

**РЕММЕЛЬ-ФАССБЕНДЕР РУТ**

*профессор социальной работы*

*Католического университета прикладных наук города Майнца (Германия),  
супервизор, руководитель социального сопровождения,  
ruth.remmel-fassbender@kh-mz.de*

**RUTH REMMEL-FASSBENDER**

*Graduate Degrees in Religious Pedagogy, Social Work and Education, Professor of Social Work,  
Supervisor, Case Management Trainer, Mainz Catholic University of Applied Sciences*

УДК 364.044.2

**КОНЦЕПЦИИ КОМПЛЕКСНЫХ МЕР В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
ПОДРАСТАЮЩЕГО ПОКОЛЕНИЯ И СЕМЕЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ\***

**INTEGRATIVE ACTION CONCEPTS IN YOUTH WELFARE AND FAMILY SERVICE**

*Аннотация. В практике социального обеспечения детей и подростков иногда встречаются сложные случаи, например, родители-одиночки, обремененные особыми проблемами, нуждающиеся в помощи в острых кризисных ситуациях или в поддержке на протяжении длительного времени. Предлагаемая социальная помощь может быть оказана в разных формах. Для того чтобы определить, какое профессиональное вмешательство требуется в конкретном случае, необходимо выявить характер проблем, оценить возможные риски и перспективы сотрудничества с родителями. Такие комплексные меры, как социальное сопровождение, используются чаще всего в целях адаптации и координации помощи. Оно должно максимально точно учитывать повседневные социальные потребности семьи и обеспечивать активное участие родителей и детей в процессе оказания социальной поддержки. Консультирование, планирование и управление являются неотъемлемой частью структуры социальной защиты детей в Германии.*

*ABSTRACT. In the practice of youth welfare, we sometimes meet burdensome families/single parents with complex problems, who need support in acute crisis situations or over a longer period of time. Outpatient assistance (counseling or intensive social-pedagogical assistance), sub-stations (day groups) and stationary (childrens-home, nursing families) offer help for a certain time in everyday life. The kind of the problems and the risk assessment as well as the cooperation of the parents determine how much professional intervention is required. Integrative concepts such as case management are used more intensively in order to adapt and coordinate the help. Case management aims to provide as close as possible to everyday needs in the social area in close cooperation with the families. A lot of help must be coordinated with this. Parents, children and young people should be involved in the process of support. Counseling, planning, analysis competencies and controlling are no longer separate from one another, they are a central part of the structure of german youth welfare.*

*Ключевые слова: социальная защита детей, социальное сопровождение, социальная ориентация.*

*KEYWORDS: youth welfare, case management, child protection, community orientation.*

**Введение**

В Федеративной Республике Германии в 2013 году управления по социальной защите молодежи изъяло 42100 детей из семей, от своих родителей. Эти дети были размещены в интернатных учреждениях, таких как группы для проживания, дома или приемные семьи, в отдельных случаях их отдали на попечение родственникам. Чрезмерная нагрузка родителей или одного родителя, которая возникает в процессе воспитания детей, является наиболее часто цитируемой причиной (40%) в тех случаях, когда детей забирали из семьи [16]. Это

вызывает беспокойство прежде всего потому, что объем оказанных услуг в сфере социальной защиты детей за последние 20 лет существенно возрос.

Помимо индивидуальных причин (наркомания, болезни, опыт насилия и др.), социальная ситуация (острые финансовые проблемы, возрастающее число родителей-одиночек, увеличение количества родителей-мигрантов, отсутствие семейной социальной поддержки и т.п.) приводит к возрастанию напряжения в семьях, что может негативно сказаться на детях. Причины неблагоприятного прогноза развития ребенка могут быть

\* Пер. с англ. С. В. Конанчук.

очень разнообразными, поэтому в рамках статьи они только затрагиваются.

Поскольку случаи жестокого обращения с детьми повторяются, а СМИ обычно делают из этого сенсацию, управления по социальной защите молодежи находятся в сложном положении, и под давлением прессы им трудно реально оценивать происходящее. Можно ли избежать серьезных инцидентов, связанных с детьми, если использовать возможность согласованного и скоординированного раннего вмешательства? В последние годы в сфере социальной защиты уделяется все больше внимания именно раннему выявлению потребностей в социальной поддержке. Несмотря на то, что количество случаев острой необходимости оказания помощи детям, находящимся под угрозой, уменьшается по мере их взросления, в 2013 году было зафиксировано более 5000 инцидентов с детьми от 9 до 15 лет (см. данные Германского федерального статистического управления [16]). Безусловно, необходимо обеспечить защиту детей любого возраста, но ее формы и концепции вмешательства могут различаться.

Первостепенная цель — найти возможности для оказания помощи посредством информационно-пропагандистских мероприятий и на основе сотрудничества с родителями и детьми, что должно привести к позитивным результатам особенно в том случае, когда ребенок остается с родителями или с одним из них. Желательно, чтобы дети могли вернуться домой, если родители готовы сотрудничать в направлении стабилизации семейной ситуации. Родители в значительной степени сохраняют свои права и обязанности, если в отношении воспитания детей ими реализуются меры, которые приемлемы для законных опекунов. Активная позиция родителей позволяет восстановить их способность воспитывать детей и использовать семейные ресурсы для развития ребенка.

Однако если, несмотря на все меры, благополучию ребенка что-то угрожает в его собственной семье, то в таких случаях изъятие неизбежно. Бывает, родители не желают сотрудничать или не способны гарантировать здоровое развитие ребенка, невзирая на интенсивную поддержку, тогда суд по делам семьи принимает решение относительно опеки и, следовательно, будущего ребенка. В таких трудных ситуациях (лишение родительских прав) также стремятся к сотрудничеству с родителями.

Если, занимаясь проблемными случаями и отношениями, можно добиться положительных изменений, то это будет чрезвычайно полезно для детей в будущем, даже когда их возвращение в семью невозможно. Иногда для подростков проживание в группе с целью установления независимости более целесообразно, чем пребывание в семье.

Важно привлечь всех участников конфликта к консультациям и процессам принятия решений на самых ранних этапах. Активное участие родителей и детей в разработке плана поддержки обеспечивает возможность планирования совместно сформулированной и более адаптированной поддержки.

Она может быть с большей готовностью принята, если родители считают, что их воспринимают как партнеров, несмотря на имеющийся у них неудачный опыт воспитания детей. Диалог при этом необходим для того, чтобы распознать имеющиеся проблемы, выявить обиды и необоснованные требования, спрогнозировать эмоциональные реакции и адекватно реагировать на них<sup>1</sup>.

Согласно параграфу 36 SGB VIII, оказание поддержки при воспитании детей должно осуществляться на основе грамотно разработанного и четко структурированного плана.

### Структура и задачи социальной защиты молодежи

Термин «социальная поддержка молодежи» обычно обозначает всестороннюю помощь, в том числе жилищную, детям, подросткам и их родителям, направленную на развитие и воспитание ребенка. Социальная поддержка детей и молодежи — традиционное и наиболее значимое направление социальной работы в Германии. Обеспечение благополучия детей и семей является основной задачей социальной поддержки согласно SGB VIII. Участие специализированных служб поддержки, координация оказываемых услуг и сотрудничество с различными организациями имеют большое значение в связи с многоаспектным характером кризисных ситуаций (особенно при помощи в воспитании ребенка).

Задачи социальной защиты подрастающего поколения определяются как суверенный вопрос в SGB VIII. Чтобы эта государственная сфера работала компетентно, необходимо обеспечить взаимодействие управления по социальной защите молодежи и множества других учреждений (общественных и частных организаций) для осуществления поддержки и развития детей и подростков посредством профилактических мер или для того, чтобы гарантировать «поддержку воспитания», если благополучие ребенка находится под угрозой. В рамках принципа subsidiarности некоторые задачи могут быть переданы для их решения негосударственным организациям<sup>2</sup>.

Введение SGB VIII было направлено на то, чтобы в будущем осуществить переход в сфере социальной защиты молодежи от ориентации на вмешательство к ориентации на оказание социальных услуг с функцией поддержки. При этом, согласно общественному мнению, роль управления по социальной защите должна постепенно расширяться,

<sup>1</sup> См. методы консультирования в трудных семейных ситуациях [14; 8].

<sup>2</sup> В Федеративной Республике Германии управления по делам молодежи (выполняющие широкий круг задач) включают в себя «отдел социальных услуг» (ASD), иногда называемый просто «социальные услуги». Этот отдел занимается конкретными вопросами воспитания. Поскольку состав департаментов и их назначение не единообразны в муниципалитетах, в настоящей статье я имею в виду только комитеты по социальной защите молодежи, учитывая международный круг читателей данного материала.

вплоть до выполнения функций контролирующего органа в отношении благополучия ребенка.

Надо отметить, что это работа в «поле постоянного напряжения». С одной стороны, осуществляется непрерывная деятельность по оказанию социальной поддержки и ее контролю. С другой стороны, как упоминалось ранее, общественное давление, усилившееся в последнее десятилетие из-за дискуссий по вопросам социальной защиты детей, значительно затрудняет работу специалистов. Они испытывают огромные нагрузки в связи с большим числом случаев и возрастанием требований.

На основе своего статуса гаранта<sup>3</sup> сотрудники управлений по социальной защите молодежи обязаны выполнять охранную функцию и обеспечивать гарантии государства по отношению к ребенку. Благодаря введению параграфа 8a SGB VIII совместно с законом от 1 октября 2005 года, содержание мандата защиты было уточнено. В результате общественных и профессиональных дебатов относительно эффективности социальной защиты детей 1 января 2012 года вступил в силу новый Федеральный закон о социальной защите ребенка.

Кроме того, на протяжении 20 лет разрабатываются многочисленные методологические концепции по социальной защите подрастающего поколения, рассматриваются различные модели управления, проводятся научные исследования [10; 5]. Целью всей этой работы является неуклонное улучшение профессиональных подходов в сложной сфере социальной защиты детей. Это требует гласности, профессиональной оценки и систематического контроля деятельности со стороны специалистов социального образования<sup>4</sup>.

Такая диагностика, в частности, показала существенное развитие сферы социальной защиты молодежи, кроме того, повышается роль целевой ориентации в оказании поддержки.

### Стандартизированные процессы и инструменты

В области психолого-социальной диагностики были разработаны и разрабатываются в настоящее время инструменты для системного определения индивидуальных, а также семейных и социальных рисков и ресурсов подростков, возможностей их включения в планирование поддержки. Стандартные процедуры для первоначального диагноза и оценка степени риска стали нормой в управлениях по социальной защите, это

гарантирует правильность действий специалистов. Однако прежде всего стандартизация нужна для упрощения дифференцированного определения отдельных требований относительно оказания помощи детям. Кроме того, такой подход делает процессы планирования поддержки более «прозрачными» и понятными для всех участников.

Следующий важный момент — получение объективных данных о специалистах социального образования, о том, насколько хорошо они владеют смежными дисциплинами (медицина, педагогика, психология). «Профессиональные знания специалистов социального образования в управлениях по социальной защите молодежи помогают установить связи между наблюдаемыми недостатками воспитания или проблемами развития и риском в области межличностных взаимодействий и социализации. Кроме того, различные социальные науки пришли к согласию относительно факторов риска, которые возникают, когда молодые люди взрослеют. Развитие социального образования в направлении диагностических процессов возможно только в этом русле» [9, p. 186]

Выводы, представленные в научных исследованиях, посвященных вопросам эффективности социальной защиты молодого поколения, были сделаны на основе анализа негативных случаев [15; 9; 6] и включены в разработку многочисленных социально-образовательных диагностических таблиц и сеток<sup>5</sup>.

Не секрет, что чрезмерное использование стандартизированных процессов, частично представленных затем в электронном виде, подвергается критике. Такая формализация исследований едва ли приемлема в Германии. Однако диагностические сетки могут предоставить важную информацию, а также послужить основанием для обсуждения в ходе переговоров между молодыми людьми, законными опекунами и специалистами социальной сферы. Они полезны для межсубъектных взаимодействий и совместного рассмотрения реальной проблемной ситуации и целей, которые будут достигнуты благодаря взаимопониманию между клиентами и профессионалами.

Качественные руководства по ключевым вопросам указывают на то, что анкетирование, например, должно сочетаться с такими методами, как карты ресурсов, ситуативные исследования, генограммы, чтобы способствовать рефлексии, активизации клиента и включению его точки зрения в процесс исследования.

По мнению Ингрид Гайзель-Палкович (*Gissel-Palkovich*) [3], использование стандартизированных процессов приводит к появлению как возможностей, так и определенных рисков. Преимущества заключаются в том, что облегчается работа специалистов, повышается контроль ее качества благодаря применению стандартных инструментов

<sup>3</sup> Обязательства по социальной защите детей передаются в управление по социальной защите молодежи, согласно SGB VIII, для выполнения контролирующей функции государства. В компетенции специалистов управлений по социальной защите молодежи входит социальная защита ребенка, поэтому им были поручены обязательства по охране прав ребенка (в рамках их полномочий), и если они нарушаются, то это может привести к судебному разбирательству при определенных обстоятельствах. Уголовное право называет это статусом гаранта (<http://www.fruehehilfen.de/glossar>).

<sup>4</sup> См. дифференцированный обзор этого вопроса [10; 3].

<sup>5</sup> Пример — круглые столы, которые проводило Баварское государственное управление по социальной защите молодежи, имевшие важное значение для многих организаций (<http://www.blja.bayern.de/steuerung/diagnose/>).

и процедур. Риск связан с недостаточной индивидуальной работой с клиентом и дисбалансом в сторону организационных моментов, обусловленным повышением требований к составлению документации (приходится пренебрегать взаимодействием между специалистом и клиентом).

Поскольку индивидуальные характеристики клиентов во многом предопределяют успех или неудачу процесса оказания помощи, хотя, конечно, огромное значение имеет экспертиза, от специалистов управления по делам молодежи требуется более внимательное рассмотрение стратегии социальной поддержки.

Учет мнения законных опекунов, детей (в зависимости от возраста) и подростков, а также признание и уважение их автономности — это главное профессиональное и этическое требование в рамках процесса поддержки.

Эффективная поддержка достигается только за счет комплекса услуг, ориентированных на потребности, и сотрудничество между участвующими службами играет здесь важнейшую роль.

### **Взаимодействие и социальная ориентация**

В Германии социальная защита детей является комплексной, междисциплинарной сферой компетенции. Здесь нет ничего нового. Сотрудничество с детскими садами, школами, женскими обществами, профессиональными организациями, управлениями жилых помещений, а также различные консультации (по вопросам воспитания, задоленности, проблемам наркомании и т.д.) — все это всегда было в компетенции социальной поддержки. Однако это по-прежнему носит спонтанный, в некоторых случаях бессистемный характер и осуществляется на индивидуальной основе, в зависимости от человека. Между тем многочисленные немецкие социальные законы, включая Федеральный закон о социальной защите ребенка, в настоящее время требуют обязательного сотрудничества, в том числе с сектором здравоохранения. Таким образом, необходима разработка новых концепций профессионального и интегративного взаимодействия.

Взаимодействие, т.е. сотрудничество и координация вспомогательных услуг, должно стать более профессиональным, хотя это — одна из самых трудных задач в плане оказания адресной и контролируемой поддержки, ориентированной на определенные потребности. Здесь не должно быть узкопрофессиональной конкуренции. Междисциплинарное взаимодействие требует разработки надежной концепции, адаптированной к местным условиям, и рассматривается как независимая управленческая задача, если муниципалитет ориентирован на конкретные потребности и занимается профилактикой в сфере социальной защиты детей.

Концепция действий специалиста, который управляет процессом оказания социальной поддержки, заключается в том, чтобы найти индивидуальные подходы и конкретные решения в рамках коллектива, например, в том районе, в котором проживает семья. Социальная ориентация помогает изменить точку зрения, от персональной к коллективной, и формирует не только

личный опыт, но и коллективный. Работники социальной сферы стараются учесть мнения и проблемы отдельных людей и помочь им на местах (например, в их районе), стремятся оказать необходимую поддержку, учитывая мнения пострадавших, а также позицию постоянных жителей данного района [7; 8].

Молодежные центры, спортивные ассоциации, группы взаимопомощи, мечети, церковные общины могут оказывать поддержку, включающую как можно больше повседневных ресурсов, а также некоторые профессиональные ресурсы по мере необходимости. Поиск коллективных решений означает использование существующих услуг при более тесном сотрудничестве, в идеальном случае означает «подключение» услуг с учетом жизненной ситуации ребенка и родителей.

В качестве итога следует назвать основные принципы оказания поддержки:

- Предоставление гостиницы и обеспечение пострадавшего всем жизненно необходимым — это является отправной точкой оказания поддержки.
  - Сосредоточение на использовании индивидуальных, общественных и материальных благ данного региона.
  - Кооперация и создание благоприятной развивающей социальной среды для детей, молодых людей и родителей.
  - Оказание самых необходимых услуг.
  - Включение семейных ресурсов и профессиональная ориентация, т.е. использование активной позиции взамен пассивной.
  - Оказание гибкой, соответствующей запросам поддержки, т.е. обслуживание в соответствии с потребностями.
  - Предложение сотрудничества.
  - Управление поддержкой с целью повышения эффективности (эффективное обслуживание в соответствии с профессиональными стандартами) при соответствующем балансе стоимости.
- Положительные изменения в ориентации общества уже произошли, и управления по социальной защите молодежи могут исходить из этого при планировании процесса поддержки [12].

### **Социальное сопровождение как концепция комплексных мер**

В течение последних 15 лет профессиональное сообщество Германии обсуждает концепцию социального сопровождения (в спорном и весьма сокращенном виде опыт позаимствован у США (1980-е годы)) в качестве инструмента в сфере социальной защиты подрастающего поколения. Социальное сопровождение реализуется как концепция действий в многочисленных управлениях по делам молодежи, а также в сфере жизнеобеспечения детей и подростков. Учитывая огромный диапазон задач и разнообразие функций, выполняемых управлениями по социальной защите молодежи, разработка стандартов и рабочих процессов для отдельных регионов необходима. Важно также структурирование процессов и определение инструментов для анализа случаев в целях выявления потребностей и требований клиентов, чтобы работать с ними

на профессиональной основе в рамках системы всесторонней поддержки.

### 1. Что такое социальное сопровождение?

Социальное сопровождение является специфической концепцией действий с целью сотрудничества, оказания эффективной и действенной поддержки отдельным лицам и организациям в кризисных ситуациях.

Предназначено социальное сопровождение для получателей (семей), находящихся в сложных ситуациях, разрешение которых требует участия нескольких партнеров (оказания нескольких услуг). Это применимо и к многообразным семейным проблемам. Таким образом, социальное сопровождение реализуется как концепция социальной защиты молодежи.

Действия управлений по социальной защите молодежи и социального сопровождения в равной степени направлены на поддержку людей в сложных жизненных ситуациях, на преодоление трудностей, с которыми они столкнулись в повседневной жизни, через активизацию их личных потенциалов, а также за счет использования различных ресурсов. Рассмотрение статуса клиентов, привлечение их к активному участию в принятии решений о мерах поддержки, гибких, учитывающих потребности и ориентированных на условия проживания, — все это создает в совокупности идеальные предпосылки для взаимосвязи с предшествующими методологическими подходами в работе.

Основные принципы немецкого коммерческого учреждения «Уход и социальное сопровождение» (DGCC) — участие, расширение возможностей, ориентация на ресурсы, поддержка и поддерживающая функция. Они были закреплены как профессиональные стандарты с самого начала. Этические требования и аспекты взаимоотношений были добавлены на дифференцированной основе к базовым положениям в 2014 году (DGCC 2014).

Социальное сопровождение является концепцией действий по оказанию поддержки с учетом потребностей клиентов. Это также и контроль процессов поддержки и оказания услуг.

Оказание поддержки осуществляется на индивидуальном уровне. Потребности зачастую бывают сложными, но они рассматриваются и адаптируются к клиенту. Он получает поддержку «из одного источника», т.е. через управление по социальной защите молодежи. Как правило, это происходит через контролирующего весь процесс одного человека, так называемого маршала, который «держит в своих руках все нити» и сопровождает (управляет) весь процесс поддержки. Для этого менеджер должен создать единую сеть на уровне инфраструктуры с целью более эффективного взаимодействия. В то же самое время социальное сопровождение помогает планированию и управлению поддержкой на более высоком уровне в соответствующей сфере ответственности. основополагающей целью является ориентация на профессиональные, комплексные и экономически целесообразные действия по оказанию социальной поддержки ребенку и его семье. Системные и общие перспективы составляют при этом основные фонды.

Социальное сопровождение при оказании поддержки связывает элементы конкретного случая (патронажная работа) и системный уровень внутри случая. Контроль на уровне случая (микроуровень) осуществляется поэтапно (фазы или цикла). Например, через доступ к консультированию: через выявление или «распределение» согласно регистру группы случаев, посредством определения потребностей (оценка) и целей, планирования помощи, осуществления плана поддержки и согласования услуг, мониторинга действий и заключительной общей оценки.

В оптимальном варианте это систематическое документирование процесса. Предпосылкой для управления на уровне случая является разработка рамочных условий для процессов (путей), а также стандартов и инструкций (руководств) внутри организации (макроуровень) и в рамках региональной сети поддержки.

Оба эти аспекта являются основой процесса управления социальной поддержкой, т.е., с одной стороны, в каждом конкретном случае учитываются потребности клиента, в том числе сложные требования, а с другой стороны — необходимо учитывать проблемы организации, которая осуществляет управление поддержкой и координирует процесс оказания разнообразных услуг. В сложных системах поддержки контроль вспомогательных процессов приобретает все большее значение. Принципиально новым в управлении является систематическое согласование всех этих уровней для того, чтобы избежать проблем, возникающих в связи с разделением труда, организационным и профессиональным делением, а также ситуаций недостатка или избытка услуг.

Закрепление профессиональных стандартов и систематических процессов планирования поддержки в соответствии с параграфом 36 SGB VIII привело к созданию инструментов для контроля случаев, что дало возможность активного включения детей и подростков в процесс оказания поддержки.

В настоящее время индивидуальное обслуживание в рамках социального сопровождения все чаще используется в случаях с одинокими молодыми людьми, в тот период, когда они заканчивают обучение в школе и начинают работать, в детских домах, а также в программах, ориентированных на подростков, долгое время не имевших поддержки. Главная цель при этом состоит в том, чтобы перейти от ориентации на оказание услуг (стандартный спектр услуг) к персонализированным, гибким, направленным на конкретное решение и творческим формам поддержки.

Анализ психолого-социальной мотивации и консультирование являются также частью социального сопровождения как систематического поэтапного контроля службы поддержки при участии всех партнеров [13].

Социальное сопровождение требует целостного взгляда на проблемы человека. Они должны определяться с учетом многих факторов — личных, медицинских, социальных, а для получения позитивных изменений различные варианты поддержки и индивидуальные ресурсы должны быть совмещены.

## 2. Социальное сопровождение и социальная ориентация: Гревен

В городе Гревен около 35 тыс. жителей, и здесь есть свое управление по делам молодежи. Оно основывается в своей деятельности на объединении принципов социальной ориентации и социального сопровождения с целью оказания оптимальной поддержки нуждающимся, что предусматривает необходимое разделение некоторых функций и сотрудничество с добровольческими организациями. Процесс развития социальной защиты молодежи в Гревене неоднократно обсуждался общественностью совместно с представителями других городов — это практикуется в обязательном порядке с 2001 года.

Цель состоит в том, чтобы сохранять и развивать гибкую, соответствующую потребностям поддержку с учетом взаимной ответственности государственных и общественных организаций в рамках сообщества. Управление по социальной защите молодежи, добровольческие организации и семьи рассматриваются как партнеры по сотрудничеству, которые совместно работают над проблемами и определяют перспективы их разрешения. Описанный процесс изложен в «поддержке воспитания», параграф 27 и далее в *SGB VIII*. После подачи заявления семью информируют о плане поддержки (начиная с детальной оценки), отражающем этапы социального сопровождения. Если право на получение поддержки имеется, то письменное уведомление об этом с описанием проблемы направляется на анонимной основе во все общественные организации.

Специалист комитета общественных организаций и служащих по делам молодежи, под руководством специалиста службы управления по социальной защите молодежи, разрабатывает рекомендации и решения, которые представляют детям и родителям. Добровольческие организации выдвигают свои конкретные идеи по оказанию поддержки, а также обсуждают возможности сотрудничества (сочетание поддержки со стороны различных организаций) или предлагают новые формы поддержки, которые будут разработаны специально. Семья обеспечивается информацией для принятия решения. Представленный план оказания поддержки доступен для семьи в любое время (все члены семьи могут получить необходимую информацию посредством интернет-ресурсов или в управлении по социальной защите молодежи). Таким образом молодой человек и семья оказываются подготовлены к активному участию в оказании поддержки с помощью ресурс-уполномоченных, а также благодаря систематическим консультациям специалистов управления по социальной защите молодежи [17].

Сотрудники созданного в Гревене управления по делам молодежи стали участниками научно-исследовательского проекта «*CM4Ju — Computergestütztes Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe*» [управление делами с помощью компьютера в области социальной защиты ребенка и молодежи] (финансируется Федеральным Министерством образования и научных исследований). В течение трех лет в сотрудничестве

с Рейнской региональной ассоциацией в Кельне восемь управлений по социальному обеспечению молодежи (четыре с высокой и четыре с низкой степенью полномочий по управлению делами) рассмотрели 175 случаев оказания поддержки [6]. Результаты свидетельствуют, что наличие структуры управления делами способствует оказанию более действенной поддержки. Описанное различие между экспериментальной группой и группой сравнения может быть связано с тем, что специалистам управления по делам молодежи удалось устранить определенные недостатки в организации помощи. Кроме того, показатели эффективности социальной поддержки также были выше в экспериментальной группе. Средние расходы в отделениях социального обеспечения молодежи, осуществляющих управление делами, были ниже приблизительно на 6000 евро, чем в группе сравнения. Примечательно, что эта разница в затратах не связана с большим объемом оказываемых услуг — «интенсивность поддержки» сопоставима в обеих группах. Если управление эффективное, то неудивительно, что есть успех с точки зрения затрат и выгод. Иначе говоря, поддержка очень эффективна, если в ней очень нуждаются. Еще одним свидетельством успешности является тенденция к уменьшению потребности в дополнительной поддержке [6].

### Заключение

Прежде всего, следует подчеркнуть, что пережитый негативный опыт оказывает существенное влияние на молодых людей и их семьи. Результаты различных исследований подтверждают, что более целесообразно в управлениях по социальной защите молодежи систематически разрабатывать новые концепции поддержки, направленные на удовлетворение потребностей клиентов.

Особое внимание в данной статье уделялось структуре и концепциям социальной поддержки молодого поколения (в частности, также управлениям по делам молодежи), основанным на изучении личных потребностей клиентов и профессионально обоснованных решениях, которые поддерживаются родителями и детьми. С учетом широкого спектра задач и разнообразия функций управлений по социальной защите молодежи, выработка стандартов и рабочих принципов для отдельных регионов, а также использование эффективных инструментов играют важную роль в достижении максимально возможной гарантии правильности действий социального сопровождения. Поддержка должна содействовать воспитанию детей и развитию навыков воспитания у родителей, а также помогать детям и молодым людям в преодолении их проблем. Для этого нужно создать благоприятные условия. Консультирование и контроль не должны противопоставляться, их следует рассматривать как две стороны одного процесса.

Одним из обязательных условий реализации и дальнейшего развития комплексных, контролируемых подходов в сфере социальной защиты молодежи является привлечение к активному участию в процессе оказания поддержки родителей и детей

(они становятся своеобразным координационным центром).

Консультирование и формирование профессиональных отношений не должны приноситься в жертву ради структуры процессов. Концепция оказания поддержки должна быть гибкой, т. е. учитывать особенности жизненной среды, условия проживания клиента, которые могут быть выявлены на основе консультирования молодых людей и их семей. Следует изменить направленность поисков: перейти от изучения дефицита к исследованию

ресурсов и факторов устойчивости. Путь к пониманию часто бывает непростым, приходится выстраивать чрезвычайно сложные модели поведения детей и молодых людей для того, чтобы преодолеть последствия негативных (иногда связанных с насилием) ситуаций.

С учетом сложности задач, только четко структурированные и последовательные действия могут обеспечить поддержку всем участникам процесса, пока они остаются в фокусе внимания профессионалов. Здесь еще многое предстоит сделать.

### References

1. *Sozialpädagogische Diagnose-Tabellen & Hilfeplan*. Bayrisches Landesjugendamt, 2015 (in German). URL: <http://www.blja.bayern.de/steuerung/diagnose> [22.01.2016].
2. *Case Management Leitlinien. Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen*. Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e. V. (ed.). Heidelberg: medhochzwei, 2015. 82 S. (In German).
3. Gissel-Palkovich I. Case Management im ASD. In: *Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst*. München: Ernst Reinhardt, 2012, pp. 208–216 (in German).
4. Gromann P. *Koordinierende Prozessbegleitung in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt, 2010. 24 S. (In German).
5. Wirkungsforschung in der Kinder- und Jugendhilfe. In: *Publication series of the Catholic University of Applied Sciences. Vol. 2*. Hermsen T., Macsenare M. (eds.). Mainz, 2007. (In German).
6. *Case Management in der Jugendhilfe*. Löcherbach P., Mennemann H., Hermsen T. (eds.). Munich: Ernst Reinhard, 2009. (In German).
7. Lüttringhaus M. Sozialraumbezogene Arbeit in der Jugendhilfe: Kennen ist noch nicht Können. Eckpunkte eines personenbezogenen Fortbildungskonzeptes. In: *Berliner Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Sport: Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. 2. fachpolitischer Diskurs*. Berlin, 2003 (in German). URL: <http://www.senbjs.berlin.de> [22.01.2016].
8. Lüttringhaus M. Kooperation der Eltern und Kinderschutz — Kritische Anmerkungen zu einer Stolperfalle in der Praxis. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege, Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 2010, 5, pp. 177–181 (in German).
9. Macsenare M. Die zentralen Ergebnisse der Jugendhilfe-Effekt-Studie (JES). In: *Wirkungsforschung in der Kinder- und Jugendhilfe. Schriftenreihe der Kath. Fachhochschule Mainz. Vol. 2*. Hermsen T., Macsenare M. (eds.). St. Ottilien: EOS Verlag, 2007. (In German).
10. *Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst*. Merchel J. (ed.). München: Ernst Reinhardt, 2012. (In German).
11. Rätz R., Schröder W., Wolff M. *Lehrbuch Kinder- und Jugendhilfe: Grundlagen, Handlungsfelder, Strukturen und Perspektiven (Studienmodule Soziale Arbeit)*. 2<sup>nd</sup> Ed. Weinheim: Beltz Juventa, 2014. (In German).
12. Rimmel-Faßbender R. Case Management in der Jugendhilfe. Der Versuch einer aktuellen Bestandsaufnahme. In: *Case Management in der Entwicklung Stand und Perspektiven in der Praxis*. Wendt W.R., Löcherbach P. (eds.). Heidelberg: Economia, 2006. (In German).
13. Rimmel-Faßbender R. Case Management als Methodenkonzept der Sozialen Arbeit. Erfahrungen und Perspektiven. In: *Case Management: Fall- und Systemsteuerung in Theorie und Praxis*. Löcherbach P., Klug W., Rimmel-Faßbender R., et al (eds.). 4<sup>th</sup> Ed. Munich: Reinhardt, 2009, pp. 67–87 (in German).
14. Schuster E.M. Kindeswohlgefährdung unter Lebenswelt- und Milieuaspekten. In: *Gewalt: eine interdisziplinäre Betrachtung: Schriftenreihe der Kath. Fachhochschule Mainz. Vol. 4*. St. Ottilien: EOS Verlag, 2009. (In German).
15. Schraper C. Wenn Helfersystem scheitern. Lernen aus gescheiterten Fallverläufen. In: *Zwischen Beziehung und Konflikt. Chancen eines hilfeorientierten Kinderschutzes. Bundesarbeitsgemeinschaft der Kinderschutzzentren e. V. (ed.)*. Köln: Die Kinderschutzzentren-Eigenverlag, 2015. (In German).
16. *Statistisches Bundesamt: Jahrbuch 2015* (in German). URL: [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/StatistischesJahrbuch/StatistischesJahrbuch2015.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/StatistischesJahrbuch/StatistischesJahrbuch2015.pdf?__blob=publicationFile) [22.01.2016].
17. Tenhaken B. Case Management — Integration: Beispiel Jugendamt Greven. In: *Case Management in der Jugendhilfe*. Löcherbach P., Mennemann H., Hermsen T. (eds.). München: Ernst Reinhardt, 2009, pp. 100–125 (in German).
18. Wendt W.R. *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung*. 6<sup>th</sup> Ed. Freiburg: Lambertus, 2014. (In German).