогают кандидату «открыться». Много говорят о (детском) опыте кандидата и о том, как протекал процесс воспитания биологических детей кандидата.

Практические упражнения предлагают обзор о возможном поведении кандидата в различных ситуациях (*Например: «Если ребёнка дразнят в школе», «Если дети в семейном доме дерутся друг с другом», «Как дисциплинировать ребёнка» и т.д.*)

Целью ознакомительной практики является практическое ознакомление кандидата с работой в семейном доме. В то же самое время можно проследить за поведением кандидата в различных ситуациях.

Психологические тесты могут оказаться очень полезными, но желательно проводить их в том случае, если у «нанимателя» имеются практические навыки в этой области и используемые тесты обладают валидностью. В других случаях стоит использовать обученных специалистов, например, психологов или специализирующихся на руководстве персоналом людей.

Дополнительную информацию о тестах и описаниях тестов можно найти на странице

Раялейдья <http://www.rajaleidja.ee/isiksusetestid/>.

С наймом не стоит торопиться. Если высказывания кандидата, его поведение и т. п. вызывают сомнения, то разумно встретиться с кандидатом ещё раз, задать дополнительные вопросы или привлечь в процесс найма дополнительных специалистов.

В то же самое время стоит убедиться, действительно ли кандидат подходит для работы в определённой команде (там, где ищут работника). Занимающиеся детьми той же самой семьи воспитатели должны работать сообща, чтобы обеспечить детям постоянную заботу используя одинаковые методы воспитания и т. д. Важно, чтобы ребёнок не привыкал к воспитанию работниками с разными взглядами, а важные решения в отношении ребёнка были обговорены и зафиксированы.

### ***ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Прием на работу. Практические задания***

### ***ПРИЛОЖЕНИЕ 4: Качества приемлемые и неприемлемые для работы в патронатном доме***

Если после выполнения всех тестов и заданий и прохождения практики успешный кандидат уверен, что он желает начать рабочие отношения, а работодатель убеждён, что он подходит для команды, то трудовые отношения можно подтвердить подписав договор. Если в патронатном доме разработан Кодекс поведения или другой регулирующий работу организации документ, то его следует подписать наряду с трудовым договором.

Новому работнику рекомендуется организовать ориентационную программу, в рамках которой он познакомится с патронатным домом и его режимом работы, историей, целями, внутренними документами и правилами, работой и коллегами и т. д. Ориентационный курс проводят работники патронатного дома, каждый в области своей личной ответственности. Организация помогает лучше ознакомиться с содержанием работы и условиями, понять правила и процедуры, порядок, правила коммуникации и т. д. Ознакомление с мерами по предотвращению насилия является неразрывной составляющей ориентации.

### **1.3 Добровольцы и деятельность направленная на них**

Многие патронатные дома используют помощь добровольцев, которые могут играть очень важную роль в жизни патронатного дома и конкретных семей. Если патронатный дом желает сотрудничать с добровольцами, то следует понимать, что у всех добровольцев не обязательно имеется педагогическое или социальное образование, также могут отсутствовать знания о правах ребенка, методах воздействия и воспитания ребенка. Они могут не иметь своих детей и не знать, как вести себя с детьми и особенно с детьми на услуги альтернативной опеки, что значит приватность ребенка и какие имеются требования к конфиденциальности. Добровольцы могут не знать, как вести себя в кризисных ситуациях. Поэтому, если патронатный дом желает получать помощь от

добровольцев, стоит разработать порядок касательно того как с ними работать, например это может быть Стратегия работы с добровольцами. В данном документе можно описать зачем необходимы добровольцы, какие задачи они будут выполнять, какие могут быть риски в связи с их «наймом», как и где искать добровольцев, обучать, какие документы с ними подписывать. Желательно подписать с добровольцем договор в котором четко обозначить как у этого человека имеются права и обязанности, также какие права имеются у патронатного дома, и кто отвечает за добровольца, кто дает задания и кому он должен подчиняться.

### 1.3.1 Прием добровольца

Добровольцы подпадают под положение статьи 18, части 2 Закона о защите ребенка, т.е. они являются людьми, работающими с детьми. В ходе своей деятельности добровольцы работают с детьми, занимаются с ними, остаются наедине, могут находиться вне патронатного дома. Таким образом в отношении них действуют те же самые правила, что и в отношении кандидатов при найме на работу, т.е. необходимо сделать запрос в Реестр наказаний, так же как указано в п. 1.2 настоящего руководства.

Процесс найма добровольца может быть схожим с процессом найма работника. Патронатному дому следует выбрать/назначить сотрудника, который будет отвечать за найм, обучение и работу с добровольцами.

Руководитель патронатного дома должен быть в курсе потребностей семей и готовности принять добровольца. Он также организует коммуникацию с семьей, которая согласна или нуждается в помощи добровольцев.

Руководитель патронатного дома договаривается с добровольцем о собеседовании, рассказывает о том, как работает патронатный дом, какие его цели, принципы работы и какие имеются потребности.

Детям, проживающим в патронатном доме необходимо, чтобы доброволец общался с ними регулярно. Если доброволец решает прекратить сотрудничество, то он должен сам сообщить об этом тем детям с кем он общается.

Патронатный дом не обязан принимать добровольца в том случае, если в его помощи нет необходимости, или его возможности и предложенная помощь не отвечает потребностям патронатного дома. Так же в том случае, если есть основания полагать, что доброволец не справится с работой или не сможет наладить контакт с детьми.

В случае, если принимается решение принять добровольца, то с ним необходимо заключить договор, в котором оговариваются права и обязанности сторон. В договоре указывается также какую семью доброволец направляется, и кто является его руководителем (семейный родитель/воспитатель). Также, если в патронатном доме есть



разработанный Кодекс поведения, то добровольцу стоит также предложить его подписать. Зачем нужен кодекс и какие последствия могут возникнуть в случае его несоблюдения объясняет добровольцу руководитель патронатного дома.

Добровольцу также рекомендуется организовать курсы о правах ребенка, где особенно отмечается запрет физического наказания и обязанность сообщать о случаях, когда есть основания полагать, что ребенок подвергся недостойному обращению/насилию.

### 1.3.2 Организация работы добровольца

Доброволец сотрудничает с той семьей, куда он направлен. Доброволец и семейный родитель/воспитатель договариваются о том, как будет происходить их взаимодействие, как часто, что нужно делать и т.д.

Доброволец:

- не уводит детей из патронатного дома даже в дневное время до тех пор, пока у него не возникнет контакт с ребенком и семейный родитель/воспитатель не убедится в том, что ему можно доверять.
- не остается с детьми наедине, особенно в период первых встреч.
- Семейный родитель/воспитатель должны быть в курсе того, чем доброволец и дети занимаются, их не оставляют в комнате наедине при закрытых дверях.
- Доброволец не забирает детей из патронатного дома на ночь и не остается ночевать сам.

Если семейный родитель/воспитатель разрешает добровольцу покинуть патронатный дом вместе с ребенком (по договоренности с руководством патронатного дома и необходимости опекуном), то добровольцу необходимо рассказать об особенностях поведения ребенка, также об аллергиях, если таковые имеются.

Добровольцу предоставляется только та информация о ребенке, которая ему действительно необходима для того, чтобы делать свою работу хорошо и не подвергать ребенка опасности.

### **1.4 Гости**

Каждому ребёнку нужны сверстники для игры и совместного времяпрепровождения. Это развивает социальные навыки ребёнка, что особенно важно для детей из патронатных домов, которые могут ощущать нехватку этих навыков, или же они могут просто отсутствовать.

Обязательно помнить, что дети в патронатных домах очень разные. Они не обязательно находятся в родстве друг с другом и не всегда имеют доверительные отношения. У каждого ребёнка есть право на приватность, неприкасаемость частной жизни и безопасность. Поэтому нужно решить, каким образом организовывать посещения, и кто



отвечает за гостей во время их нахождения в семье.

#### 1.4.1 Биологические родители и родственники детей

Согласно действующему законодательству и конвенции ООН по правам ребёнка дети имеют право на общение со своими биологическими родителями и родственниками. Общение можно запретить лишь в том случае, если это не в интересах ребёнка, решение принимается не патронатным домом, а судом по заявлению истца. Работники патронатного дома должны способствовать общению, если родители ребёнка приходят в гости, и если работник по защите детей посчитает, что ребёнок может посетить своих родителей и/или родственников.

Во время визита ребёнок должен находиться в безопасных условиях. Если родственники и биологические родители посещают ребёнка в патронатном доме, следует подумать и о других детях и обеспечить приватность, безопасность и уважение.

Родители и другие гости должны понимать, что насильственное поведение по отношению к ребёнку непозволительно. Ребёнка нельзя дразнить, унижать и кричать на него. С ребёнком нужно обращаться вежливо. Нужно обеспечить приватность всех детей: нельзя заходить без разрешения детей в комнаты, обыскивать шкафы и т. д. Эти правила действуют для всех детей и работников. Правила разъясняет родителям социальный работник и или родитель/воспитатель патронатного дома.

У патронатного дома есть право запретить вход в патронатный дом родителю или родственнику по действием психотропных веществ (наркотики, алкоголь), явно больному, неадекватному и ведущему себя агрессивно. Об этих обстоятельствах следует известить работника по защите детей. Патронатный дом оценивает ситуацию и принимает решение, впустить родственника или нет.

#### 1.4.2 Друзья, знакомые и другие гости живущих в патронатном доме детей

Для детей визиты друзей и знакомых очень важны, так как развивают социальные навыки и способности. Патронатный дом — это место постоянного проживания ребёнка, хотя и в течение короткого периода. Поэтому ребёнку следует советоваться приглашать друзей и помогать их принимать. Визиты могут проходить в конкретные периоды для посещения или в течение дня до наступления отхода ко сну. При выборе времени следует учитывать потребности и режим окружающих.

Например, если в семье есть маленькие дети, спящие днём; детям нужно выполнять домашние задания или кто-то болеет.

Приём гостей и порядок ответственности должен быть обговорен и отрегулирован во *Внутреннем распорядке семьи*. Важно принять решение о том, кто ознакомит гостей с действующими в доме правилами. Например, они могут быть такими: без согласия владельца нельзя заходить в комнаты других детей или трогать их вещи, перед входом в комнату нужно стучать и спрашивать разрешения войти, никого нельзя дразнить или использовать насилие, если родитель или работающий воспитатель просит уйти, то

следует слушаться, а также выполнять другие правила, создающие для детей в семье чувство безопасного дома.

Также следует обговорить с детьми ответственность за нарушение гостем правил. Особенно если ошибка касается других детей, гость нарушает их приватность или использует насилие. Следует продумать, как себя вести в этом случае — запретить ли этому гостю дальнейшие посещения, побеседовать с ним дополнительно, посоветовать другие возможности общения и т.д.

### **1.5 Право ребёнка на приватность, конфиденциальность и использование медиа**

У каждого ребёнка есть право на приватность и неприкосновенность частной жизни. Это право подчёркивает статья 16<sup>9</sup> Конвенции по правам ребёнка и Основной закон Эстонской Республики ст. 26<sup>10</sup>. Нарушение приватности связано с эмоциональным ненадлежащим обращением, которое может стать причиной конфликта с пострадавшей личностью, в том числе с ребёнком.

Нельзя насильственно вмешиваться в частную, семейную жизнь, в домашние дела или переписку ребёнка. У ребёнка есть право на личную жизнь, круг общения и друзей. Право приватности охватывает защиту комнаты и личных вещей ребёнка. Никто не может их трогать или забирать без серьёзной причины или разрешения владельца. Серьёзной причиной может быть безопасность и здоровье ребёнка и других живущих в семье детей и работников или имеет возникает другая ситуация, когда такая деятельность неизбежна и ребёнок отказывается давать разрешение.

Право ребёнка на приватность нарушает видеонаблюдение, в том числе установка камер без определённой необходимости. Для видеонаблюдения должна быть серьёзная причина, и вмешательство должно быть пропорционально преследуемой цели. Так как при видеонаблюдении нарушаются основные права, при принятии решения о видеонаблюдении следует взвесить, есть ли законные основания для этого. Например, суицидальные наклонности ребёнка, угрозы вне патронатного дома, а также реальные причины считать, что эти угрозы могут осуществиться. В таких случаях следует обязательно обратиться в полицию и не надеяться, что удастся справиться самостоятельно.

Право ребёнка на частную жизнь нельзя нарушать самоуправными или незаконными вмешательствами, унижая честь, достоинство и репутацию ребёнка. Повторяющееся и грубое вмешательство в частную жизнь ребёнка может стать причиной привлечения к административной или дисциплинарной ответственности<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Convention on the rights of a child, adopted by General Assembly resolution 44/25 as of 20.11.1989

<sup>10</sup> Основной закон ЭР, RT 1992, 26, 349

<sup>11</sup> <http://lasteombudsman.ee/et/taiskasvanu/lapse-oigused-ja-kohustused>

## **Конфиденциальность**

Важно помнить, что всю информацию о ребёнке, в том числе причины его нахождения в семейном доме, жизнь его родителей, данные о состоянии здоровья и диагнозе и иная личная информация является конфиденциальной и не подлежит разглашению, распространению или обсуждению, в том числе после покидания ребёнком патронатного дома.

Принцип конфиденциальности должен быть записан в договорах с сотрудниками патронатных домов и волонтерами. Работникам следует разъяснить значение приватности и конфиденциальности, подчёркивая их личную ответственность.

Волонтеры не должны быть в курсе личных историй ребёнка, обстоятельств их жизни и диагнозов. С волонтером следует делиться лишь той информацией, которая является в интересах ребёнка и предотвращает опасные ситуации.

Например, если у ребёнка аллергия на определённый продукт питания, то волонтеру надо знать об этом в том случае, если он пойдёт с ребёнком на мероприятие, где предлагают еду. При необходимости следует оповестить волонтера об особенностях поведения ребёнка.

*Например: ребёнку нравится пить кофе, и на вопрос о выборе напитка он всегда отвечает, что непременно желает выпить кофе. В то же самое время нельзя предлагать ребёнку кофе, так как напиток делает его агрессивным. Если волонтер остаётся с ребёнком в доме или уходит с ребёнком, нужно оповестить волонтера об особенностях ребёнка, и вообще не предлагать кофе другим детям, а также самому отказаться от этого напитка.*

### 1.5.1 Медиа

Медиа может быть как традиционной, так и современной или социальной. Из области социальных медиа можно привести в пример различные порталы или платформы общения (Facebook, Twitter, Instagram и др.), а также сообщения на различных домашних страницах, например, страниц доноров, жертвователей и патронатных домов. Все типы медиа могут повлиять на возникновение у ребёнка насильственных наклонностей, эмоционального напряжения и способствовать ненадлежащему обращению. Если насилие между детьми часто возникает в социальных сетях, то взрослый может применять другую форму насилия. Если целью является предупредить насилие в медиа, то нужно учитывать разные типы медиа и планировать вмешательства соответственно.

Публикация и сбор личных данных, в том числе фотографий, возможна лишь при согласии опекуна ребёнка. Получение согласия опекуна предполагает серьёзное разъяснение того, зачем нужны данные, и как они могут повлиять на ребёнка.

Следует спрашивать согласие ребёнка, подробно ему разъяснив, к каким последствиям это может привести. Так как патронатный дом не является опекуном ребёнка, то всегда нужно спрашивать разрешения у опекуна, т. е., в большинстве случаев, у местного самоуправления.

Часто возникают ситуации, когда информацию о ребёнке и его фото нужно опубликовать в интересах самого ребёнка. Например, если ребёнок потерялся, но даже в этом случае все

действия предпринимаются после согласования с опекуном и, при необходимости, с полицией.

Даже если публикация фотографий и другой информации о ребёнке исходит из наилучших побуждений, следует очень тщательно взвесить, учитываются ли интересы ребёнка и не оказывает ли это негативного влияния. Иногда распространяемая в медиа информация очень приятна. Например, ребёнок показал хорошие результаты в школе, на конкурсе или соревнованиях. Распространение такой информации и фотографий не причинит вреда ребёнку. Если же наряду с этой новостью отмечается, что ребёнок из патронатного дома, то это является распространением очень личной информации, поэтому может повлиять на самочувствие ребёнка и дать людям с предрассудками пищу для травли ребёнка.

Распространяемая о ребёнке информация не должна быть настолько личной, чтобы его можно было просто распознать.

a. Традиционные медиа или журналистика

По возможности общения с медиа следует избегать. Если в патронатном доме уверены, что общение с медиа значимо и полезно или этого невозможно избежать, то нужно следовать приведённым ниже правилам.

1. Нельзя использовать фотографии или видео ребёнка или публиковать личную информацию о ребёнке или его личные данные. Ими являются: имя и фамилия, история, гражданство, национальность, состояние здоровья, социальная история и т.п.
2. Следует проявлять осторожность при оглашении истории ребёнка — она не должна быть очень личной, чтобы через неё ребёнка можно было просто распознать.

b. Социальные медиа, в том числе домашние страницы патронатных домов или доноров

В отношении социальных медиа действуют те же правила, как и по традиционным средствам массовой информации. Обязательно следует учитывать, что социальными медиа сегодня пользуются всё больше людей и опубликованными в социальных медиа материалами легче делиться, информацию в них можно найти и по истечению нескольких лет.

Следующим важным аспектом являются платформы общения, посещаемые как взрослыми (работниками патронатных домов), так и детьми. Постами легко делиться и следить за ними. Личной информацией о ребёнке, в том числе фото, описаниями случившихся с детьми событий на этих платформах делиться нельзя. Вся информация легко доступна детям. Следует внимательно относиться к комментариям постов других. Может возникнуть ситуация, когда комментируя фото ребёнка или пост делаясь очень личными деталями, говорят обидные вещи про написавшего пост ребёнка или других детей.

*Пример: недавно ставший отцом молодой человек отправляет в Фейсбук радостное сообщение. Он не описывает детально, что стало причиной его хорошего расположения духа. Воспитатель, знакомый с обстоятельствами, комментирует пост словами, что*

*стать отцом в таком молодом возрасте — большая глупость, что он испортил свою жизнь и из этого ребёнка ничего хорошего не получится. С одной стороны, воспитатель распространяет личные детали, а с другой эмоционально притесняет этого молодого человека.*

Социальные медиа часто являются тем местом, где молодёжь дразнит друг друга и чётко проявляется опасность эмоционального насилия. К сожалению, зачастую участники событий не признают смысла своих действий и то, как одно или другое действие, сообщение, комментарий или распространённое сообщение могут обидеть других детей и людей, оказать на них негативное влияние или унижить.

Для предотвращения негативных последствий следует давать советы детям и подросткам, обучать их принципам работы социальных медиа, описывать возможные опасности и консультировать о том, как вести себя при возникновении различных возникших в «онлайне» проблем. Важно не просто запрещать, но объяснять, как вести себя с обидчиками, что может случиться с опубликованными фотографиями, сколько людей их увидят и т. д. На многих соцпорталах есть ограничение по возрасту для регистрации, но большинство детей создают себе профили обманывая о своём возрасте.

Полезные материалы по безопасному поведению в интернете можно найти на портале: [www.targaltinternetis.ee](http://www.targaltinternetis.ee). Можно найти информацию по различным возрастным группам, данные доступны для понимания и маленьким детям. Полезная информация есть и на портале <http://lapsnetis.eesti.ee/>.

В некоторых случаях соцмедиа может помочь взрослым. Зачастую в соцсетях подростки делятся своими проблемами. Если внимательный взрослый это замечает, то он может предотвратить опасную ситуацию и помочь детям.

*Например, один молодой человек несколько раз писал в Фейсбуке о своих мыслях о смерти, о том, как он совершает самоубийство. Воспитатель увидел эти сообщения и попытался пообщаться с подростком, чтобы выяснить, что с ним происходит. Из сообщения воспитатель узнал дополнительную информацию для помощи этому молодому человеку.*

### 1.5.2 Личная почта (письма и посылки)

Присланная на имя ребёнка или отправленная им корреспонденция является личной и неприкасаемой. Это значит, что никому не разрешается открывать и читать почту, знакомиться с содержанием посылок, отправлять или предотвращать отправку. Для того, чтобы открыть присланную ребёнку или отправленную им почтовую отправку должна быть реальная опасность для жизни, здоровья, эмоционального состояния ребёнка, а также для жизни и здоровья других людей. Опасность отправки, переписки или посылки не может оценивать только один человек, например, воспитатель, подобное решение нужно принимать в сотрудничестве с различными работающими с детьми взрослыми. Для этого можно сформировать комиссию, в состав которой входит, например, родитель или работник воспитания, социальный работник патронатного дома, работник по защите детей, директор патронатного дома. Для этих целей в патронатном доме может быть

сформирована комиссия по защите детей. В компетенцию комиссии входит обсуждение того, какая опасность, если имеется, может исходить от конкретного отправителя или получателя и затем принятие решения, насколько эта опасность реальна, и в какой мере отслеживание корреспонденции может снизить эти риски.

*Например, у ребёнка есть личный помощник/спонсор, который общается с ребёнком по почте и присылает ему подарки. Ребёнок рассказывает своему родителю или кому-то другому, что спонсор послал ему в подарок ночную рубашку и попросил её одеть и прислать фотографию спонсору. Данная ситуация требует дискуссии, насколько просьба приемлема, достаточно ли информации о спонсоре, были ли подобные просьбы раньше и т. д. Комиссия может принять решение об отслеживании переписки с этим спонсором, открывать приходящие от него посылки до тех пор, пока не выяснится наличие домогательств. Об этом следует оповестить полицию и представить доказательства (переписку) или прекратить слежение.*

Хорошим правилом может быть то, что посылки от родителей, родственников, близких ребёнка нельзя открывать ни в коем случае, за исключением реальной опасности для жизни ребёнка, и даже в этом случае делать это в его присутствии. Посылки от незнакомых можно открывать, если для проведения этой процедуры существует свод согласованных правил и процедур или назначено ответственное лицо.

В любом случае о решении нужно извещать ребёнка, объясняя ему, почему открываются его личные посылки, по возможности, открывать их в его присутствии.

## **2. Предотвращение ненадлежащего обращения между детьми.**

Хотя правильный подбор персонала, профессиональность и поддержка могут предотвратить много проблем между детьми, следует обращать особое внимание на насилие в детском коллективе. Конфликты между детьми могут возникнуть по разным причинам, например, в связи с психическим здоровьем детей, ранним опытом ненадлежащего обращения с ребёнком, недостаточно развитых социальных навыков и по другим причинам. Итак, если есть желание предотвратить конфликтные ситуации и снизить их проявление, нужно серьёзно задуматься и выяснить, какие дети живут в патронатном доме, характер провоцирующих их ситуаций, каким образом создать рабочий процесс и предложить услугу таким образом, чтобы возможностей для насилия практически не возникало.

### **2.1 Размещение**

При переезде в дом важна стратегия размещения родителей/персонала семьи таким образом, чтобы все дети чувствовали себя в безопасности. Если известно, какие именно дети получают услугу проживания патронатном доме, то следует считаться с детьми, которые более других нуждаются в поддержке и с имеющими проблемы (зависимость, отверженность и т. д.). Если в доме возникла ситуация, требующая повышенного внимания со стороны родителя/персонала патронатного дома, которые следят за



совместном времяпрепровождении детей, то имеет смысл разместить семейного работника поближе к двери дома. Хотя часто считается, что обмен комнатами детей — это не очень хорошо, метод нужно использовать по необходимости. Конечно, межсемейное размещение предпринимается лишь в том случае, если по-другому не справиться.

## 2.2 Прибытие ребёнка

Предотвращение ненадлежащего обращения начинается с момента, когда в патронатном доме узнают, что есть нуждающийся в услуге патронатного дома ребёнок, которого планируются разместить в их доме. Хотя понятно, что зачастую заполняемость патронатного дома имеет значение, в наилучших интересах ребёнка оценивается, насколько предлагаемый патронатный дом отвечает его потребностям. Не следует помещать ребёнка в неподходящее для него место.

Если известно наличие у ребёнка проблем с зависимостями, его нельзя помещать в патронатный дом, в котором отсутствует обученный персонал, который умеет справляться со страдающими от зависимостей детьми. Другой пример: в размещении нуждается 16-летний ребёнок, который не терпит шума и были случаи агрессивности по отношению маленьких детей, а его помещают в семью с маленькими детьми младше шести лет. В этом случае следует взвесить, подходит ли эта семья подростку.

Ребёнку пойдёт на пользу посещение того патронатного дома, куда его направляют, знакомство с новой семьёй, родителями, персоналом, таким образом, у него есть возможность выбора, согласен ли он жить в этой семье. Продуманное и подходящее ребёнку размещение может помочь предотвратить насилие по отношению к другим детям и работникам и избежать напряжённости.

По прибытию ребёнка в патронатный дом его следует ознакомить с внутренними правилами, познакомить с детьми и работниками этой семьи. Ребёнку нужно рассказать, к кому обращаться с вопросами если его что-то беспокоит. Не нужно спешить, так как иногда привыкание может потребовать больше времени, чем планировалось ранее. В ходе привыкания ребёнок нуждается в повышенном внимании и заботе.

Хотя ненадлежащее обращение между детьми можно предотвратить уже при правильном выборе персонала, через мотивацию персонала и развитие требуемых навыков, нужно применять направленные на детей меры.

Важно эффективно вовлекать детей в деятельность патронатного дома и в процесс принятия решений о своей собственной жизни. Это способствует повышению самооценки ребёнка и помогает ощутить собственное достоинство. Только вовлечение не помогает полностью предотвратить ненадлежащее обращение между детьми, но улучшает отношения между детьми и работниками.

Для предотвращения насилия нужно обращать внимания на улучшение и разъяснение социальных навыков детей, почему неприемлимы определённые типы поведения.

### 2.2.1 Учёт возраста и пола ребёнка при размещении

Согласно действующим требованиям по защите здоровья в патронатных домах **ст. 4 (3) в одной комнате не могут проживать более двух детей** (Постановление министра социальных дел от 20.07.2007, № 59, RTL 2007, 63, 1127)

У 3-х летних и более взрослых детей разного пола должны быть отдельные спальни. Такое правило касается всех без исключения, в том числе биологических родственников. Следует обращать внимание на культурное разнообразие среди детей, например, учитывая, у мусульман запрещено проживание девочек и мальчиков в одной комнате.

При размещении в одной комнате детей с большой разницей в возрасте (например, одному 5 лет, а другому 15) нужно проявлять внимание и, по возможности, избегать этого. Понятно, что у таких детей отличается распорядок дня и потребности, их общение может быть затруднено. Не исключены ситуации, когда старший ребёнок начинает давать младшему приказы или дразнить его. Старших детей беспокоит и раздражает плач малышей, их игры и т. д.

С особой внимательностью стоит продумать, как размещать пострадавшего от сексуального насилия ребёнка, даже если он прошёл соответствующий курс терапии, и в том случае, если он очень мал. Так как сексуальное насилие очень тяжело переносится и оказывает физическое, эмоциональное и духовное влияние на ребёнка часто продолжаясь длительное время (повторяющийся характер), то восстановление является долгим процессом и выздоровление может быть неполным. Часто такие дети совершают насилие над другими детьми и могут их сексуально преследовать.

### **2.3 Внутренние правила как предупреждающий ненадлежащее обращение документ**

Внутренние правила являются важным внутрисемейным документом для предотвращения ненадлежащего обращения среди детей и общих случаев. Внутренние правила рассказывают детям о наличии в семье формирующую стабильность рутины. Правила действуют для всех детей на равной основе, за исключением действительно серьёзных причин противного. Внутренние правила должны быть разработаны для каждой семьи в отдельности и не должны совпадать с правилами других семейных домов. Правила следует разработать совместно со всеми детьми, спрашивая, выслушивая и учитывая их мнения. Живущих и прибывающих в семью детей нужно ознакомить с готовыми внутренними правилами. Язык правил должен быть дружественным к детям. Время от времени, в идеале раз в год, нужно дополнять правила вместе с детьми. Это требуется, потому что дети растут, прибывают новые дети, старшие дети вступают в самостоятельную жизнь, таким образом меняются потребности и обстоятельства в семье.

Правила должны быть центральным документом в семье и содержать все основные семейные нормы, в том числе список запрещённых предметов, условия обыска и т. д. Ребёнок должен знать все правила. Все правила должны быть совмещены в единый документ, учитывая детскую аудиторию, поэтому документ должен быть оптимальным по объёму и выполнение которого не слишком затруднительно.

Внутренние правила важны не только как нормы, а и потому, что в них описаны важнейшие семейные принципы, обучающие тому, как следует общаться с людьми. Желательно, чтобы правила действовали как для детей, так и для взрослых — родителей и персонала семьи.



## ***ПРИЛОЖЕНИЕ 5: Пример внутренних правил SOS Lasteküla Põltsamaa (резюме) .***

### **2.4 Другие серьёзные аспекты, помогающие предотвратить и снизить насилие между детьми**

Насилие между детьми часто обусловлено употреблением различных психотропных веществ и алкоголя. Детей нужно мотивировать избегать употребления перечисленных веществ, обращать серьёзное внимание на предотвращение их использования, проводить разъясняющие беседы о негативном влиянии на здоровье, скорость реакции и окружающих.

Если в семье есть ребёнок с умственными нарушениями, который может неадекватно и агрессивно вести себя по отношению к другим детям, следует объяснять, особенно взрослым детям, почему он так себя ведёт и научить не провоцировать такого ребёнка. Это поможет предупредить эмоциональное/психическое насилие.

### **2.5 Качественное управление случаем**

Согласно действующему закону о соцобеспечении услуга замещающей семьи организуется по принципу управления случаем, согласно которому для каждого ребёнка должен быть составлен ситуационный план. Основательный и своевременно составленный ситуационный план является важным и полезным средством для работы с ребёнком.

О хорошем качестве услуги свидетельствует составление плана развития ребёнка на время нахождения в патронатном доме, содержащего цели и запланированное вмешательство в связи с ранее возникшими или появившимися в период осуществления услуги темами и всеми вопросами по развитию ребёнка (здоровье, образование, социальные навыки и т. д.). План, в котором описаны цели и деятельность по их осуществлению, является вспомогательным инструментом для родителя/воспитателя в процессе поддержки развития ребёнка. Опираясь на этот инструмент и беседуя с ребёнком, работники по защите детей могут дополнять ситуационный план.

Хотя ситуационный план и его дополнения должны быть составлены представителем местного самоуправления, роль работника патронатного дома в этом процессе очень велика. Патронатный дом может обладать большим объёмом информации о ребёнке. У патронатного дома важная роль при проведении промежуточного оценивания, т. к. именно его работники знают ребёнка, его поведение и потребности и могут предлагать формулировку целей и действия по их выполнению. Все связанные с ситуационным планом процедуры требуется выполнять по необходимости и качественно (желательно своевременно). Патронатный дом может проявлять активность и искать контакта с представителем местного самоуправления, предлагая время для встречи.

Ситуационный план и план развития должны содержать информацию и о том, подвергался ли ребёнок ненадлежащему обращению или сам его применял. Важно пояснить, осуществлялась ли ему помощь или услуги по реабилитации. Рассмотрение темы создаёт преимущество для предотвращения насилия по отношению к другим детям и помогает ребёнку справиться с проблемой и преодолеть трудности.

Вдобавок к приведённой ранее тематике ненадлежащего обращения, в обязанность

патронатного дома входит поддержка ребёнка на всём пути его развития. Если поведение или развитие ребёнка внушают опасение, представители патронатного дома имеют право обратиться к специалисту по защите детей и попросить о помощи. Обычным методом беседы является организация круглого стола (обсуждение случая), где выясняется, как лучше помочь ребёнку, какие вспомогательные услуги обеспечить. В круглом столе принимают участие представители патронатного дома (родитель, воспитатель или социальный работник и т. д.), сам ребёнок и работник по защите детей. Целью беседы является общая дискуссия специалистов, нахождение подходящих решений для возникшей проблемы, но никогда наказание или пристыживание ребёнка.

## **2.6 Владение личными вещами, обыск ребёнка и его личных вещей**

### 2.6.1 Запрещённые предметы

Существует перечень запрещённых для хранения несовершеннолетним предметов и веществ. Данный запрет распространяется и на детские учреждения.

1. Алкогольные напитки (Закон об алкоголе, RT I, 01.09.2015, 1, доступен <https://www.riigiteataja.ee/akt/101092015001>).
2. Табачные изделия (Закон о табаке, RT I, 12.03.2015, 77, доступен <https://www.riigiteataja.ee/akt/112032015077>).
3. Наркотические средства.
4. Оружие (в том числе определённые типы холодного оружия, исключая воздушные ружья определённого типа) (Закон об оружии RT I, 19.03.2015, 18; доступен: <https://www.riigiteataja.ee/akt/119032015018>).

Постановлением о требованиях по защите здоровья в ходе предоставления патронатной услуги запрещено употребление алкогольных напитков, курение, хранение и использование наркотических веществ как в помещениях патронатного дома, так и на его территории.

Патронатный дом может определить запрещённые в конкретном учреждении предметы. Запрет должен быть оправдан и учитывать особенности детей.

*Пример: в патронатном доме есть агрессивные дети. В этом случае патронатный дом может запретить не перечисленные в Законе об оружии предметы, например, маленькие складные ножи.*

Патронатный дом может запретить или ограничить обладание другими предметами, если это необходимо учреждению. Например, Закон об оружии не запрещает воздушное ружьё, но для патронатных домов такое оружие может быть опасным. Тогда патронатный дом решает, запретить ли полностью или разрешает владеть таким оружием, но запретить его использование на территории патронатного дома с дополнительным требованием о хранении вышеназванного оружия у директора. Патронатный дом должен составить перечень запрещённых в нём предметов и познакомить с ним детей. Перечень должен быть доступным детям со всеми предназначенными для них документами, чтобы при необходимости быстро сослаться на правила, и дети смогли бы свериться со списком и

припомнить, что можно приносить домой, а что нет.

Если в патронатных домах живёт совершеннолетняя молодёжь, то по отношению к ним действуют те же правила о хранении запрещённых предметов. Это важное требование безопасности для всех детей и пресекает вопросы младших: «почему ему можно, а мне нельзя». Запрет на употребление алкоголя и курение распространяется и на взрослых.

### 2.6.2 Лекарства

Все используемые ребёнком лекарства, особенно сильнодействующие и специфические, должны находиться в недоступном для ребёнка месте. За употребление лекарств отвечает родитель, медицинский работник или работник патронатного дома соответствующей квалификации. Следует избегать обстоятельств, когда ребёнок может сам взять лекарства или соврать, что он их употреблял. Например, возникали случаи, когда использующие сильнодействующие рецептурные препараты подростки притворялись, что они проглотили таблетку, на самом деле дали таблетку другим и спровоцировали отравление.

### 2.6.3 Обыск

Обыск как ребёнка, так и его личных вещей может производиться только при наличии серьёзных подозрений, что ребёнок использует или хранит предметы, опасные как для ребёнка, так и для других детей и работников патронатного дома.

Обыск может быть полезен для предотвращения насилия среди детей и против работников, а также для обеспечения общей безопасности.

Перед началом обыска следует объяснить ребёнку, что и почему происходит. Начать следует с просьбы к ребёнку сдать запрещённые предметы, вероятно находящиеся в его распоряжении. В случае отказа можно начать обыск. При обыске личных вещей ребёнок должен находиться на месте. Обыск не может проводиться одним работником, а как минимум тремя независимыми лицами. Решение о необходимости обыска выносится предварительно членами команды. Решение обосновывается серьёзностью возникших обстоятельств, взвешиваются различные возможности для избежания обыска. Например, в неожиданной критической ситуации, когда требуется быстрая реакция. Для этого патронатный дом должен разработать свод правил проведения обыска и ответственных за него.

Результаты обыска нужно запротоколировать. Протокол должен давать исчерпывающее обоснование необходимости обыска, перечислить принимавших в нём участие, протоколистов, результаты и ответственных лиц.

В случае необходимости личного обыска следует придерживаться тех же правил. Неизбежной предпосылкой является одинаковый пол производящего обыск с объектом обыска.

## **II. УЛУЧШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ В ОБЛАСТИ НАСИЛИЯ И НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ОБРАЩЕНИЯ**

Следующим важным действием для предотвращения ненадлежащего обращения и реакции на него является улучшение осведомленности.

### **3. Деятельность для работников**

Для того, чтобы предотвратить и снизить насилие, все работники патронатного дома и соприкасающиеся с детьми люди должны знать о правах и обязанностях детей, о том, что такое насилие и как его предотвратить, о возможностях реагирования в различных ситуациях и о том, куда обратиться для защиты ребёнка. Поэтому нужно обеспечить, чтобы все работники, в том числе помощники (водитель автобуса, секретарь, бухгалтер и т. п.), добровольцы, опорные лица и остальные связанные с семейным домами люди прошли соответствующее обучение и поняли, насколько обеспечение прав ребёнка помогает им в их ежедневной деятельности.

Также нужно знать типы ненадлежащего обращения и как их определить (каким образом может измениться поведение ребёнка, если с ним вели себя недостойно), как вести себя, если с ребёнком недостойно обращались и куда нужно сообщить о подозрениях или о случившемся.

Отдельного рассмотрения требуют такие вопросы, как эффективное вовлечение ребёнка и его участие в деятельности.

Согласно Закону о защите детей и Конвенции ООН по правам ребёнка, детей следует вовлекать во все касающиеся их действия<sup>12</sup>. Вовлечение поможет предотвратить различные ситуации, когда ребёнок может начать проявлять насилие к взрослым или ощущает себя недостойным, то есть страдает от эмоционального или психического насилия.

#### **3.1 Постоянное обеспечение обучения**

Согласно требованиям Закона о социальной опеке родители и воспитательные работники должны проходить курсы обучения, одной из тем являются права детей. Желательно проводить или заказывать отдельные курсы по правам ребёнка. Это позволяет посвятить больше времени различным тематическим вопросам и дискуссиям. Следует поощрять определяющие случаи насилия между детьми беседы и выбор метода поведения в зависимости от ситуации. Следует отдельно рассматривать темы, касающиеся выбора деятельности в ситуациях, когда ребёнок проявляет агрессивность, для предотвращения и работы с насилием между детьми (когда дразнят живущего в патронатном доме ребёнка; если дразнит сам ребёнок и т. д.). Следует обучить приёмам, помогающим эффективно прекратить агрессивное поведение ребёнка, действуя в соответствии с законом (например, методика Верге).

---

<sup>12</sup> Lastekaitseadus, RT I, 06.12.2014, 1, § 5

Хотя во многих патронатных домах используется тип услуги, когда детей растят посменные воспитательные работники, а не родители, следует предлагать работникам участвовать в родительских программах, в которых преподаются воспитание и методы семейной жизни с детьми без физического наказания и насилия (например, семья Гордона, Волшебные годы).

Курсы обучения по правам ребёнка и в области защиты детей следует проводить как минимум раз в году. Таким образом информация, знания и навыки постоянно обновляются, а в организации появится доверительная, дружелюбная атмосфера, в которой нет места ненадлежащему обращению.

Работающий с находящимися в патронатном доме детьми с особыми потребностями персонал должен быть обучен. Особенно это требование касается работающих с детьми с психическими нарушениями и применяющих агрессию. Например, если в семье есть ребёнок-аутист, то все работники этой семьи должны знать о том, как общаться с этим ребёнком и оказывать на него влияние. Это поможет избежать провоцирования и упрощает труд воспитателя/родителя.

Так как все дети разные, их истории и причины, по которым они оказались в патронатном доме, должны быть известны родителям/воспитателям, которые должны быть способны предугадать момент возникновения у ребёнка приступа агрессии и избежать провоцирования.

*Например: старший ребёнок с психическим нарушением щиплет малышей всегда, когда остаётся с ними один. Родителю/воспитателю нужно спланировать, куда послать ребёнка с нарушением, на время её отсутствия в комнате, чтобы он не смог причинить боль малышам.*

Если возможно, следует научить ребёнка предугадывать начало приступа агрессии и контролировать себя, избегая ситуаций ненадлежащего обращения и испуга у детей.

Помогут курсы обучения по вопросам прав детей и беседы с работниками других патронатных домов. Это способствует обучению, обмену опытом, идеям по улучшению предпринимаемых действий и помощи другим.

Следует обратить внимание работников патронатного дома на то, что дети имеют право говорить о своих проблемах и жаловаться в случае нарушения их прав или им кажется, что это происходит. Право жаловаться является важным для детей правом, подтверждённым ст. 36 Закона о защите детей.

О признаках ненадлежащего поведения можно прочитать [здесь](http://www.kriminaalpoliitika.ee/et/perevagivald/lapse-vaarkohtlemise-margid)

### **3.2 Поведение в насильственных ситуациях**

Если ребёнок проявляет агрессию, насилие и угрожает себе, другим детям или взрослым, а беседа и другие методы не дают результата, родитель или другой воспитательный работник могут использовать физическую силу в целях противодействия эскалации

конфликта. При использовании физической силы надо проявлять осторожность. Использование силы должно быть пропорционально опасности и не может угрожать здоровью ребёнка.

Родители и воспитатели, работающие со склонными к агрессии детьми, должны пройти обучение по темам: как успокаивать детей, какие приёмы можно использовать. В семье следует договориться, как себя вести в таком случае, кому сообщить о случившемся, куда звонить. Соответствующие телефонные номера должны быть чётко написаны и их нужно поместить в видном месте. И дети должны об этом знать. Если приступ агрессии случится тогда, когда взрослые этого не видят (например, находятся в другой комнате или во дворе) или когда взрослому нужна помощь (например, вызвать полицию, скорую), то такие случаи следует проиграть заранее, чтобы все участники знали, что и когда следует делать. Ролевые игры помогают лучше понять возможные события с соответственно скорректировать своё поведение.

*Пример. Как вести себя с ребёнком, который в приступе агрессии опасен другим детям? Родитель или воспитатель должен уметь быстро оценить ситуацию и понять, угрожает ли приступ агрессивности себе и другим. Если это так, то нужно попросить кого-либо из детей позвонить в службу спасения или в охрану и попросить помощи. В то же самое время взрослый обязан заняться рассмотрением случая, и он может использовать физическую силу.*

После разрешения ситуации нужно обязательно поговорить с детьми и помочь свидетелям или другим участникам событий. При необходимости нужно разъяснить обстоятельства и причины произошедшего. Нельзя никого винить.

Если родитель или воспитатель вынуждены применять физическую силу для подавления приступа агрессии, то по этому случаю нужно составить протокол, описывающий детали, время, участников, причины случившегося, свидетельства присутствующих и их реакцию.

#### ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Протокол вмешательства

### **3.3 Ясные роли и обмен информацией**

Членам команды следует разъяснить их роли и обсудить принципы командной работы. Следует избегать ситуаций, когда посменные работники не распространяют или скрывают информацию. Понятно, что таким образом снизить насилие не получится. Наоборот, возникнут ситуации, когда взрослые переносят эмоциональное напряжение на своих воспитанников, таким образом, не желая этого, инициируют насилие или способствуют его появлению. О детях должны заботиться все. Даже если только один воспитатель стал объектом привязанности доверия детей. Конфликты среди работников не должны влиять на детей.

### **3.4 Дети с инвалидностью**

При работе с детьми с тяжёлой, глубокой и сложной инвалидностью важно, чтобы выполняющие её люди получили должное обучение и знали, как работать с такими

детьми, и в чём заключаются их особые потребности. Посменные воспитатели должны делиться между собой максимальным объёмом информации о ребёнке, его проблемах и поведении в течение дня. Для детей это огромная помощь и способствует пониманию их поведения, знания того, что их провоцирует на агрессию и как они информируют о своих потребностях.

Все работники должны знать, как обычно себя ведут их подопечные и какие изменения в поведении говорят о насилии, а также какие следы на теле ребёнка доказывают ненадлежащее физическое или сексуальное обращение.

### **3.5 Средства влияния**

Насильственное поведение по отношению к ребёнку может иметь место из-за того, что работники патронатного дома или другие сталкивающиеся с ребёнком взрослые не знают, какие средства влияния можно использовать по отношению к ребёнку.

Часто считается, что крики, оскорбления и в некоторых случаях физическое насилие являются единственными средствами влияния. Или же информация о возможностях влияния на ребёнка слишком ограничена. В результате используются прямые методы насилия или ребёнку разрешается вести себя так, как он считает нужным. Из-за этого зачастую страдают другие дети, так как агрессивные дети могут выйти из-под контроля. Работникам патронатного дома нужно помочь найти правильные приёмы влияния на детей без насилия. Это можно сделать в форме мозгового штурма, задумываясь, какие методы оказывают на детей влияние.

Для наказания детей следует использовать действенные методы. Нужно избегать ситуаций, когда ребёнок равнодушен к наказанию из-за неправильно выбранного метода. Например, если на ребёнка оказывается влияние с помощью карманных денег, в этом случае нужно следить за тем, чтобы лишение карманных денег не стало постоянным — в этом случае действие пропадает.

Примерами средств влияния могут быть:

- запрет на использование компьютера или снижение периода использования;
- уменьшение времени на просмотр телевизора;
- лишение карманных денег, уменьшение их суммы;
- посещение друга или поход в гости;
- другое.

### **4. Предназначенные для ребёнка виды деятельности**

Для создания дружелюбной по отношению к детям культуры в организации недостаточно работать лишь с персоналом. Для зарождения перемен нужно вовлекать различные стороны и прежде всего детей.

Поэтому важно разработать направленные именно на детей действия. Для детей в каждом патронатном доме нужно организовать курсы обучения по правам и обязанностям детей. Нужно подчёркивать взаимосвязь между правами и обязанностями и говорить о том, что не бывает так, чтобы у человека были лишь права.

*Например: ребёнку нужно разъяснить, что его права приостанавливаются на время нарушения им прав другого человека. У каждого есть право на выражение собственного*



*мнения, но это право приостанавливается тогда, когда мнение нарушает право другого человека на личное достоинство и неприкосновенность личной жизни.*

В то же самое время нужно повысить среди детей понимание того, как, используя ненасильственные меры, они могут прекратить нарушение из прав другими, получить помощь и поддержку.

Ребёнку нужно объяснить, что рассказ о своих проблемах не всегда является ябедничеством, а иногда самозащитой. Ребёнок должен знать, как действовать в насильственной ситуации.

Следует учитывать, что живущие в патронатном доме дети испытали за свою жизнь несколько видов насилия. Часто они привыкли к насилию по отношению к себе и считают его поведенческой нормой. Их убеждения нужно изменить, научив детей, как вести себя по-другому. При этом важно спокойно объяснять, показывать, обращать внимание, повышать сознательность. Важными методами могут быть ролевые игры и обсуждения ситуаций. Все курсы обучения, беседы и другая связанная с детьми деятельность должна быть интересной, проходить в дружелюбном тоне, чтобы дети ощущали себя в безопасности.

Для всех детей патронатных домов нужно организовывать курсы и раздавать инфолисты, в которых на понятном и дружелюбном языке и дружелюбным способом разъяснены различные проявления насилия (физическое, эмоциональное, сексуальное, нарушение приватности, лишение заботы), для того чтобы обеспечить понимание ненормальных ситуаций и как можно получить помощь. Ребёнок должен знать, куда он может обратиться в случае случая насилия. Ребёнку должна быть обеспечена реальная возможность жаловаться наиболее подходящим для него способом, а также обращаться к надёжному специалисту. Такими специалистами могут быть: руководитель патронатного дома, социальный работник, психолог, доверительное лицо, работник по защите детей, канцлер права, уездная управа, министерство социальных дел, инфотелефон «Помощь ребёнку», полиция. Чем больше возможностей предлагается ребёнку, тем вероятнее, что он использует одну из них.

Нужно обучать детей различных возрастных групп, начиная с младшей. Практика показывает, что дети в патронатных домах были свидетелями и испытывали различные ситуации, в том числе насильственные, и зачастую они не реагируют на насилие. Они не знают, что определённое поведение является неподходящим и не знают, что можно обратиться за помощью.

## ***ПРИЛОЖЕНИЕ 9: Инфолист для детей о ненадлежащем обращении***

### **4.1 Омбудсмен по правам детей**

В обязанности омбудсмена по правам детей входит защита детей при общении с выполняющими общественные задачи лицами и учреждениями. Он выступает за то, чтобы выносящие решения в отношении детей лица исходили из интересов детей и учитывали их



мнения.

К омбудсмену можно обратиться за помощью в различных случаях, в том числе, если ребёнок желает получить больше информации о своих правах и обязанностях (в том числе насилии) и для представления жалоб в том случае, если ребёнок считает, что его права нарушены. Например, если ребёнок считает, что его не вовлекли в процесс принятия решения по его случаю, если ребёнок считает, что с ним обращаются недостойно и ему не обеспечено право представления жалоб или его жалобы не рассматриваются.

Дополнительная информация: <http://lasteombudsman.ee/>

#### **4.2 Веб-констебль и содержащая информация о насилии и рекомендации интернет-ресурсы**

С 2011 года в Департаменте полиции и погранохраны работает услуга веб-констебля, а именно работающих в интернете полицейский. Они отвечают на интернет-запросы и письма, а также обучают детей и взрослых по темам безопасности в интернете.

В контакт с веб-констеблем можно войти как через различные порталы, так и с помощью интернет-писем. Многие вопросы разрешаются уже на стадии консультаций, но есть и те, которые отправляются в соответствующие районные отделения в качестве информации или для начала производства. Возрастных ограничений нет, предпочитается переписка на эстонском, английском или русском языках. На письма отвечают при первой возможности или как минимум в течение трёх дней.

К веб-констеблю следует обращаться по следующим вопросам:

- при желании получить совет от полиции;
- при возникновении связанных с законодательством вопросов;
- при желании отправить полиции ссылку или извещение;
- при подозрении, что кто-то другой пользует в интернете твоё имя;
- если ты стал жертвой унижений/домогательств;
- при желании известить о сексуальном или ином ненадлежащем обращении.

Веб-констебеля консультируют, они не занимаются производством по проступкам.

Дополнительные и контактные данные о них можно получить здесь: <https://www.politsei.ee/et/nouanded/veebikonstaabel/><sup>13</sup>

Веб-констебля консультируют на следующих порталах: [www.lapsemure.ee](http://www.lapsemure.ee), [www.perekool.ee](http://www.perekool.ee), <http://lahendus.ee>

Консультации предлагаются как детям, так и взрослым.

Информация о том, как себя вести в различных ситуациях, в том числе при случаях насилия в школе доступна здесь: <https://www.politsei.ee/et/nouanded/noorele/>

Также [здесь www.lapsemure.ee](http://www.lapsemure.ee)  
Сюда с вопросами могут обратиться как дети, так и взрослые. На домашней странице

---

13 Информация о веб-констебле с портала <https://www.politsei.ee/et/nouanded/veebikonstaabel/>

имеется полезная информация, а также телефоны и Skype, на которые можно позвонить и рассказать о своей проблеме, а также узнать, что делать. '

Помощь и советы: [www.lasteabi.ee](http://www.lasteabi.ee)

Информация об интернет-безопасности: <http://www.targaltinternetis.ee/>

#### **4.3 Телефон доверия для детей и консультационная среда. Омбудсмен по правам детей.**

Телефон доверия для детей работает в Эстонии с 01.01.2009 года на общегосударственной круглосуточной телефонной линии под номером 116 111. Целью услуги является обеспечение всем возможности сообщить о ребёнке, который нуждается в помощи, обеспечение передачи полученной информации соответствующим специалистам и предоставление детям и связанным с детьми лицам первичное социальное консультирование и, при необходимости, кризисное консультирование. Законодательная основа обеспечения услуги — ч.2 ст. 27 Закона о защите детей ЭР, согласно которой обязанность незамедлительно сообщать о нуждающемся в помощи или находящемся в беде ребёнке лежит на всех лицах, располагающих информацией о подобной ситуации<sup>14</sup>. Телефон доверия для детей работает круглосуточно по номеру 116111, также можно связаться по Skype:Lasteabi\_116111ребёнке

### **III. ИНФОРМИРОВАНИЕ/ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЖАЛОБ И РАБОТА С НИМИ**

Хотя в начале руководства мы подчеркнули важность предупреждения событий и попытались создать эффективную систему предотвращения, нужно учитывать ситуации, когда насильственное поведение имело место в патронатном доме или вне его.

Закон о защите детей подчёркивает, что ребёнку должна быть обеспечена возможность представления своего мнения или жалоб.

Также могут возникнуть ситуации, когда ребёнок или взрослый, в том числе незнакомый человек, сами выступают в роли провокаторов (ребёнок сам провоцирует другого на применение физического насилия, воспитатель провоцирует ребёнка-аутиста), возникло недопонимание (например, ребёнок рассказывает о произошедшем в его биологической семье, а человек понимает, что речь идёт о том, что происходит в патронатной семье) и обман (например, в качестве мести).

На информацию о ненадлежащем обращении следует адекватно реагировать и выяснять обстоятельства. Даже если в ненадлежащем обращении обвиняется уважаемый человек, директор патронатного дома, социальный работник либо кто-то другой пользующийся большим доверием.

Информация может поступить различным путём и достичь разных людей. Для работы с

---

<sup>14</sup> Информация по помощи детям взята из <http://lasteabi.ee/lasteabi/lasteabi/>

такой информацией следует утвердить порядок рассмотрения жалоб и создать соответствующую ответственную команду (команду по защите детей). В патронатном доме, где в разных местах находятся несколько семейных единиц, такая команда должна быть сформирована в каждой единице.

В компетенцию данной команды входит работа с жалобами — прежде всего выяснение сторон случившегося и конфликта.

В ходе работы с каждым случаем следует исходить из интересов ребёнка. Целью расследования случая должна быть помощь ребёнку, а не поиск объяснений для работника, против которого выдвинуто обвинение.

В команду по защите детей могут входить:

- директор патронатного дома или единицы опеки (руководитель данной команды),
- социальный работник и/или психолог,
- работник по персоналу (если такой имеется) или директор по качеству,
- доверенное лицо-мам(воспитатель) со стороны работников,
- доверенное лицо ребёнка.

В составе команды назначается один человек, который даёт первичную оценку и выясняет, что реально произошло.

В случае ненадлежащего обращения следует обеспечить конфиденциальность. О случившемся нельзя говорить другим работникам, действовать следует быстро. Для выяснения первичной информации не должно потребоваться более 24 часов (одни сутки). Если выяснится, что имело место физическое или сексуальное насилие над ребёнком, следует немедленно обратиться в полицию. (Команда договаривается о внутренней коммуникации — кто кого и когда извещает). Если на теле ребёнка остались кровоподтёки или другие следы, следует незамедлительно зафиксировать их у семейного врача.

Если произошедшее передано в полицию, то команда по защите детей больше этим случаем не занимается. При необходимости осуществляется помощь полиции, если полиция об этом попросила!

Если случившиеся непонятно, отсутствуют доказательства, имеет место эмоциональное или психическое насилие, или лишение заботы, то команда по защите детей работает над случившимся до нахождения доказательств или разрешения ситуации.

При расследовании случая надо оценивать риски для ребёнка: низкий, средний, высокий — и вести себя соответственно. Важно снижать риски для ребёнка.

*Например, если в семье применялось физическое наказание, то риск может быть небольшим. В этом случае надо посоветовать отстранить работника от работы до доказательства его невиновности.*

Конкретное решение о работнике принимает директор патронатного дома или учреждения, в соответствии с компетенцией. Если ничего не обнаружено или отсутствуют доказательства, например, случай эмоционального насилия и лишения заботы произошёл

ранее, то следует продолжать действия. Ответственный член команды докладывает о результатах первичного производства, и они договариваются о ходе продолжения действий. План действий составляется в течение 48 часов, после следует его применение. Разбор жалоб о насилии должен проходить в первую очередь.

Действиями могут быть: интервьюирование детей и других работников, психологическое тестирование, расследования в школе или в детском саду и т.д.

Это происходит лишь в случае отсутствия доказательств, случай не в компетенции полиции, было отказано в инициации производства или имеет место насилие между детьми.

Как жалоба, так и все материалы производства фиксируются в особо разработанном формате (на компьютере или на бумаге), составляется резюме интервью и добавляется другая важная информация, фото и т. д. Этим следует заниматься даже тогда, когда случай уже передан в полицию.

Если полиция инициирует производство, патронатный дом сотрудничает с полицией. При производстве случая нужно быть внимательным, не мешать работе полиции и не спугнуть применяющего ненадлежащее обращение.

Подвергнутому ненадлежащему обращению ребёнку нужно помочь. Можно использовать психологические консультации, терапию или другие вспомогательные услуги по надобности и оценке ситуации. Серьёзный инцидент надо фиксировать в ситуационном плане (плане деятельности) ребёнка для получения им реабилитационной и иной всесторонней помощи.

### **Представление и разбор жалоб**

Для того, чтобы дети смогли рассказать о своих проблемах и поделиться опытом, в патронатном доме нужно создать систему подачи жалоб. Система должна быть безопасной. Следует обеспечить приватность жалоб и ребёнка, адекватную реакцию на жалобы и отсутствие наказания за то, что ребёнок осмелился рассказать о своих проблемах.

Необходимо создать в патронатном доме среду, в которой дети смогут свободно рассказывать о своих проблемах с родителями, воспитателями или доверенными лицами. Нужно учитывать, что не все дети осмеливаются говорить и не все люди справляются с критикой.

Система жалоб прежде всего предназначена для детей. При разработке системы нужно обсуждать её с детьми, думать о том, какие вопросы и проблемы могут возникнуть, как можно наиболее безопасным и простым путём рассказать о своих проблемах.

Помните, система заработает только в случае её безопасности, соответствия проблемам и потребностям детей, создана совместно с ними, в наличие достаточно информации о системе. Представившему жадобу ребёнку нужно давать обратную связь о случившемся, решить его проблему — имело ли на самом деле нарушение его интересов и прав или нет. Ребёнку следует предложить различные варианты и каналы для информирования о

проблемах. Следует иметь в виду, что некоторые дети не умеют пользоваться компьютером или у них нет доступа в интернет, нет телефона и т. д. Таким образом, надо предложить детям разные возможности и убедиться, что он реально может использовать хотя бы одну из них.

*Например: ребёнок находится на домашнем обучении и может пользоваться компьютером, но интернет-подключение есть только в компьютере родителя/воспитателя. Для использования интернета он должен получить разрешение воспитателя и сообщить о плане деятельности в интернете. Обеспечена ли этому ребёнку реальная возможность пожаловаться?*

*Или*

*В патронатном доме есть специальный почтовый ящик, в который можно положить жалобу. Ящик опустошается раз в месяц и детям это известно. Возникнет ли у ребёнка желание пожаловаться, если он не видит со стороны руководства интереса мероприятию?*

Если ребёнок пожаловался, и даже если это было ложное обвинение, у него не должно возникнуть неприятностей и он не должен чувствовать себя жертвой. С ним нужно обращаться также, как и всегда.

Конечно следует подумать о работнике или работниках, на которых пожаловались или о тех, кому пришлось выступать в качестве свидетелей при рассмотрении случаев ненадлежащего обращения. Они могут нуждаться в системном рабочем консультировании или консультации психолога.

***ПРИЛОЖЕНИЕ 7: Форма первичного извещения***

***ПРИЛОЖЕНИЕ 8: Инфоброшюра для детей***

***ПРИЛОЖЕНИЕ 9: Правила реагирования***

## **Поведение в кризисных ситуациях**

Директор патронатного дома и руководители отделений отвечают перед большим количеством людей — дети, подростки, родители, работники, медиа, общественность, местное самоуправление и государство. Для успешного выполнения обязанностей и адекватного поведения в кризисных ситуациях полезно заранее продумать и обнаружить возможные кризисные обстоятельства. Чрезвычайно важно делиться своими размышлениями и результатами анализа с коллегами — пригласите ответственных, проведите с ними беседу и договоритесь о правилах действий в случае кризисных ситуациях. Рекомендуются беседовать со всеми работниками, особенно с родителями и воспитателями, чтобы они лучше понимали различные обстоятельства и пояснения при выборе мер воздействия. Работники ежедневно становятся свидетелями чрезвычайно ярких событий и поэтому умеют хорошо справляться. Порядок поведения при различных кризисных ситуациях может варьироваться. Вовлечение работников требуется для более эффективного использования обговорённых в ходе предыдущих бесед правил поведения в кризисных ситуациях. Всех работников, а также лишь заступающих на должность, нужно ознакомлять с правилами поведения в кризисных ситуациях.

### **Примеры кризисных ситуаций в патронатном доме:**

- смерть ребёнка, молодого человека или работника (несчастный случай, болезнь, суицид, убийство);
- несчастный случай с ребёнком или молодым человеком (например, во время экскурсии, в походе, в детской деревне, в доме молодёжи);
- попытка суицида;
- пожар, взрыв, землетрясение, вандализм;
- угрозы, насилие, террор (поджог, стрельба);
- несчастный случай (например, с автобусом, машиной, велосипедом детской деревни)
- пропажа ребёнка;
- случай педофилии;
- угроза взрыва;
- вспышка заболевания, пищевое отравление или другая опасность для здоровья;
- массивная потеря информации (например, данные детей или молодых людей и т.п.) и т.п.

Детей тоже нужно знакомить с правилами поведения в различных ситуациях. Например, кого известить о пожаре или угрозах. Разъяснительную работу нужно проводить дружелюбно к ребёнку и на понятном детям языке.

## **IV. РЕАГИРОВАНИЕ -ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОПЫТА И ВНУТРЕННЕЕ ОЦЕНИВАНИЕ**

Описание реакции на события описаны в предыдущем разделе о создании системы представления жалоб. Здесь следует подчеркнуть аспекты, которые помогают сделать систему предотвращения насилия в патронатном доме более эффективной и направленной на уменьшение насилия.

Каждый случай, даже насильственный, может быть поучительным. Может быть, он даже может быть полезным для определения области развития и узких мест. Если в патронатном доме зарегистрировано ненадлежащее поведение, то нужно планировать и проводить последующий контроль после разрешения ситуации: применялись ли меры по предупреждению подобных случаев. Последующий контроль может осуществлять команда по защите детей. Распоряжение может быть следующим.

- Через месяц анализируются причины возникновения инцидента. Если дело в насилии между детьми, устанавливается, было ли у работников достаточно информации для предотвращения инцидента; умеют ли они обращать внимание на напряжённые моменты между детьми и избегать провокаций. Обучены ли дети, достаточно ли полученная в рамках обучения информация.
- Если ненадлежащее обращение применяет взрослый, то нужно проследить, достаточно ли патронатный дом обращает внимание на предотвращение, правильно ли организован процесс помощи и найма работников. Также нужно проверить, получила ли жертва насилия достаточно требуемой помощи для того, чтобы оправиться от акта насилия.
- Назначена ли жертве терапия, работает ли с ней психолог и какие услуги

предлагаются.

- Если из-за случая насилия требуется новый работник, то после найма следует ознакомить его с причинами ухода прежнего воспитателя. Это помогает новому работнику лучше понять детей, помочь им, избежать манипуляций и конфликтов в период привыкания к рабочим обязанностям.
- Через полгода нужно опять проверить, как себя чувствуют связанные со случившимся дети и взрослые. Произошли ли изменения, что было сделано или планируется сделать для помощи им, достаточно ли этого, получили ли они дополнительное обучение для улучшения своих навыков и т.д.
- Последний контроль по тому же случаю нужно сделать через год, но это уже зависит от конкретных потребностей.

## **Внутренняя оценка**

Начиная с 01.01.2016 вступает в силу новый Закон о защите ребенка, в соответствии со статьей 37 которого детские учреждения опеки обязаны как минимум 1 раз в 3 года проводить внутреннюю оценку деятельности своей организации.

### **§ 37. Внутреннее оценивание детского учреждения**

*(1) Внутреннее оценивание детского учреждения – это деятельность, в ходе которой дается оценка организации работы и рабочей среде детского учреждения и результативности при обеспечении прав и благополучия ребенка. В ходе внутреннего оценивания выясняются обстоятельства, содействующие и препятствующие выполнению целей детского учреждения, и анализируется соответствие деятельности детского учреждения правовым актам.*

*(2) Детское учреждение должно немедленно устранить выявленные в ходе внутреннего оценивания обстоятельства, которые препятствуют обеспечению прав и благополучия ребенка.*

*(3) Внутреннее оценивание детского учреждения проводит руководитель детского учреждения.*

В случае, если в патронатном доме имело место ненадлежащее обращение с ребенком, то по окончании расследования рекомендуется провести внеплановое оценивание ресурсов и работы организации. О том, как проводить внутреннее оценивание патронатного дома по заказу Министерства социальных дел разработано другое руководство: Руководство о проведении внутренней оценки патронатного дома.



## **Приложение 1: Участие ребенка в процессе принятия решений, рекомендации**

NB! Привлечение ребенка в процесс принятия решений также является обучающим процессом, способствует развитию ребенка, помогает лучше защищать ребенка, поддерживает развитие чувства ответственности.

Для того, чтобы участие ребенка было эффективным, следует соблюдать следующие рекомендации:

1. Запасись временем. Общение (разговор с ребенком, выяснение его мнения) займет больше времени, чем со взрослым. Ребенок не привык, что у него спрашивают его мнение и может не уметь его формулировать. Это особенно важно учитывать, когда мы работаем с ребенком, находящимся на услуге альтернативной опеки, так как у него, возможно, раньше мнение не спрашивали вообще и, следовательно, у него отсутствует опыт, доверие и понимание зачем это нужно.
2. Объясни ребенку на понятном (соответствующем его возрасту и уровню развития) языке зачем необходимо его мнение и что будет происходить.
3. Следуй за темпом ребенка.
4. Атмосфера в которой происходит общение должна быть спокойной, рядом не должно быть мешающих факторов (например, работающий телевизор).
5. Говори спокойно, четко, на понятном ребенку языке.
6. Не давай ребенку таких обещаний, которые не сможешь исполнить.
7. Будь откровенен и уважай собеседника.
8. Когда примешь решение относительно тех вопросов, которые обсуждаешь с ребенком, дай ему обратную связь. Очень важно объяснить почему и как было принято то или иное решение, особенно, если предложение, мнение ребенка невозможно было принять во внимание.
9. Если в семье проживают дети очень разного возраста или они не очень хорошо ладят между собой, то не стоит сажать их за один «круглый стол» и пытаться узнать их мнение в одно и то же время. Организуй несколько обсуждений. Важно, чтобы каждый ребенок мог выразить свое мнение.
10. Обращайся со всеми детьми равно, не дискриминируй, как до обсуждения, так и после.
11. Привлекай детей к процессу принятия решений как можно раньше. Даже малыши имеют свое мнение и могут дать хороший совет.



## Приложение 2: Кодекс поведения (образец)<sup>15</sup>

### 1 ОБЕСПЕЧЕНИЕ УВАЖИТЕЛЬНОГО И ОТВЕТСТВЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ

- 1.1 Я осведомлен о том, что, будучи сотрудником/ассоциированным лицом ..... (патронатного дома, название), я постоянно представляю ..... (патронатного дома, название) в своей работе и жизни. Я признаю, что мое отношение и поведение оказывают существенное воздействие на детей и сотрудников, а также на репутацию нашей организации. Поэтому я обязуюсь внимательно относиться к своему поведению при осуществлении деятельности как внутри организации, так и за ее пределами. В частности, я обязуюсь соблюдать местное законодательство, действующее в месте, где я живу и работаю; я также обязуюсь действовать в соответствии с ценностями организации, упомянутыми выше.
- 1.2 При взаимодействии со всеми детьми, молодежью, сотрудниками и лицами, я обязуюсь проявлять чуткое и ненасильственное поведение во всех своих действиях, словах и жестах. Я обязуюсь соблюдать основные права всех лиц, независимо от пола, возраста, способностей, здоровья, языка, этнической принадлежности, расы, цвета кожи, религии, касты, сексуальной ориентации или любых иных составляющих личности или личных характеристик. Я обязуюсь быть честным, справедливым и тактичным и относиться ко всем детям, молодежи, сотрудникам и ассоциированным лицам с отзывчивостью, терпимостью, почтением и уважением. Я обязуюсь соблюдать национальное законодательство и местную культуру, традиции, обычаи и практики, отвечающие требованиям конвенций ООН. Таким образом, я обязуюсь не участвовать в любой форме дискриминации, притеснения или злоупотребления (физического, сексуального или вербального), запугивании или эксплуатации и не нарушать права других людей любым иным образом.
- 1.3 Если я занимаю должность руководителя, я также понимаю, что на меня возложена дополнительная ответственность за моделирование надлежащего поведения, которое продвигается с помощью настоящего кодекса, в целях создания условий, способствующих надлежащему поведению. Я обязуюсь обеспечить, чтобы сотрудники и лица, связанные с ..... (патронатным домом, название), были осведомлены о настоящем кодексе и получали поддержку при его имплементации; я также обязуюсь принимать соответствующие меры в случаях ненадлежащего поведения и активно рассматривать случаи нарушения настоящего кодекса.

---

<sup>15</sup> Данный образец основан на Кодексе поведения, который используется в Детской деревне СОС

## **2 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДЕТЯМ**

### **Поддержка благополучия и развития детей**

Я в целом осведомлен о положении детей и обязуюсь приложить все усилия к поддержке их благополучия и способствовать полному раскрытию потенциала каждого отдельного ребенка.

- 2.1 Я обязуюсь способствовать созданию любящей и заботливой атмосферы для детей. Я обязуюсь проявлять уважение, справедливость и понимание по отношению к детям и прививать им принципы морали, самодисциплины и давать соответствующие наставления.
- 2.2 Я осознаю, что я являюсь образцом для подражания для детей и молодежи и поэтому обязуюсь вести себя уважительно и ответственно. Я признаю, что все дети имеют равные возможности и обязуюсь придерживаться принципа равенства в отношениях с детьми, включая принцип равенства полов.

### **Защита детей – обеспечение безопасности детей**

- 2.3 Я обязуюсь всегда оправдывать доверие, оказанное мне ... (патронатным домом, название), в целях защиты детей и соблюдения их наилучших интересов.
- 2.4 Я обязуюсь вести себя так, чтобы обеспечить защиту детей и молодежи от всех форм дискриминации, насилия, ненадлежащего обращения и пренебрежения.
- 2.5 Я обязуюсь не инициировать и не дать вовлечь себя в сексуальные отношения с детьми. Я осознаю, что подобные отношения ведут к правовым последствиям и наносят вред репутации. Ошибочное представление о возрасте ребенка не является оправданием.
- 2.6 Я обязуюсь не нанимать детей в качестве «помощников по хозяйству» (домашних работников<sup>16</sup>) для выполнения работы, которая может оказаться опасной или препятствовать обучению детей или нанести вред их физическому, умственному, социальному, духовному или моральному развитию.
- 2.7 Я обязуюсь обеспечить, чтобы моя работа с детьми осуществлялась на виду у других людей; я обязуюсь не проводить слишком много времени наедине с детьми, в стороне от остальных. Только в случаях, если того требует моя роль (например, воспитатель, семейный родитель), я буду проводить много времени наедине с детьми. Я обязуюсь не оставлять детей, воспитывающихся в (патронатном доме, название), у себя дома (на ночь или на длительные периоды), особенно если рядом нет другого ответственного взрослого.
- 2.8 Я обязуюсь сообщать о фактических или возможных случаях злоупотребления в отношении детей, ненадлежащего обращения с ними или любом ином нарушении

---

<sup>16</sup> Определение домашней работы, выполняемой ребенком («помощь по дому»), не включает эпизодические услуги по присмотру за ребенком, садоводству, помощь в период школьные каникул или в неучебное время.

правил по защите детей в соответствии с системой оповещения и реагирования, принятой в нашем патронатном доме.

- 2.9 Я обязуюсь хранить в конфиденциальности данные о детях и молодежи, воспитывающихся в атронамтном доме, в котором работаю»<sup>17</sup> (например, информацию об их семейном положении, здоровье и т.п.)<sup>18</sup> Этот принцип соблюдения конфиденциальности также распространяется на лиц, которые в прошлом получали услуги в нашем патронатном доме, и их родных братьев и сестер.

### **3 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДРУГИМ АСПЕКТАМ РАБОТЫ**

#### **Ответственное использование полномочий и должности**

- 3.1 Я осознаю, что являюсь авторитетом для детей, молодежи и взрослых. Я не должен использовать это положение в собственных интересах или в интересах своей семьи или друзей.
- 3.2 Я обязуюсь не работать под воздействием одурманивающих средств, таких как алкоголь или иные вещества, которые оказывают существенное отрицательное воздействие на мою способность выполнять работу.
- 3.3 Я обязуюсь устанавливать добрые и конструктивные рабочие отношения со всеми сотрудниками. Я обязуюсь не вступать в личные отношения со своими коллегами, чтобы это не отразилось негативно на моей работе. Это относится как к ближайшим сотрудникам, так и у рабочей сфере в целом. Если у меня возникнут личные интимные отношения с моим непосредственным руководителем или подотчетным мне сотрудником, я обязуюсь объявить об этой связи.

#### **Ответственное использование ресурсов**

- 3.4 Я обязуюсь управлять ресурсами<sup>19</sup>, вверенными мне (патронатным домом, название), прозрачно и бережливо в соответствии с установленными процедурами контроля, обеспечивающими оптимальное использование всех материальных и людских ресурсов Организации.
- 3.5 Сотрудники являются наиболее важным ресурсом (патронатного дома, название). Я обязуюсь не подвергать неоправданному риску свое здоровье и безопасность, равно как и здоровье и безопасность других лиц, с которыми я работаю.
- 3.6 Я обязуюсь ответственно использовать компьютеры и прочие информационные технологии и воздерживаться от их ненадлежащего использования, особенно

---

<sup>17</sup> Конфиденциальность означает, что информация может быть предоставлена только тем, кто имеет к ней право доступа.

<sup>18</sup> Фото и другая информация об участниках SOS-программы не должны публиковаться в социальных сетях (таких как Facebook) без их согласия или согласия законного опекуна.

<sup>19</sup> Финансовые, материальные и временные ресурсы

связанного с созданием, просмотром, загрузкой или распространением ненадлежащих или оскорбительных материалов, включая, помимо прочего, оскорбительные изображения детей, порнографию или детскую порнографию.

- 3.7 Я обязуюсь выполнять работу без ущерба для окружающей среды, являясь образцом для подражания для детей и молодежи в этой области, стремясь передать новым поколениям среду обитания в ненарушенном и здоровом состоянии.

#### **4 ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ КОДЕКСА ПОВЕДЕНИЯ**

- 4.1 Каждое мое действие имеет значение! Я осознаю, что нарушение настоящего Кодекса поведения может иметь серьезные последствия для жизни детей и молодежи и для организации. В этой связи (патронатный дом, название) будет реагировать на нарушения Кодекса поведения по своему усмотрению, независимо от должности, статуса или личных отношений, в соответствии с национальным и местным законодательством и/или условиями оказания услуг. Последствия могут включать дисциплинарную ответственность, в том числе увольнение, и возможное обращение в государственные правоохранительные органы, такие как полиция, или иные компетентные органы.
- 4.2 Если мне станет известно о нарушении Кодекса поведения, я сознаю, что обязан сообщить о нем своему руководителю или иному лицу, уполномоченному принимать подобную информацию.
- 4.3 Я понимаю, что при предоставлении информации о фактическом или возможном нарушении Кодекса поведения, я должен действовать добросовестно. Однако если я преднамеренно сделаю ложное или злонамеренное заявление, я осознаю, что могу подвергнуться дисциплинарному взысканию. Кроме того, если выяснится, что я знал о неправомерном поведении и не сообщил о нем, я понимаю, что также могу подвергнуться дисциплинарному взысканию.
- 4.4 Я понимаю, что Кодекс поведения не может охватить все аспекты надлежащего поведения. Если я обеспокоен возможным неправомерным поведением или поведением, которое может нанести ущерб репутации организации, я обязуюсь сообщить об этом своему руководителю как можно раньше в устной или письменной форме.
- 4.5 Если такая обеспокоенность относится к самому руководителю, информацию необходимо предоставить его руководителю или отделу кадров вышестоящего уровня.

#### **5 ПОДПИСЬ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

- 5.1 Я внимательно прочитал и в полной мере понял Кодекс поведения (патронатного дома, название). Я осведомлен о том, что (патронатный дом, название) ожидает, что я буду постоянно соблюдать стандарты поведения, описанные в настоящем Кодексе поведения. Я полностью согласен с его содержанием. Подписывая настоящий Кодекс поведения, я обязуюсь демонстрировать и поддерживать соответствующее поведение в качестве предварительного условия моей работы в (патронатном доме, название).
- 5.2 Я получил и подписываю копию настоящего документа; копия подписанного документа будет подшита к моему личному делу.

**Имя, подпись**

**Дата, место**

### Приложение 3: Прием не работу. Практические задания

**3 задания для прохождения в следующий тур конкурса** Целью заданий является получение информации о том какие у кандидата социальные и психологические навыки, что кандидат знает о детском развитии и потребностях.

Также узнать умеет ли кандидат планировать день, учитывать потребности детей, как будет решать возникающие сложности.

Предварительно кандидат должен пройти первый этап конкурса. Данный тур конкурса является более глубоким и требует от кандидата больших усилий.

#### **Задание 1.**

*Ты мама большой семьи. У тебя 5 детей и дом в котором 6 комнат: 1 гостиная и 5 спален. Также есть кухня, коридор, ванная комната, туалет. Ты также живешь в этом доме. Ознакомься с характеристиками детей и рассели их по комнатам. Время на подготовку 15 мин. По истечению времени представь свой план и объясни почему так, далее следует дискуссия.*

Используемый инвентарь: план дома, мебель, телевизор, компьютер, дети-куклы, карандаши, бумага.

Пояснение: нет правильных и неправильных ответов. Важно согласится ли кандидат проиграть данное задание, сможет ли опуститься на уровень ребенка, использовать игрушки. Как кандидат разместит детей по комнатам и почему, обратит ли внимание на потребности и особенности детей, попытается ли найти решение проблем.

Обсуди почему кандидат решил расселить детей именно так, на что опирался при принятии решения.

#### **Дети:**

Девочка 4 лет, эстонка, зовут **Анна**. Девочка не высокого роста и очень жизнерадостная. Ей нравится петь и очень нравится танцевать. Не боится чужих людей и со сверстниками сходится очень быстро. Хороший контакт со взрослыми. У нее имеются небольшие отклонения в здоровье, девочка плохо слышит левым ухом и по ночам случается недержание. Речь местами не разборчивая. Иногда Анна по ночам плачет без каких-либо на то очевидных причин и лунатит. Девочка боится темноты и иногда оставаться в одиночестве. У ребенка бывают трудности с обслуживанием себя, например, она научилась самостоятельно ходить в туалет только пару месяцев назад. Ребенок каждый день ходит в детский сад, и один раз в неделю на тренировку по танцам. И детский сад и тренировки ей очень нравятся. Со сводным братом (Мартом) у них сложились очень близкие отношения, дети очень привязаны друг к другу и заботятся друг о друге. До того, как Анна попала в Детскую деревню она жила с родителями и сводным братом в маленькой деревушке. Причина, по которой девочку забрали из семьи – алкоголизм родителей, дети были брошены на произвол судьбы.

10-летний мальчик, эстонец, зовут **Карел**. Мальчик очень активный и спортивный, занимается футболом. Для своего возраста он уже многого добился. Вся его жизнь связана с футболом. Он

собирает фотографии знаменитостей, сувениры с символикой и знает всех ведущих игроков Европейских клубов. Друзья – это в основном друзья по команде. Мальчик хочет ходить на тренировки каждый день, и все лето проводит в лагерях. С учебой в школе у Йохана большие трудности, он отстает по всем предметам, т.к. совершенно нет интереса к учебе. Два раз у него было сотрясение мозга и один раз перелом руки. Оба биологических родителя находятся в тюрьме, где отбывает долгое тюремное наказание. Братьев или сестер нет, с бабушками/дедушками общается периодически, имеются серьезные разногласия между поколениями.

12-летний мальчик, эстонец, зовут **Март**. Очень тихий и скромный ребенок. Друзей среди сверстников очень мало, но парочка все же есть. В основном друзьями являются одноклассники. В школу ходит с «переменным успехом», имеют место прогулы. С освоением некоторых предметов (математика, география) имеются проблемы, поэтому нуждается в помощи взрослых при подготовке домашних заданий. Очень много «сидит» в компьютере, существует даже своего рода зависимость от компьютера и компьютерных игр. Имеют место проблемы с планированием времени, очень часто опаздывает. У мальчика аллергия на пыль и сено. Личные вещи держит в порядке, опрятный, заботится о себе хорошо. Иногда можно сравнить с болезненным чистюлей, так много времени он проводит в ванной. Очень нравится кататься на самокате и руле (скейтборде).

7-летний мальчик, русский, зовут **Иван**. Родной язык у него русский, но также он может замечательно общаться на эстонском. Карл ходил в русский детский сад, но вот уже целый год учится в первом классе эстонской школы. Учится хорошо, достаточно быстро и хорошо освоился в школе, поведение примерное и учителя его очень хвалят. Очень интересуется воинами и оружием, в будущем хочет стать военным или полицейским. Карл любит смотреть фильмы про войну и играть в «стрелялки» на компьютере. С соратниками по играм иногда бывает жестоким, не может отделять игру от реальности. Очень развито чувство стремления к справедливости, всегда защищает слабых. Хорошо справляется с заботой о себе самом, хочет сам выбирать себе одежду в магазине, хорошо разбирается в том, что и с чем лучше одевать. Любит находиться в компании, но иногда чересчур эмоциональный. В свободное время занимается скаутством, по субботам ходит на собрания скаутов и в походы. Биологические родители умерли из-за передозировки наркотиков.

15-летняя девочка, эстонка, зовут **Ева**. Высокого роста, хорошо развита и общается с друзьями, которые старше ее на 5 лет. Очень много знает о жизни, много всего испытала. У нее очень большой круг общения, она активна во многих сферах жизни. Эвелин нравится принимать участие во многих инициативах и из-за этого как раз иногда страдает учеба и особенно выполнение домашних заданий. Со взрослыми иногда общение неуважительное, особенно, если они пытаются загнать ее в узкие рамки, ограничить. Считает, что она уже взрослая и сама может со всем справиться. С младшими детьми общается очень тепло и заботливо. Ей нравится ходить на вечеринки, и поэтому бывали случаи, когда ее не было дома по 2-е суток. Ева назначен один штраф за курение перед торговым центром Соларис. В периоды затишья Эвелин нравится читать книги, готовить и просто быть дома.



## **Задание 2:**

*Как ты составишь план на неделю для семьи? Время на выполнение 20 минут. Кандидат предоставляет свой план, следует обсуждение.*

Пояснение: Обсудить как кандидат планирует свое время, умеет находить компромиссы, учитывает потребности детей. У детей может быть разный режим, разные потребности и обязанности в соответствии с возрастом. Что для кандидата очень важно, что не очень важно. Сможет ли найти время для себя и чем займется. (Важно чтобы время для себя тоже было)

## **Задание 3**

*Варианты вопросов для обсуждения, выбрать минимум , можно больше. Время: 20 минут.*

Может ли кто-то из детей выносить мусор?

Что делать, если ребенок пришел домой в состоянии алкогольного опьянения?

Как ты отнесёшься к тому, что ребенок на окончание основной школы хочет сделать себе тату, проколоть нос?

Что ты будешь делать если младший ребенок кусает старшего?

Должен ли воспитатель собирать ребенку портфель?

Нужно ли ребенку давать карманные деньги и сколько?

Пояснение: обсуждение должно дать представление о том, что кандидат думает о своей роли, как умеет решать проблемы, какие методы воспитания применяет. Обзор того, что кандидату приемлемо, а что нет.

## **Приложение 4: Качества пригодные и непригодные для работы в патронатном доме**

### **I. Личные компетенции, которые подходят для работы в качестве семейного родителя/воспитателя<sup>20</sup>**

Следующие 5 личных компетенций (характеристик) являются рекомендованными основными требованиями к кандидатам на роль семейного родителя/воспитателя патронатного дома. Успешный кандидат не обязан соответствовать всем 5 характеристика на высоком уровне, однако желательно, чтобы соответствие было хотя бы на среднем уровне и характеристики можно было усилить в ходе профессионального обучения.

#### **Готовность к «социальному родительству»**

Желание и готовность жить и работать с мальчиками, девочками, молодыми людьми, которые не являются его (кандидата) биологическими родственниками, акцептировать особенности данных детей, быть готовым к семейным отношениям (мама или папа и ребенок), возникновению чувства привязанности, взаимному доверию.

#### **Конструктивное исправление ошибок (человек может справляться с ошибками и в этом процессе конструктивен)**

Способность понимать и воспринимать, что в его (кандидата) поведении имелись или могут иметься ошибки, признавать совершение ошибки, учиться на ошибках. Способность не сдаваться, при обнаружении проблем или ошибок, способность конструктивно принимать критику и давать конструктивную обратную связь.

#### **Умение справляться со стрессом**

Умение работать в стрессовых ситуациях, умение преодолевать стресс с целью выполнения своих целей, в том числе наличие самоконтроля и способность сохранять трезвый ум и спокойствие в стрессовых и сложных ситуациях, способность дистанцироваться и защищать себя от перенапряжения.

---

<sup>20</sup> Aluseks on võetud SOS Kinderdorf International (SOS Lastekülad Rahvusvaheline) poolt väljatöötatud ja kasutatavad kompetentsid.

### **Способность создавать межличностные отношения**

Хорошо ладит с другими людьми, может работать в команде, умеет создавать и поддерживать отношения. Может быть частью коммуникационного процесса и умеет реагировать эмоционально адекватно.

### **Гибкость**

Способность адекватно реагировать в разных ситуациях и менять свое поведение в соответствии с конкретной ситуацией.

## **II. Насилие, факторы риска<sup>21</sup>**

Далее представлены возможные факторы риска, которые могут привести к насильственному поведению. Работая с приведенным ниже перечнем, необходимо помнить, что само по себе наличие одного или даже нескольких факторов не означает обязательно того, что человек будет вести себя насильственно, а лишь обращает наше внимание на того, что это человек находится в группе риска.

### **Личный опыт в детстве:**

- Испытанное в детстве насилие;
- Наблюдение за насилием между родителями;
- Родители данного взрослого имели слабые навыки родительства.

### **В своей семье, со своими детьми (если таковые имеются), отношения между родителем и ребенком и методы воспитания:**

- Родитель эмоционально прохладен к ребенку, безразличен или даже воинственен;
- Акцептирует физическое наказание в качестве метода воздействия на ребенка, акцептирует его;
- Неудовлетворенность своей ролью родителя;
- Обида на жизнь в целом, неудовлетворенность жизнью;
- Дефицит родительских навыков;
  - Авторитарный стиль воспитания (очень жесткая дисциплина, предполагает безоговорочное подчинение, ограниченная способность принимать мнение ребенка, учитывать его, также желания ребенка и потребности).

---

<sup>21</sup> Основано на материале: Juhendmaterjal perevågivalla vähendamiseks ja ennetamiseks, J.Strömpl, K. Soo, M.Linno, 2011, <http://www.kriminaalpoliitika.ee/et/juhendmaterjal-perevagivalla-vahendamiseks-ja-ennetamiseks-2011>

## **Индивидуальные характеристики**

### *Характер взрослого, эмоциональное состояние и социальные компетенции*

- Ограниченное чувство эмпатии и ограниченный навык проявлять тепло в отношениях, воспринимать и содействовать возникновению чувства привязанности
- Эмоциональная нестабильность, склонность легко раздражаться и приходить в бешенство;
- Доминирующий и авторитарный стиль общения;
- Низкая самооценка;
- Ограниченная способность справляться со стрессом (не умеет находить приемлемые решения);
- Трудности в общении.

## Приложение 5: Пример внутренних правил SOS Lasteküla Põltsamaa (отрывок)

Внутренние правила представляют собой свод правил и договоренностей, которые касаются всех членов семьи, независимо от возраста и статуса, и направлены на то, чтобы поддерживать дружескую семейную обстановку и безопасность внутри семьи.

Во внутренних правилах содержатся определения наиболее важных понятий, наших обязанностей, запретов и прав.

### 1. Общая часть

- 1.1. Все жители и сотрудники Детской деревни обязуются соблюдать внутренние правила, вести себя вежливо, с достоинством как внутри Детской деревни, так и за ее пределами, соблюдать законы Эстонской Республики.
- 1.2. Критика в отношении человека из Детской деревни разрешена только в присутствии того человека, которого она касается.
  - 1.2.1. Критику в отношении человека из Детской деревни можно высказывать только его непосредственному руководителю и только в том случае, если критикуемый отказывается от конструктивного диалога и не идет на контакт с критикующим.
  - 1.2.2. Критику в отношении человека из Детской деревни можно передавать третьим лицам только в том случае, если критикуемый или его начальник дали на это свое согласие. Критику в отношении ребенка или молодого человека, проживающего в Детской деревне можно передавать третьим лицам только с согласия самого критикуемого или его SOS-родителя.
- 1.3. Физическое и эмоциональное насилие и притеснение запрещено как на территории Детской деревни, так и за ее пределами.

*Понятие: Эмоциональное притеснение – это эмоциональное насилие против человека, которое вредит его независимости и развитию. Может заключаться в использовании ненормативной лексики и обидных слов в отношении другого человека, в том числе, внушение другому человеку, что он никчемный, его не любят, он нужен лишь для того, чтобы выполнять приказы.*

*Понятие: Насилие может заключаться в унижающей дисциплине, в излишних физических ограничениях, ограничениях в общении, иной изоляции или ограничении в пище. Также может выражаться в необоснованном ограничении общения с близкими или запрет на встречи близкими, словесном насилии или сарказме.*

- 1.4. Если имеется опасность для жизни, здоровья, имущества или внешней среды, или имеются основания полагать, что что-то из вышеперечисленного может произойти, то необходимо немедленно обратиться в службу спасения по телефону 112.
  - 1.4.1. В каждом семейном доме должны на видном месте быть вывешены номера телефонов, на которые необходимо звонить в случае возникновения опасности.

1.5. Курение, употребление алкоголя и наркотических веществ на территории Детской деревни запрещено!

1.5.1. Молодым людям в возрасте до 18-лет курить, употреблять алкоголь и наркотические вещества запрещено и вне территории Детской деревни.

1.6. Все жители Детской деревни обязаны сообщать о всякого рода нарушениях, в том числе о нарушении настоящих внутренних правил в первую очередь, тем, кто эти правила нарушает.

1.6.1. В случае. Если правила нарушает взрослый человек, то после оповещения нарушителя порядка необходимо сообщить социальному ребенку Детской деревни, если нарушитель отказывается от изменения поведения.

1.6.2. В случае, если правила нарушает ребенок или молодой человека находящийся на услуге, и он отказывается признавать свое неправильное поведение, то необходимо сообщить об этом его SOS-родителю.

1.6.3. Каждый житель деревни обязуется уведомить о настоящих внутренних правилах своих гостей и посетителей. Если гость отказывается придерживаться данных правил, то у человека, который пригласил этого человека возникает обязанность попросить своего гостя покинуть ДД.

1.7. После того, как произошло уведомление, то происходит вмешательство со стороны социального работника или SOS-родителя..

*Понятие: **Вмешательство 1 (поведенческое)*** обучение новому подобающему поведению при использовании позитивного или негативного утверждения, «наказания», оформления, договора и тд. (Например: похвала правильного поведение и обращение внимания на неправильное поведение, фиксирование нарушения порядка, позитивное поощрение всей группе, наказание за неподобающее поведение, отстранение о приятных мероприятий, использование системы плюсов и минусов за поведение и тд.)

*Понятие: **Вмешательство 2 (когнитивное)*** работа с отношением, оценками человека, работа с предубеждениями и изменением стереотипов и атрибуций посредством которых меняется и поведение человека. Используется обучение эффективному разрешению проблем, усиление самоконтроля, оценка саморефлексии и собственного поведения.

(Например: обучение ценностям на основе прав и человека и человеческого достоинства, усиление самооценки, обучение справедливости и общению, обучение тому как действовать в кризисных ситуациях и тд.)

1.7.1. Социальный работник вмешивается в тех случаях, где нарушителем является взрослый человек. Также в тех случаях, когда нарушителем является ребенок и о вмешательстве просит SOS- родитель.

1.7.2. SOS-родитель вмешивается в тех случаях, когда нарушителем является ребенок и молодой человек.

1.7.3. Сотрудникам детской деревни, у которых нет права вмешиваться, запрещено вмешиваться и угрожать вмешательством.

.....

## Приложение 6: Протокол вмешательства

### *Протокол применения физической силы в отношении ребенка.*

Дата....., место ....., время: начало .....  
окончание.....

Участвующие стороны:

Ребенок чье поведение требовало вмешательства (имя, возраст, семья):  
.....

Дети находившиеся в опасности, взрослые (имя, возраст, семья):  
.....

Кто вмешался (имя, должность):  
.....

Что произошло? Почему вмешательство было необходимо?  
.....

Какие были риски если бы не произошло вмешательство  
.....

Как именно происходило вмешательство, что было сделано, какие приемы использовались?  
.....

Кому сообщили о произошедшем? Кто еще знает о произошедшем? Кого позвали на помощь? .....

Результаты вмешательства:  
.....

Что необходимо делать дальше? (какая помощь необходима ребенку в чье поведение была необходимо вмешаться, свидетелям, жертвам, сотрудникам) ?  
.....

Подпись составителя и число:

Подпись руководителя и число:



## Приложение 7: Форма первичной регистрации случая и форма оценки рисков

**NB!** Данный документ является конфиденциальным и не подлежит распространению лицам в чьей компетенции не является рассмотрение случаев предположительного недостойного обращения в отношении детей!

Номер случая: (семья/год/номер) \_\_\_\_\_

### Твои данные:

ФИ: \_\_\_\_\_ Пол:  М  Ж

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Моб.: \_\_\_\_\_

Е-почта: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

По отношению к ребенку являюсь: \_\_\_\_\_

### Данные ребенка: *заполни все, что знаешь*

ФИ: \_\_\_\_\_ Пол:  М  Ж

Возраст: \_\_\_\_\_ Дата рождения: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Язык общения:

Инвалидность/особые потребности: \_\_Да, \_\_ Нет, \_\_ не знаю (информация необходима для планирования деятельности и планирования расследования)

Школа/детский сад: \_\_\_\_\_ класс/группа \_\_\_\_\_ Учитель/воспитатель

Опекун/ имя/ контактные данные:

**Иная информация?** *Что еще известно о ребенке? Информация о других детях в семье.*

**Детали о случае (случай, который регистрируется):** *в том числе, что произошло, когда, где, кто свидетель, когда заметили, откуда узнали, физическое и эмоциональное состояние ребенка? Кто сообщил о случае? Сообщил ребенок самостоятельно о случае? О каком насилии идет речь? По возможности используй те слова, которые ребёнок использовал? И т.д.*

Время, когда получено сообщение?

Время: \_\_\_\_\_ Число: \_\_\_\_\_ Место (где сообщение получено): \_\_\_\_\_

**Кто подозревается в недостойном обращении/насилии против ребенка?:**

*Заполнить как можно больше информации.*

ФИ: \_\_\_\_\_ Пол:  М  Ж

Адрес/местонахождения: \_\_\_\_\_

Язык общения: \_\_\_\_\_ Возраст: \_\_\_\_\_

Кем является относительно ребенка: \_\_\_\_\_

Кем является в данном патронатном доме: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_ Работодатель: \_\_\_\_\_

Иные данные (в том числе физическое состояние, потребности если есть):

**ВВ!: В отношении подозреваемого в ненадлежащем обращении следует считать его невиновным до тех пор, пока не будет доказана его вина.**

**Информация о безопасности ребенка в настоящее время?** *В том числе информация о том на сколько ребенок находится в безопасности, кем является подозреваемый в недостойном обращении взрослый/ребенок ребенку, на сколько часто они встречаются и т.д.*

**Предложена ли ребенку помощь и какая? Необходима ли медицинская помощь, помощь психолога?**

**Кто еще в курсе произошедшего?** *(например, органы власти, другие организации, социальная служба, опекун и т.д.)*

**Что уже сделано?** *(например, заявление в полицию)*

**Заполнено:**

**Имя:**

**Подпись:**

**Число:**

NB! Если имеется жалоба в письменном виде, приложить.

**Оценка рисков**

Оценка рисков необходима для защиты ребенка Номер случая \_\_\_\_\_, дата оценки \_\_\_\_\_

Риск	Кто в опасности?	Какие опасности?	Суть риска	Какие имеются механизмы контроля?	Уровень риска (низкий, средний, высокий)	Следующие шаги?	Кто ответственный и к какому времени?
<i>Например: Продолжение насилия</i>	<i>Ребенок/дети</i>	<i>Ребенок по прежнему живет в семье с сотрудником, кто предположительно применил недостойное обращение</i>	<i>Недостойное обращение может снова иметь место</i>	<i>1. Социальные службы в курсе произошедшего. 2. Сотрудник, который подозревается в недостойном обращении не находится в семье .....</i>	<i>Средний?</i>	<i>.....</i>	
<b>1.</b>							
<b>2.</b>							

Составил:

подпись и число:

Руководитель:

подпись и число

## Приложение 8: Информация для детей

### ЗАЩИТА ДЕТЕЙ – ДЕЛО КАЖДОГО!

В случае если тебе кажется, что с тобой плохо обращаются дома, тебя обижают другие дети, у тебя возникают проблемы с одноклассниками в школе или с друзьями, и ты не можешь решить эту проблему самостоятельно, то ты всегда можешь обратиться за помощью! Также, если ты стал свидетелем плохого обращения в отношении других детей в Детском доме.

Никакое насилие (физическое, эмоциональное или сексуальное) не может быть оправдано!

**В первую очередь подумай, может ли тебе помочь твой семейный родитель/воспитатель!**

Помни, обвинение в плохом обращении, это очень серьезное обвинение, которое может привести к суровым последствиям (результату) для тех людей, кого это касается. Поэтому, прежде чем сделать заявление, подумай, действительно ли с тобой или твоими друзьями плохо обращаются или у тебя просто плохое настроение!

**Если проблема все же есть и ее не решить в семье, то смело обращай за помощью:**

**Детская дом:**

Руководитель (имя) : тел. .... почта:.....

Социальный работник (имя):

**Твой Специалист по охране детства:** .....

**Телефон Lasteabi:** 111611, skype: Lasteabi\_111611, **Управа уезда (нужные данные):** тел. .... почта.....

**Детский омбудсмен:** <http://lasteombudsman.ee/ru>; **Министерство социальных дел:** info@sm.ee

**Полиция:** 110 или **Центр помощи:** 112,

*Физическое насилие:* любое наказание или поведение с применением физической силы пусть даже не очень сильной – шлепки, подзатыльники, ремень, таскание за волосы, щипание и тд. Все то, что причиняет даже не сильную боль или неприятно.

*Эмоциональное насилие:* такое поведение, которое заставляет тебя чувствовать себя плохим, хуже, чем другие. Это может быть высмеивание, обзывание, обращение внимания на какие-то недостатки внешности или умственные способности ребенка. То же самое в отношении взрослого человека!

*Сексуальное насилие,* подразумевает под собой не только непосредственно изнасилование или склонение к сексуальному контакту, но и другие действия сексуального характера против воли ребенка (поцелуи, прикосновения к интимным местам, расстегивание белья и тд.)

*Оставление без должного внимания:* в случае болезни не оказывается медицинская помощь, не дают есть, заставляют ходить в одежде, которая маленькая или рваная, грязная.

## **Приложение 9: Правила, как реагировать**

### **Если есть проблема, действуй!**

- Если у тебя имеются подозрения о возможном или реальном насилии, ненадлежащем обращении против ребенка, то ты ОБЯЗАН об этом сообщить. Если ты сомневаешься, то поговори об этом!
- Действуй безотлагательно. Если ты не будешь действовать быстро, то тем самым подвергнешь ребенка еще большей опасности.

### **Ребенок прежде всего**

- Защита ребенка важнее всего.
- Благополучие и здоровье ребенка (в том числе и душевное) следует обеспечить в первую очередь.
- Решения касательно того сообщить или нет и как отреагировать на подозрения о ненадлежащем обращении должны прежде всего учитывать наилучшие интересы ребенка.
  - Мнение ребенка и пожелания должны быть выяснены и учитываться на сколько это возможно.

### **Своевременные и подходящие действия**

- Необходимо обеспечить своевременную, подходящую и эффективную реакцию на случаи ненадлежащего обращения и иные проблемы, связанные с правами ребенка.
- Конфиденциальность – информация доступна и передается только тем людям, которые должны получить эту информацию в силу своих рабочих обязанностей.
- Реагирование на случаи ненадлежащего обращения должны основываться на соответствующем законодательстве и системой защиты прав детей.
- Привлекай нужных людей в нужное время. В первую очередь сообщи о случае и своих действиях руководителю Патронатного дома, а затем уже остальным сотрудникам в чьих обязанностях реагировать на такие случаи.

Правила политики по защите прав детей не требует, чтобы сотрудники вмешивались каждый раз, когда дети рискуют пострадать от недостойного поведения, это было бы нереалистично. Однако, в тех случаях, когда конкретный ребенок становится жертвой конкретного недостойного поведения вмешательство является обязанностью.

Сообщать необходимо обо всех случаях недостойного обращения и безопасности детей. В задачи команды по защите детей входит оценка ситуации, выяснение ситуации – имело место недостойное обращение или нет и планирование соответствующих действий.

### **Обоснованные проблемы о которых надо обязательно сообщить:**

- **Конкретные следы** - любые следы, которые могут свидетельствовать о том, что ребенок подвергся недостойному обращению или стал вести себя агрессивно по отношению к другим детям, например, синяки, травмы, болезнь, изменение в поведении.
  - **Утверждения свидетеля**, который видел или подозревает/, что ребенок подвергся недостойному обращению.
  - **Любое повреждение или болезнь**, которые по своему характеру могут свидетельствовать о том, что имело место недостойное обращение.
  - **Симптомы, повреждения или поведение ребенка**, которые само по себе не свидетельствуют о недостойном обращении, но в совокупности с другой имеющейся информацией и условиями могут навести на мысль о имевшем месте недостойном обращении в отношении ребенка или с его стороны.
  - **Насилие между детьми.**
  - Все, что может свидетельствовать о том, что взрослый недостойно обращался с ребенком или оставлял его без должного внимания.
  - Обвинения, подозрения, слухи, которые сообщают о том, что сотрудник или партнер патронатного дома нарушил правила поведения в отношении ребёнка.
- Если поступает сообщение о подозрениях в ненадлежащем обращении, то:**

#### **Если о подозрениях сообщает взрослый**

- **Реагируй спокойно и выслушай его внимательно.**
- Скажи человеку, который сообщил тебе о своих подозрениях, что он **сделал правильно, что решил рассказать тебе и ты передашь информацию дальше** тем, кто отвечает за безопасность детей.
- **Отнесись к сказанному тебе серьезно**, то, что кажется невозможным может оказаться реальностью.
- **Не иди беседовать с «насильником» немедленно и не спешి признавать его виновным.**
- Если имеются основания полагать, что ребенок может находиться в непосредственной опасности, нуждается в медицинской помощи, то немедленно постарайся решить вопросы безопасности и медицинской помощи. помочь ему.
- **Выясни основные факты касательно возникшей проблемы.** Зафиксируй полученную информацию на бланке первичной информации как можно быстрее. Или опиши, что произошло в свободной форме, когда, где и откуда получена информация, кто является свидетелем, и тд..



<b>Если ребенок говорит тебе, что стал жертвой насилия, то</b>	
<b>Что делать:</b>	<b>Что не делать:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Прими сообщение серьезно и скажи, что ты выслушаешь его</li> <li>▪ Скажи ребёнку, что ты рад, что ребенок решил поделиться с тобой своей бедой. Будь объективным, спокойным, нейтральным</li> <li>▪ Похвали ребенка, что он был смелым, чтобы рассказать о случае</li> <li>▪ Скажи ребенку, что сделаешь все возможное, чтобы обеспечить его безопасность</li> <li>▪ Скажи ребёнку, что он не виноват в том, что произошло</li> <li>▪ Скажи ребенку, что то, что с ним произошло не является необычным, и такое случалось с другими детьми</li> <li>▪ Будь честен и скажи кому ты должен сообщить об этом случае и почему</li> <li>▪ Скажи ребенку что конкретно ты будешь делать и что будет дальше</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Не обещай того, что не сможешь выполнить</b> (например, что не станешь об этом никому говорить)!</li> <li>▪ Не допрашивай ребенка, не задавай много вопросов, ты не ведешь следствие</li> <li>▪ Не сомневайся в том, что ребенок тебе говорит и не позволяй своим личным сомнениям в отношении случая рассказать тебе о проблеме</li> <li>▪ Не строй догадки и предположения о произошедшем, опирайся на факты</li> <li>▪ <b>Не беги немедленно на беседу к предполагаемому «насильнику» и не сообщай ему о полученных обвинениях против него</b></li> <li>▪ Не говори ребенку ничего такого, что заставит его думать, что он сам виноват в произошедшем</li> <li>▪ Не показывай свои чувства, например злость</li> <li>▪ Не делай осуждающие или негативные комментарии о предполагаемом «насильнике»</li> <li>▪ Не впадай в панику, возможно тебе будет необходимо начинать действовать сразу.</li> </ul>

#### **А. Потребности подателя жалобы, информатора или свидетеля**

**Защита** – возможно, что сотрудники, которые сообщили о возможном насилии в отношении ребенка, могут сами стать жертвами – получать угрозы, запугивания, на них может оказываться давление или иные действия. При получении информации о возможном насилии в отношении ребенка необходимо провести оценку рисков, в том числе и относительно свидетелей и человека, который о своих подозрениях или увиденном сообщил и как результат наметить действия направленные на их защиту. Необходимо определить, что патронатный дом может сам сделать, а где будет необходима поддержка из вне (например предоставление убежища).

**Консультирование** – Свидетели (особенно в случае, если они являются одновременно и жертвами) могут нуждаться в эмоциональной поддержке и консультировании для того, чтобы решиться сделать официальное сообщение, свидетельство.

Всегда необходимо запастись временем, чтобы уменьшить страхи и переживания, обсудить ситуацию. Все эти мысли возникают и у свидетелей.

### **Конфиденциальность**

Вся информация касающаяся возможного случая ненадлежащего обращения с ребенком, в том числе данные жертвы и «наильника», свидетелей должны оставаться конфиденциальными и могут быть переданы только тем, сотрудникам, которые имеют отношение к делу. **Это не значит, что нужно хранить тайну!** Информацию о том, что ребенок подвергся ненадлежащему обращению необходимо передать дальше компетентным органам.

### **Анонимное сообщение**

В реальности очень часто бывает, что сообщение о ненадлежащем обращении поступает анонимно. Это не означает, что поступившую информацию не нужно проверять или, что это дело менее серьезное, чем то, где мы знаем, кто о нем сообщил. Поступившее анонимно сообщение может свидетельствовать о том, что, человек, который его сделал не уверен в своей безопасности.

Несомненно, такое дело будет труднее расследовать.