

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОТКРЫТИЮ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

Рекомендации разработаны Федеральным центром развития программ социализации подростков ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей» Минпросвещения России.

Инструкция представляет собой практическое руководство по организации уличной социальной работы с подростками. Уличная социальная работа представляет собой профессиональное сопровождение и взаимодействие с подростками, находящимися в сложной жизненной ситуации.

Материал содержит рекомендации по шагам, которые необходимо выполнить для успешной организации уличной социальной службы, а также предлагает возможность их адаптации под конкретные задачи и потребности региона.

ВОПРОСЫ ПРИ ЗАПУСКЕ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ, НА КОТОРЫЕ ВЫ НАЙДЕТЕ ОТВЕТЫ В НАСТОЯЩИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ:

- Что такое служба уличной социальной работы?
- Какая цель уличной социальной работы?
- Какие задачи у уличной социальной работы?
- Какая целевая аудитория уличной социальной работы?
- Когда нужно открывать на территории уличную социальную службу?
- Какие основные шаги при организации службы уличной социальной работы?
- Как провести исследование территории?
- Кто может заниматься уличной социальной работой?
- Какой может быть юридическая форма уличной социальной службы?
- Как выстроить отношения с другими организациями на территории?
- Какие нормативные акты регулируют работу уличной социальной службы?
- Какие статьи административного и уголовного кодекса нарушают чаще всего подростки на улице?
- Какие расходы по организации уличной службы?
- Где брать ресурсы для работы уличной службы?
- Какая команда необходима для работы уличной службы?
- Можно ли привлекать к уличной социальной работе практикантов и волонтеров?
- Что нужно взять специалисту с собой на выход на улицу и как одеться?
- Как обеспечить безопасность во время выхода?
- Каких ценностей следует придерживаться специалисту уличной службы?
- Какие задачи стоят перед специалистом уличной службы?
- Какие есть модели уличной службы?
- Как проходит работа уличной службы?
- Как картировать территорию для разработки маршрутов выходов?
- Какие моменты нужно учитывать при установлении контакта с подростками на улице?
- Как выстроить первичный контакт с подростком на улице?
- Что важно отметить по итогам первого контакта?
- Какой алгоритм ведения диалога с подростком?
- Какие принципы уличной социальной работы?
- Как работать с подростковыми компаниями на улице?
- Какой алгоритм ведения диалога с подростковой компанией?
- Какая методическая основа работы с подростками на улице?
- Какую документацию следует вести?
- Как оценивать результаты работы уличной социальной службы?
- Какие трудности могут возникнуть при уличной социальной работе?
- Чек-лист по готовности к запуску уличной социальной службы

ЧТО ТАКОЕ СЛУЖБА УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ?

Это профессиональное взаимодействие и сопровождение подростков, которые проводят значительное время на улице, помощь в преодолении их социальных и психологических трудностей.

КАКАЯ ЦЕЛЬ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ?

Уличная социальная работа с подростками на территории направлена на снижении рисков нахождения несовершеннолетних на улице, поддержке их конструктивного развития, профилактике асоциального поведения, безнадзорности, правонарушений и семейных проблем, а также предоставлении экстренной социальной и психологической помощи в кризисных ситуациях.

КАКИЕ ЗАДАЧИ У УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ?

- Раннее выявление несовершеннолетних, склонных к правонарушениям и употреблению ПАВ, а также находящихся в трудной жизненной ситуации. Установление контакта и доверительных отношений с подростками.
- Формирование мотивации на изменение поведения, образа жизни (возврат в семью или приют), запроса на получение помощи.
- Организация профилактических мероприятий, индивидуальная и групповая работа с подростками, ценности которых связаны с уличным образом жизни. Предложение подходящих услуг с учетом индивидуальной ситуации подростка и сотрудничество с другими социальными службами для комплексного решения проблем (КДН, полиция, школы, медицинские учреждения, органы опеки).
- Информирование подростков о возможностях и альтернативах на территории для профилактики негативных последствий нахождения на улице.
- Мониторинг ситуации на улице, выявление «территорий риска» и информирование соответствующих социальных служб о необходимости вмешательства.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Цели и задачи службы уличной социальной работы»](#)



КАКАЯ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ?

Условно аудиторию уличной социальной работы можно разделить на несколько категорий и целевых групп в зависимости от решаемых задач.

В первую очередь работа направлена на подростков группы риска и помощи, которые выбрали в качестве основной развивающей среды уличные сообщества и противопоставляющие себя социуму. Также служба может работать с подростками группы развития, рассказывая о возможностях досуга на территории.

Название группы	№	Описание
Подростки группы развития	Группа 1	«обычные» подростки, которым необходимо место для свободного досуга, нацеленные на повышение социальных навыков, самоопределение
Подростки группы помощи	Группа 2	подростки, находящиеся в состоянии стресса, испытывающие психологические сложности, проходящие через подростковые кризисы и конфликты
	Группа 3	воспитанники и выпускники детских домов и школ-интернатов
Подростки группы риска	Группа 4	подростки, проявляющие различные формы девиантного поведения
	Группа 5	подростки, находящиеся в трудной жизненной ситуации, испытывающие социальную дезадаптацию
	Группа 6	подростки, состоящие на различных формах профилактического учета в КДН и ПДН
	Группа 7	подростки, страдающие от различных форм зависимостей
	Группа 8	подростки, находящиеся в социально опасном положении, в т.ч. безнадзорные и беспризорные
	Группа 9	подростки, вышедшие из специальных учебно-воспитательных учреждений (СУВУ и др.) и находящиеся в конфликте с законом



КОГДА НУЖНО ОТКРЫВАТЬ НА ТЕРРИТОРИИ УЛИЧНУЮ СОЦИАЛЬНУЮ СЛУЖБУ?

- Есть проблема подростковой безнадзорности и/или беспризорности: подростки выпадают из сферы деятельности социальных структур, оказываются в трудных ситуациях, лица, ответственные за здоровья и развитие подростка в силу каких-то причин не справляются со своей функцией;
- Существующие образовательные и досуговые учреждения испытывают трудности в привлечении подростков к своим ресурсам - есть и кружки и секции и клубы, а подростки до них не доходят. Досуговые учреждения простаивают, а подростки «болтаются» на улицах и в торговых центрах;
- На интересующей вас территории улица, торговые центры и заброшенные дворы являются основным местом времяпрепровождения большого количества подростков (если окажется, что на интересующей вас территории подростки не проводят время на улице, работу будет организовать сложно);
- Высокий уровень подростковой преступности, употребления ПАВ среди подростков;
- На территории нет досуговых/развлекательных мест, где подростки могли бы самостоятельно проводить время (торговые центры, кинотеатры, кафе и т.д.). То есть подростки оказываются вытесненными на улицу, поскольку проводить время дома не всегда удобно при родителях, а защищенного, теплого места, где они могли бы самостоятельно проводить свой досуг не существует;
- Отсутствует ясный межведомственный механизм работы с подростками, находящимися в трудной ситуации и их семьями;
- Администрация территории и/или сообщество специалистов заинтересованы в изменении ситуации, связанной с подростковой дезадаптацией, и поиске механизма решения этой социальной проблемы.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Цели и задачи службы уличной социальной работы»](#)



КАКИЕ ОСНОВНЫЕ ШАГИ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБЫ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Исследовать социальную ситуацию в подростковой среде на территории
2. Выбрать организацию, на базе которой будет запущена служба
3. Выстроить межведомственное взаимодействие на территории
4. Определить ресурсы для функционирования уличной службы
5. Сформировать команду службы уличной социальной работы
6. Договориться о правилах в команде
7. Разработать план территории и выходов
8. Осуществлять регулярные выходы
9. Регулярно оценивать эффективность уличной социальной работы



Посмотреть короткий видео-ролик
«Открытие уличной службы»



КАК ПРОВЕСТИ ИССЛЕДОВАНИЕ ТЕРРИТОРИИ?

Для эффективной работы с подростками на конкретной территории важно понять, что происходит в уличной среде. Для этого необходимо провести исследование социальной ситуации и проанализировать:

- Много ли подростков находится на территории? Какое количество из них состоит **на учете КДН и в подразделении полиции по делам несовершеннолетних**, Какой у них средний возраст? Какие правонарушения они совершают чаще всего?
 - ▶ Эту информацию можно получить в полиции и КДН по официальному запросу от государственных учреждений или организаций, имеющих соответствующие полномочия.
- Есть ли на территории проблема безнадзорных и беспризорных детей и подростков?
 - ▶ Обратитесь в полицию, приюты и реабилитационные центры за этой информацией через официальные запросы. Однако, для получения полной картины может потребоваться сотрудничество с местными НКО и социальными службами.
- **Какова специфика территории:** с какими особенностями сталкиваются подростки на данной территории? (Например, это территория, где живут, преимущественно, рабочие недавно закрытого завода; или где проживают очень успешные люди, занимающиеся бизнесом; или район, куда на протяжении нескольких последних лет заселялись эмигранты). В зависимости от специфики территории, эмоционального фона взрослых, ощущения их успешности и их сложностей очень сильно будет зависеть то, с чем вы столкнетесь в подростковой среде.
 - ▶ Информацию о социально-экономических особенностях территории можно получить из открытых источников, в отчетах местной администрации и в интернете.
- Какие **школы** работают в районе, какая у них репутация, по каким признакам осуществляется распределение по школам (территориальное, академические успехи, финансовое положение и т.д.).
 - ▶ Информацию о школах и их репутации можно получить через местные образовательные департаменты, отзывы родителей и учеников, а также из открытых источников, таких как рейтинги школ и образовательные форумы.
- Где подростки обычно собираются? Это могут быть торговые центры, пустыри, чердаки, дворы или заброшенные здания.
 - ▶ Посвятите несколько дней прогулкам по территории, обращая внимание на подростковые компании, их одежду и поведение.



- Есть ли на территории субкультурные или маргинальные группы, такие как скинхеды, футбольные болельщики или угонщики машин? Эти группы могут быть центром притяжения для подростков, недавно оказавшихся на улице.
 - ▶ Эту информацию можно получить в полиции, в КДН, в школах (от самих подростков или учителей), от социальных работников и других специалистов, работающих с детьми.
- Какая **специфика распространения психоактивных веществ** на территории? Например, на территории есть место, где изготавливают наркотические вещества, или кто-то готовит самодельный дешевый алкоголь, или активно распространяются наркотики.
 - ▶ Если речь идет о крупных городах, то сложно найти какую-то конкретную информацию, но если исследование в малых городах или населенных пунктах такую информацию можно получить от местных жителей, полиции или социальных служб.
- Какие **ресурсы** существуют на территории (подростковые центры, кружки и секции, кафе и торговые центры, дома творчества и другие досуговые учреждения, где подросткам нравится проводить время). Может быть есть какие-то специфические увлечения, характерные для этой территории и модные в подростковой среде - катание на самокатах на пустыре, ружинг, сталкерство, и т.д.
 - ▶ Получить данную информацию можно через официальные сайты местных органов власти и учреждений культуры, социальные сети и группы, посвященные местным событиям и активности, а также через прямое общение с подростками и их родителями.
- Узнайте, кто из представителей администрации и властных структур готов поддержать вашу идею. Важно наладить сотрудничество с учреждениями, занимающимися профилактикой правонарушений, и полицией.
 - ▶ Нужно отправить официальные запросы в местные органы власти и сообщить им о создании уличной службы.



- Как устроена **социальная инфраструктура территории**: где находятся больницы, травмпункты, психологические центры и т.д., куда вы сможете обратиться для оказания медицинской помощи подросткам в случае необходимости? Возможно ли достигнуть с ними договоренностей об условиях, на которых они будут вас принимать (можете ли вы сопровождать несовершеннолетнего к врачу и в больницу, какие нужны документы для этого). Какие есть организации системы соцзащиты — приюты, детские дома, реабилитационные центры, телефоны доверия, как они работают, есть ли у вас контакты с представителями этих организаций?
 - ▶ Эту информацию можно найти на официальных сайтах медицинских и социальных учреждений.

Анализ этой информации поможет выявить причины, по которым подростки могут испытывать трудности в обществе, и понять, как они пытаются приспособиться, например, через субкультуры или криминальные группы, в конкретном районе. Важно определить, на какие социальные структуры можно опираться в работе с подростками, какие из них могут быть полезными, а какие, наоборот, усугубляют проблемы.

Выводы исследования помогут точнее сформулировать задачи и представить, какого результата необходимо достичь в работе с подростками.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Предварительное исследование»](#)



КТО МОЖЕТ ЗАНИМАТЬСЯ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТОЙ?

Уличная социальная служба может быть создана на базе органов молодежной политики регионов или других государственных структур, таких как министерства социальной защиты или образования, которые занимаются защитой прав детей. Она также может функционировать на базе подведомственных организаций.

Идея создания уличной социальной службы может возникнуть со стороны:

- **местной администрации района:** администрация может видеть необходимость в дополнительной поддержке подростков и инициировать создание службы.
- **образовательных/досуговых учреждений:** школы и центры досуга могут испытывать нехватку ресурсов для работы с подростками и искать помощь извне.
- **общественной организации или команды волонтеров:** группы активистов и волонтеров, желающие улучшить ситуацию в своем районе, могут предложить создание службы.

Запуск уличной службы начинается с формулирования запроса, в котором описывается проблема и желаемый результат. Это помогает определить цели и задачи службы, установить контакты с другими организациями и найти свое место в системе помощи подросткам.

Хотя уличная служба может начать работу самостоятельно, для эффективного функционирования важно строить партнерские отношения с другими организациями и учреждениями. Поддержка администрации и других органов власти, таких как министерства социальной защиты, молодежной политики и образования, комиссии по делам несовершеннолетних, суды, полиция и школы, играет ключевую роль в успешной работе службы.



[Посмотреть короткий видео-ролик «Системный подход»](#)



КАКОЙ МОЖЕТ БЫТЬ ЮРИДИЧЕСКАЯ ФОРМА УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ?

Уличная социальная служба может функционировать как отдельно существующая самостоятельная структура, так и являться частью организации, в том числе может быть направлением подросткового центра.

Наиболее распространенными юридическими формами для уличных социальных служб являются:

- Государственное или муниципальное учреждение (ГБУ, МБУ), оказывающее разные виды услуг для подростков, финансируемое из бюджета и подчиненное соответствующим органам власти
- Некоммерческая организация (НКО, АНО, БФ)
- Общественная организация, которая объединяет заинтересованных граждан для решения социальных проблем

Каждая из этих юридических форм имеет свои особенности и требования, которые необходимо соблюдать для правильного функционирования уличной социальной службы.

В регионе может функционировать несколько уличных социальных служб, которые созданы на базе различных организаций и подведомственные разным органам власти.



КАК ВЫСТРОИТЬ ОТНОШЕНИЯ С ДРУГИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ НА ТЕРРИТОРИИ?

Партнёрство и сотрудничество с организациями в регионе, работающими с подростками и оказывающими помощь несовершеннолетним и их семьям, является залогом успешной работы уличной службы, поскольку восстановление взаимоотношений подростка и окружающей его социальной средой требует специальных усилий со стороны различных специалистов. Уличная служба выполняет посредническую функцию между этими организациями и подростком.

К таким организациям могут относиться:

- Органы внутренних дел: территориальные отделы участковых уполномоченных полиции и по делам несовершеннолетних;
- Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- Органы опеки и попечительства;
- Центры помощи семье и детям;
- Прокуратура;
- Учреждения системы здравоохранения;
- Администрация города;
- Учреждения системы образования;
- Управление исполнения наказания;
- Общественные организации;
- Представители муниципалитета города;
- Иные учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Для эффективного взаимодействия с другими организациями:

1. Установите контакт и познакомьтесь с организациями, работающими с подростками на территории. Это позволит понять специфику их работы, а также выявить возможности для совместного взаимодействия.
2. Примите участие или проведите встречи и совещания с представителями других организаций для обсуждения совместных проектов и планов действий. При этом важно учитывать интересы и потребности каждой стороны.
3. Разработайте механизмы взаимодействия и сотрудничества, включая согласование действий, обмен информацией и координацию работы по оказанию помощи подросткам и их семьям.
4. Поддерживайте постоянный контакт и взаимодействие с партнерами, обеспечивая открытость, доверие и взаимопонимание в отношениях.



[Посмотреть короткий видео-ролик «Системный подход»](#)



КАКИЕ НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ РЕГУЛИРУЮТ РАБОТУ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ?

Основой при работе уличной социальной службы является Федеральный закон от 24 июня 1999 г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

В законе есть список всех органов и учреждений, которые осуществляют профилактику безнадзорности несовершеннолетних (ст. 11 - 25.1).

Также ФЗ дает юридическую рамку межведомственного взаимодействия при организации уличной социальной работы.

Также работа уличной службы определяется нормативно-правовой базой:

- Конвенция ООН о правах ребенка.
- Конституция Российской Федерации.
- Семейный кодекс Российской Федерации.
- Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации.
- Уголовный кодекс Российской Федерации.
- Распоряжение Правительства РФ от 29.11.2014 № 2403-р «Об утверждении основ государственной молодежной политики РФ на период до 2025 г.».
- Федеральный закон от 24 июля 1994 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве».
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 № 436-ФЗ (ред. от 01.05.2019) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
- Федеральный закон РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» от 02 июля 1992 № 3185-1.



Работу с детьми подросткового возраста в рамках уличной социальной службы также определяют нормативные документы, представленные на региональном, муниципальном уровнях и, в том числе, принятые отдельными организациями по данному направлению работы:

- Приказ руководителя учреждения об изменении организационной структуры и утверждении нового штатного расписания (этот приказ принимается, когда в организации создается новое подразделение и утверждается учредителем (ведомством)).
- Положение об отделе (службе).
- Должностные инструкции для специалистов и начальников отдела.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Правовые основы работы УС»](#)



КАКИЕ СТАТЬИ АДМИНИСТРАТИВНОГО И УГОЛОВНОГО КОДЕКСА НАРУШАЮТ ЧАЩЕ ВСЕГО ПОДРОСТКИ НА УЛИЦЕ?

В рамках проведения выходов службы уличной социальной работы и профилактики правонарушений, также необходимо понимать, какие статьи административного и уголовного кодекса РФ чаще всего могут быть нарушены подростками на улице.

1. Административный кодекс РФ

- a) Мелкое хулиганство: брань, вандализм, нарушение общественного порядка (Ст. 20.1)
- b) Распитие спиртных напитков (Ст. 20.22)
(курение: вейпы и другие устройства)
- c) Побои (не входит в уголовный)
- d) Распространение экстремистских материалов (в т.ч. Графити)
- e) Мелкое хищение (до 1000 р.).

2. Уголовный кодекс РФ:

- a) Уголовная ответственность
- b) Раздел V. Уголовная ответственность несовершеннолетних
- c) Преступления против собственности: кражи, разбой, вымогательство (ст. 158, 161-163, 166-168)
- d) Хулиганство (Ст. 213, 214)
- e) Наркотические средства (ст. 228)
- f) Причинение вреда здоровью (ст. 111)
- g) Изнасилование (ст 131-134)



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Правовые основы работы УС»](#)



КАКИЕ РАСХОДЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЛИЧНОЙ СЛУЖБЫ?

Перечень необходимого оборудования и инвентаря для работы уличной службы (без учета географических наценок) включает в себя следующее:

	Количество	Цена	Стоимость
Ноутбук/планшет (для ведения документации)	2	78000	156000
Оплата мобильной связи	3 сим-карты рабочие		15000
<u>Фонарь</u>	3	999	2997
Канцелярские товары для ведения документации (блокноты, ручки, бумага, папки)			4000
<u>Свисток металлический</u>	3	179	537
<u>Упаковка одноразовых масок</u>	9 упаковок по 50 шт.	73	657
<u>Антисептик (спрей)</u>	5	123	615
Аптечка первой помощи	1	1100	1100
ИТОГО			180 906

Расходы на аренду помещения для штаба уличной службы не включены в эту смету, так как предполагается, что помещение будет предоставлено администрацией или у организации уже есть свое помещение. Если уличная служба является частью работы подросткового центра, сотрудники могут собираться на его территории.

Также можно предусмотреть расходы на брендированную продукцию, такую как жилетки, бейсболки и другие предметы, чтобы сотрудники уличной службы были легко узнаваемы.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Ресурсное обеспечение УС»](#)



ГДЕ БРАТЬ РЕСУРСЫ ДЛЯ РАБОТЫ УЛИЧНОЙ СЛУЖБЫ?

При запуске уличной службы обеспечить ее ресурсами для функционирования. Основной ресурс для деятельности - это команда, разделяющая общее видение работы, общие идеи и ценности.

Также для деятельности уличной службы потребуются ресурсы в виде помещения (где специалисты службы смогут собираться и анализировать свою деятельность, вести документацию, проводить образовательные мероприятия и отдыхать после выходов на улицу), средства на покупку инвентаря, ФОТ сотрудников.

В зависимости от организационной формы уличной службы могут отличаться источники финансирования и соотношения этих источников в бюджете, но важно использовать как можно больше каналов привлечения средств:

- **Целевые федеральные и региональные ресурсы** - субсидии, бюджеты регионов и муниципалитетов; целевые программы.
- **Грантовое финансирование** – участие в грантовых конкурсах:
 - Президентский грант, Президентский фонд культурных инициатив, Росмолодежь
 - региональные конкурсы
 - конкурсы частных грантодателей (Тинькофф, Фонд Потанина, Абсолют-помощь, Фонд Тимченко и др.)

В некоторых грантовых конкурсах могут участвовать также муниципальные бюджетные организации, необходимо знакомиться с конкурсной документацией.

Искать конкурсы можно здесь - <https://t.me/cptgrantov>

- **Работа с корпоративными донорами** (спонсорство от различных организаций) – средства на экипировку и инвентарь для работы уличной службы
- **Работа с частными донорами** (из трех наименее эффективный способ привлечения средств для уличной службы)
- **Волонтеры:** привлечение добровольцев для осуществления выходов на улицу. Важно, чтобы волонтеры предварительно проходили подготовку и понимали, как взаимодействовать с уличными подростками
- **Партнерство с другими организациями:** сотрудничество с общественными объединениями, благотворительными фондами, школами, КДН, ПДН, студенческими сообществами и другими структурами для совместной работы на улице



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Ресурсное обеспечение УС»](#)



КАКАЯ КОМАНДА НЕОБХОДИМА ДЛЯ РАБОТЫ УЛИЧНОЙ СЛУЖБЫ?

Команда уличной службы должна состоять не менее чем из трех человек, однако конкретное количество персонала зависит от размера территории и графика работы специалистов на улице.

	Большой город	Средний и маленький город
Полный рабочий день	2-3 специалиста на 1 район	2-3 специалиста на 2-3 района

В состав уличной службы могут входить социальные работники, психологи и волонтеры.

Все новые сотрудники проходят обязательную стажировку и испытательный срок, поскольку основные профессиональные навыки, связанные с установлением и поддержанием контакта с подростками, проявляются лишь в ходе практической деятельности.

Некоторые критерии, на которые стоит опираться при формировании команды:

- Идеальный возраст для уличного социального работника - 20-30 лет. Молодые специалисты легче находят общий язык с подростками, так как разница в возрасте минимальна. Они лучше понимают современные тренды и интересы молодежи.
- Работа на улице требует хорошей физической формы, так как придется много ходить в различных погодных условиях.
- Желательно, чтобы у специалистов было высшее или неоконченное высшее педагогическое или психологическое образование. Однако, это не самое главное. Важно, чтобы человек умел работать с подростками и понимал их потребности.
- Специалисты должны легко находить общий язык с незнакомыми людьми и не бояться общения. Основной метод работы – это разговоры с подростками, которые могут быть непоследовательными и трудно поддерживать внимание. Умение завоевать их доверие и поддерживать контакт – ключевой навык.
- Необходимо уметь работать в команде, соблюдать договоренности и соотносить свою деятельность с общей стратегией команды.



- Уметь сотрудничать с представителями партнерских организаций.
- Важно иметь высокий уровень самосознания, способность к рефлексии и психологическую устойчивость, а также умение устанавливать и соблюдать личные границы.
- Желательно иметь широкий круг интересов и умение делиться ими с подростками, например, играть на гитаре, рисовать граффити или играть в футбол.
- Необходимо обладать знаниями о характеристиках подросткового возраста и правовыми основами, а также разбираться в законодательных актах.
- Важно уметь оказывать первую медицинскую помощь.



[Посмотреть короткий видео-ролик «Формирование команды»](#)



МОЖНО ЛИ ПРИВЛЕКАТЬ К УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ ПРАКТИКАНТОВ И ВОЛОНТЕРОВ?

Работа с подростками на улице требует серьезного и профессионального подхода. Часто для этого привлекаются практиканты, обучающиеся на педагогических или психологических специальностях, волонтеры и сотрудники общественных организаций.

Участие волонтера в такой работе - это его собственный выбор, но важно обеспечить ему поддержку и стабильность. Если нет возможности оплатить волонтеру за его труд, то с ним заключается контракт, в котором определяются обязательства обеих сторон. Волонтер обязуется работать определенное время и объем, а организация обязуется оплатить его расходы, предоставить образовательные возможности или оформить прохождение практики.

Важно привлекать к работе специалистов уличной службы добровольцев, которые имеют опыт выживания на улице, такие как неформальные лидеры уличных групп. Это помогает установить контакт с подростками на улице, которые чаще делятся своими проблемами. Для добровольцев такая работа приносит чувство значимости и помогает им лучше справляться со своими проблемами.



[Посмотреть короткий видео-ролик «Формирование команды»](#)



ЧТО НУЖНО ВЗЯТЬ СПЕЦИАЛИСТУ С СОБОЙ НА ВЫХОД НА УЛИЦУ И КАК ОДЕТЬСЯ?

- Каждому сотруднику важно иметь при себе заряженный и оплаченный мобильный телефон.
- Желательно использовать рабочий номер, который можно давать подросткам в случае необходимости, но который можно выключить в нерабочее время.
- Необходимо иметь при себе аптечку первой помощи, в которой должны быть: пластырь, перевязочные материалы, перекись водорода, мирамистин.

! Важно помнить, что специалист не имеет права предлагать подростку медикаменты, так как не знает о его аллергиях или принимаемых препаратах. У специалиста нет компетенций для оценки подходящего лекарства.

- Рекомендуется использовать опознавательные знаки, например, жилеты или другие маркировки, чтобы сотрудники были легко узнаваемы.
- Во время выхода специалист может иметь удостоверение уличной социальной службы или другой документ, подтверждающий его причастность к службе, если такой документ имеется у организации.
- Внешний вид специалиста играет важную роль в контакте с подростками. Одежда не должна быть вызывающей или провоцирующей. Лучше избегать ассоциаций с молодежными движениями или клубами. Если специалист предпочитает сохранять свой стиль, он должен быть готов к вопросам и возможной агрессии со стороны подростков.
- При работе на улице важно учитывать погоду и то, что придется много двигаться. Одежда должна быть удобной и не напоминать форму полиции, скорой помощи, пожарных или других государственных служб. Это поможет избежать путаницы и лучше расположить подростков к контакту.



[Посмотреть короткий видео-ролик «Правила безопасности»](#)



КАК ОБЕСПЕЧИТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ ВО ВРЕМЯ ВЫХОДА?

- **Работайте в паре и будьте внимательны:**
 - заранее договоритесь о простых сигналах с напарником, которые помогут быстро передать информацию о возможной опасности.
 - следите за состоянием своего напарника и поддерживайте визуальный контакт
 - обращайтесь внимание на сигналы, которые подает ваш напарник. Если он указывает на возможную опасность, завершите контакт.
- **Оценка ситуации:**
 - если вы чувствуете себя неуверенно или ситуация кажется опасной, вы можете отказаться от контакта.
- **Вход на закрытые территории:**
 - не заходите на закрытые территории без приглашения, чтобы избежать возможной агрессии.
- **Контрольный созвон:**
 - если вас пригласили на закрытую территорию, предупредите другую пару специалистов и договоритесь о контрольном созвоне через определенное время



[Посмотреть короткий видео-ролик «Правила безопасности»](#)



КАКИХ ЦЕННОСТЕЙ СЛЕДУЕТ ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ СПЕЦИАЛИСТУ УЛИЧНОЙ СЛУЖБЫ?

Для успешной работы уличной службы необходимо иметь команду профессионалов, разделяющих ценности и поддерживающих друг друга.

Основные принципы этического кодекса специалиста уличной службы включают:

- **Гуманистический подход**

Специалист:

- различать личность человека и его поступки
- уважает выбор человека, даже если не согласен с ним
- уважает то, как человек понимает свою ситуацию, не навязывая свое мнение
- уважать чувства и переживания человека, не обесценивая их
- искать в человеке ресурсы для преодоления сложной ситуации, а не решать проблемы за него.

- **Конфиденциальность**

Информация, которую сообщают подростки - конфиденциальна. Она может обсуждаться парой специалистов друг с другом, на интервью и супервизии без упоминания имен и прозвищ подростков и места их локации. За исключением случаев, когда ее передача может сохранить здоровье и спасти чью-то жизнь. Границы конфиденциальности обсуждаются сразу в начале общения. Специалист не стремится получить информацию о криминальной деятельности подростков, а помогает им найти альтернативы и поддерживает развивающий контакт.

- **Осмысленность действий, осознанность**

Специалист на улице должен помнить, что он профессионал и его действия должны соответствовать целям и задачам работы, контролировать свои эмоции и реакции, не допускать проявления агрессии или негативных эмоций в отношении подростка. Если возникают сложности, можно обсудить их с коллегами или на супервизии.

- **Профессиональная роль специалиста во взаимодействии с подростками на территории**

Часто в процессе работы с подростком возникают близкие и доверительные отношения. Специалист уличной службы должен помнить о своих профессиональных границах и не переходить в дружеские или детско-родительские отношения с подростками, с которыми работает.



- **Уважение к чужому опыту**

Уважайте опыт подростка и не осуждайте его девиантное поведение, так как это может быть способом его адаптации. Обесценивание, высмеивание, отрицание такого поведения вызовет нежелание общаться и агрессию, поскольку других способов у этого подростка нет. Поддерживайте и интересуйтесь его жизненным опытом, чтобы помочь ему найти ресурсы для развития и социализации.

- **Вмешательство / невмешательство**

Специалист уличной службы может предложить помощь и поддержку подросткам, но решение о принятии помощи всегда остается за ними. Исключение составляют случаи, когда невмешательство специалиста может привести к угрозе жизни и здоровью подростка.

- **Добровольность**

Специалист выходит на улицу для того, чтобы подростку было проще обратиться за помощью, стать ресурсом для подростка. Любое взаимодействие с подростком на улице должно быть абсолютно добровольным, специалист уличной службы не навязывает свою помощь, используя принуждение или манипуляции. Если подросток не готов к взаимодействию, специалист должен остановиться и попробовать в другой раз.



[Посмотреть короткий видео-ролик «Этический кодекс»](#)



КАКИЕ ЗАДАЧИ СТОЯТ ПЕРЕД СПЕЦИАЛИСТОМ УЛИЧНОЙ СЛУЖБЫ?

- Уметь общаться с разными людьми, включая подростков, официальных лиц и представителей различных структур, сохраняя свои цели и позицию..
- Быть в курсе жизни подростков, знать молодежные субкультуры, музыку, моду, сленг, а также современную ситуацию с психоактивными веществами и правила социального взаимодействия.
- Развивать навыки самоанализа, планирования и оценки своей деятельности.
- Постоянно работать над своим физическим и психологическим здоровьем.
- Осваивать навыки работы в паре и команде, а также умение сотрудничать с другими.
- Уметь оставаться наблюдателем и разделять рабочие и личные темы.
- Ставить достижимые цели и признавать малые, но значимые результаты работы. Понимать, что ресоциализация детей и возвращение их в семью или приют — это сложный процесс, который не всегда завершается успешно. Иногда удается оказать экстренную помощь, даже если ребенок вновь оказывается на улице через некоторое время.



КАКИЕ ЕСТЬ МОДЕЛИ УЛИЧНОЙ СЛУЖБЫ?

Работа уличной службы в регионе может осуществляться по-разному в зависимости от поставленных задач. Ниже приведены примеры четырех моделей уличных служб, действующих в различных регионах России.

#1. УЛИЧНАЯ СЛУЖБА В НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

- **Описание**

Уличная служба в Новосибирской области создана для того, чтобы информировать подростков о различных возможностях и мероприятиях, которые предлагают подростковые и молодежные центры. Основная цель этой службы - донести важную информацию до подростков в привычной для них обстановке, то есть на улице.

- **Целевая аудитория**

Молодые люди от 14 до 18 лет, которые проводят время в открытой уличной среде.

- **Частота выходов**

Два раза в месяц.

- **Подведомственность**

Относится к молодежной политике.

- **Команда уличной службы**

- Куратор (от 18 лет)
- Подростки-активисты

- **Особенности**

- Уличная служба не работает в скрытых от общества местах (подвалы, заброшенные здания и т.д.)
- Сотрудники не контактируют с подростками с асоциальным поведением (употребление алкоголя, агрессивное поведение).



#2. УЛИЧНАЯ СЛУЖБА В Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

- **Описание**

Уличная служба, работающая на базе Городского центра социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «КОНТАКТ», имеет две главные задачи:

- Профилактика правонарушений среди несовершеннолетних;
- Улучшение уличного пространства.

Направления работы: проведение рейдов, профилактические беседы с подростками, определение интересов подростков, предложение кружков и секций, удаление рекламы наркотиков.

- **Целевая аудитория**

Несовершеннолетние и молодежь группы риска.

- **Частота выходов**

Ежедневно проводятся по два рейда в каждом из 18 районов города.

- **Подведомственность**

Уличная служба относится к сфере молодежной политики.

- **Команда уличной службы**

- Психологи, юристы, педагоги
- Волонтеры

- **Особенности**

- В структуру «Контакта» входят: Социальный патруль (осуществляет мониторинг и патрулирование улиц), Центр урегулирования конфликтов (помогает разрешать конфликты среди молодежи), Центр реализации профилактических проектов (разрабатывает и внедряет профилактические программы), Информационно-аналитический центр (сбор и анализ данных), Ситуационный центр (координация действий в экстренных ситуациях), Учебно-методический центр (обучение и методическая поддержка сотрудников), телефон доверия «Горячая линия»
- Использование ситуационной карты: интерактивный цифровой план города для мониторинга и построения маршрутов рейдов.
- Дополнительная помощь: размещение выявленных несовершеннолетних и молодежи в учреждения здравоохранения, социальной защиты и образования.



#3. УЛИЧНАЯ СЛУЖБА В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

- **Описание**

Уличная служба в регионе направлена на мониторинг мест пребывания подростков, профилактику употребления психоактивных веществ, помощь в трудных жизненных ситуациях, неформальное общение и выявление острых проблем.

- **Целевая аудитория**

Подростки и молодежь, находящиеся в неформальных местах скопления.

- **Частота выходов**

Два раза в месяц.

- **Подведомственность**

Уличная служба относится к сфере молодежной политики.

- **Команда уличной службы**

- Психологи, специалисты по работе с молодежью
- Волонтеры

- **Особенности**

- Выходы могут начинаться в любое время суток, в зависимости от карты скопления подростков.
- Профилактическая работа в местах неформального скопления молодежи в нескольких областных городах.



#4. УЛИЧНАЯ СЛУЖБА В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

- **Описание**

Уличная служба, работающая на базе Центра социализации детей и подростков «#Я_ДОМА», занимается проведением профилактических бесед и организует маршруты по четырем районам города.

- **Целевая аудитория**

Дети и подростки, находящиеся на улице.

- **Частота выходов**

Несколько раз в месяц.

- **Подведомственность**

Подведомственна Министерству просвещения.

- **Команда уличной службы**

- Социальные работники
- Социальные педагоги школ

- **Особенности**

- Профилактические беседы и маршруты по районам города.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Открытие уличной службы»](#)



КАК ПРОХОДИТ РАБОТА УЛИЧНОЙ СЛУЖБЫ?

1. Знакомство с территорией.

- Идентификация пустырей, футбольных коробок, заброшенных домов и других мест, где подростки проводят время (нужно несколько дней, для того, чтобы понять, где подростки «тусуются» регулярно, а куда зашли нечаянно). Важно учитывать доступность этих мест для специалистов, насколько безопасно будет пойти туда.
- Отслеживание мест скопления подростков и их характеристик - употребляют ли психоактивные вещества, возрастной и половой состав компании, как одеты, есть ли в компании более взрослые люди.
- Определение торговых центров, станций метро и ресторанов, где подростки могут находиться - места, где можно погреться, заработать деньги, попить чай.
- **Отметить все такие места на карте с комментариями для специалистов – это первая задача при создании уличной службы.**

2. Подготовка плана работы.

- Еженедельное планирование деятельности и определение маршрута.
- Расчет времени выхода на маршрут и частоты выходов.
 - Маршрут по району составляется на 2-3 часа, но его продолжительность может изменяться в зависимости от погоды и количества подростков. Со временем вы будете устанавливать контакты с различными компаниями и проводить с ними больше времени.
 - Рекомендованная регулярность выходов на маршрут – 2-3 раза в неделю, в зависимости от ресурсов. Не имеет смысла работать на маршруте ежедневно, так как чрезмерное присутствие будет восприниматься как навязчивость и провоцировать агрессию со стороны подростков. Подростки часто бывают в местах сосредоточения людей: ТЦ, станции метро, кафе, а также в подвалах, подъездах, на чердаках, в гаражах, в квартирах-притонах.
 - Для достижения наилучших результатов рекомендуется планировать выходы в разное время суток. Это поможет лучше понять, как меняется ситуация в течение дня. Например, утром стоит обратить внимание на подростков, которые пропускают занятия без уважительной причины, а также на тех, кто курит на территории школы. Во второй половине дня можно наблюдать за теми, кто проводит время на улице, а ночью – за подростками, находящимися на улице без взрослых.

* Ночные выходы рекомендуется совершать совместно с оперативными органами и представителями КДН.



3. Выход на целевую группу, установление контакта.

Основной задачей уличной социальной работы является установление доверительного контакта с подростками на улице. Они часто недоверчиво относятся к взрослым, опасаясь, что их могут передать в полицию, отправить в детские учреждения или к родителям, от которых они убежали.

4. Обсуждение и фиксация результатов работы.

- Рефлексия после каждого выхода на улицу (от 30 минут до 1 часа).
- Заполнение документации и обсуждение контактов.
- Собрания для обмена опытом и обратной связи, которые можно проводить в помещении организации, если оно находится недалеко от маршрутов, или в любом недорогом кафе, где можно выпить чаю и поговорить.

5. Вовлечение подростка во взаимодействие, установление стабильного контакта.

- Формирование внутреннего запроса на изменение жизненной ситуации.
- Договоренность с подростком о сотрудничестве для изменения ситуации, с фиксацией достигнутых договоренностей и зон ответственности.
- Реализация программы по изменению ситуации подростка с регулярным сопровождением (контактом).
- Подведение итогов сотрудничества и оценка достигнутых результатов вместе с подростком.

6. Работа по специальным запросам.

Для выполнения работы по социальным запросам специалисту требуется от одного до нескольких дней. Одновременно специалист может работать с максимум четырьмя запросами, учитывая индивидуальный подход к каждому случаю.

7. Регулярная поддержка деятельности.

Для поддержания эффективности работы уличной службы необходимо проводить супервизию (обсуждение сложных случаев с опытным специалистом), интервизию (обсуждение сложных случаев с коллегами), и обучающие тренинги. Важно помнить, что работа на улице может привести к эмоциональному выгоранию, поэтому специалистам необходима постоянная поддержка и развитие.



КАК КАРТИРОВАТЬ ТЕРРИТОРИЮ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ МАРШРУТОВ ВЫХОДОВ?

Для эффективного мониторинга территории рекомендуется использовать специальную маркировку мест скопления подростков. Это поможет в построении маршрутов. При маркировке следует учитывать следующие категории:

- **Территория риска**

Эти места могут негативно влиять на социализацию подростков.

К ним относятся:

- места, где могут происходить противоправные действия
- локации, способные способствовать формированию асоциального поведения.

- **Объекты, представляющие угрозу для жизни и здоровья**

К таким объектам относятся:

- заброшенные здания и промышленные сооружения с открытым доступом
- места для травмоопасного досуга, такие как «тарзанки»
- другие сооружения, где подростки могут получить травмы.

Информация о таких объектах направляется в администрации районов города.

- **Территория защиты**

Эти места минимизируют риск асоциального поведения и способствуют организации досуга подростков. К таким местам, например, могут относиться подростковые и молодежные пространства.

Классификация объектов городской инфраструктуры

Для удобства картирования объекты делятся на следующие категории:

- Торгово-развлекательные комплексы (ТРК, ТРЦ)
- Учреждения общепита (кафе, бары, столовые, фаст-фуды)
- Дворы, подъезды, подвалы, чердаки, крыши
- Спортивные сооружения
- Парки, скверы, лесополосы
- Объекты городского и пригородного транспорта (метро, вокзалы, остановки)
- Объекты, представляющие угрозу жизни и здоровью
- Водные объекты (озера, пляжи, дамбы, мосты)
- Образовательные и досуговые учреждения.

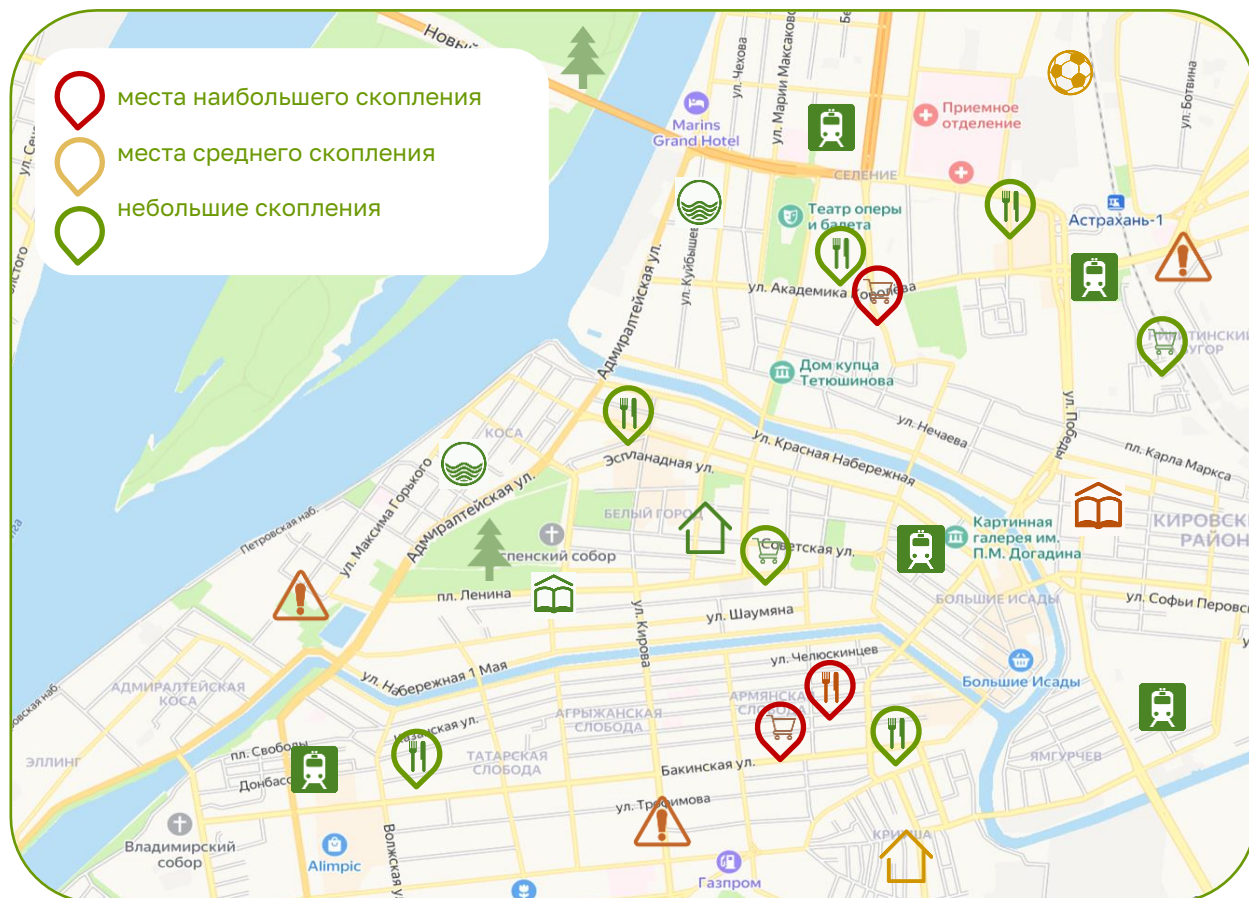
Важно отмечать объекты **по уровню скопления** подростков::










- места наибольшего скопления
- места среднего скопления
- небольшие скопления.



Используя эти категории и уровни скопления, можно создать интерактивную карту с фильтрами. Это поможет лучше анализировать территорию и планировать маршруты.

Пример картирования территории



-  Торгово-развлекательные комплексы (ТРК, ТРЦ)
-  Учреждения общепита (кафе, бары, столовые, фаст-фуды)
-  Дворы, подъезды, подвалы, чердаки, крыши
-  Спортивные сооружения
-  Парки, скверы, лесополосы
-  Объекты городского и пригородного транспорта (метро, вокзалы, остановки)
-  Объекты, представляющие угрозу жизни и здоровью
-  Водные объекты (озера, пляжи, дамбы, мосты)
-  Образовательные и досуговые учреждения



КАКИЕ МОМЕНТЫ НУЖНО УЧИТЫВАТЬ ПРИ УСТАНОВЛЕНИИ КОНТАКТА С ПОДРОСТКАМИ НА УЛИЦЕ?

- Не прерывать деятельность подростков, если они чем-то сильно увлечены (например, играют в футбол, общаются друг с другом и т.д.), так как это может помочь установить контакт, особенно первичный.
- Если подростки или группа подростков проявляют агрессию или находятся в состоянии измененного сознания, следует избегать контакта, так как это не только небезопасно, но и мешает построению конструктивного взаимодействия. Рекомендуется попробовать построить контакт с ними в следующий раз, при этом поставив в известность работников оперативных служб (скорую помощь, полицию).
- Если подростку или подросткам требуется срочная помощь, они находятся в ситуации, угрожающей их жизни или здоровью, социальный работник старается оказать ее на месте, вызвав соответствующую службу (скорую помощь, полицию) или связавшись с семьей. В случае добровольного желания подростка получить помощь, специалист предлагает альтернативы и направляет его к соответствующим учреждениям.
- Всегда предоставлять подростку возможность остановить общение и не настаивать на продолжении контакта, если он не готов. Важно проявлять понимание и готовность встретиться в следующий раз, оставив информацию, где и какую помощь он может получить.
- Быть доброжелательным, слушать подростка и стараться «разговорить» его, показывая интерес к его мнению и интересам (шутить и отзываться на шутки подростка, задавать уточняющие вопросы, реагировать на то, что интересно самому подростку).
- Рассеивать сомнения подростка, ссылаясь на логику и положительный опыт работы с другими детьми, чтобы заинтересовать его.
- Организовывать пространство контакта таким образом, чтобы оно было безопасным и минимизировать отвлекающие факторы. Пространство должно быть открытым, чтобы у подростка всегда была возможность уйти. Необходимо тщательно следить за тем, чтобы не блокировать подростка (группу подростков) от своего напарника, вставая между ними. Во время контакта нужно стараться не допускать ситуаций, когда «перекрещиваются» линии общения с подростками специалиста и его напарника — это мешает контакту обоих специалистов.



- Вся информация, которую подросток сообщает специалисту уличной службы, является конфиденциальной, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Важно обсудить с подростком границы конфиденциальности перед началом общения.
- Во время беседы с подростком важно собрать как можно больше информации (имя, возраст, причина ухода на улицу или из дома, что мешает уйти с улицы, стаж уличности, как зарабатывает деньги, как проводит досуг, где ночует, чем питается, к какой тусовке принадлежит, что может рассказать о тусовке, о своих друзьях, употребляет ли ПАВ, учился ли, сколько классов закончил, как себя чувствует, нуждается ли в медицинской помощи и т.д.). Цель - собрать как можно больше информации для оказания помощи. Конечно, не всю информацию удастся получить сразу, информация собирается постепенно.
- Если подросток изъявил добровольное желание получить помощь и/или изменить образ жизни (уйти с улицы, вернуться домой), специалист предлагает ему альтернативы и куда он может сейчас обратиться.
- Если подросток не желает обращаться за помощью, специалист продолжает работу на месте. Цель уличной социальной работы - увести ребенка с улицы как можно быстрее, чтобы предотвратить принятие им уличных ценностей. Некоторые дети категорически отказываются идти в какие-либо социальные учреждения – боятся, поскольку и них был негативный опыт взаимодействия с такими органами или они об этом слышали от своих друзей.
- Важно следить за своей речью при взаимодействии с подростками, избегая сложных слов и длинных предложений, чтобы обеспечить максимальное взаимопонимание.



КАК ВЫСТРОИТЬ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ С ПОДРОСТКОМ НА УЛИЦЕ?

- В ходе работы на улице с подростками, сотруднику уличной службы необходимо некоторое время внимательно наблюдать за тем, чем занимаются подростки, с кем общаются и как себя ведут. Важно избегать контакта с подростками, которые находятся под воздействием ПАВ.
- Перед подходом к подросткам, необходимо спросить разрешение у них или их компании. После этого следует представиться, рассказать о целях своего появления и предложить пообщаться. Чем более четко и понятно вы объясните свою цель, тем меньше будет тревоги и отторжения со стороны подростков. Подготовьте короткую и ясную самопрезентацию заранее.
- Далее разговор должен развиваться в зависимости от ситуации. Можно предложить подросткам поесть в ближайшем кафе и поговорить. Важно узнать информацию о подростках: их имена, место жительства, школа и класс, в котором они учатся.
- При первом контакте не стоит перегружать подростков информацией. Если подростки открыты к общению, контакт можно продолжить, исходя из их реакции. В конце разговора ненавязчиво сообщите подростку, что вы планируете приходить снова и что специалисты будут продолжать посещения.

ЧТО ВАЖНО ОТМЕТИТЬ ПО ИТОГАМ ПЕРВОГО КОНТАКТА?

- В ходе первого контакта с подростком на улице необходимо проявить терпение и тактичность, чтобы понять, возможно ли установить общение в дальнейшем. Иногда подростки могут испытывать страх или жестко отказываться от контакта, поэтому важно подходить к ним с пониманием и уважением.
- Важно провести первичную оценку социальной ситуации, в которой находятся подростки, чтобы лучше понять их мотивации и потребности. Необходимо найти темы, которые будут интересны им и актуальны для обсуждения, чтобы установить более глубокий контакт.
- Этап первичного контакта может занять несколько встреч, в течение которых подростки будут выяснять вашу цель и намерения. Важно вести себя максимально отстраненно и не нарушать их личное пространство, чтобы постепенно сократить дистанцию и установить доверительные отношения.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Принципы построения контакта»](#)



КАКОЙ АЛГОРИТМ ВЕДЕНИЯ ДИАЛОГА С ПОДРОСТКОМ?

ПОРТРЕТ ПОДРОСТКА: ЗАСТЕНЧИВЫЙ, СКРОМНЫЙ, ИЗБЕГАЕТ ЗРИТЕЛЬНОГО КОНТАКТА

Сотрудник: Привет, меня зовут имя. Я часто вижу тебя здесь. У тебя есть пару минут? Уделишь пару минут?

Подросток: (молчит или кивает)

Сотрудник: Как тебя зовут? Чем ты обычно занимаешься здесь?

Подросток: Имя подростка

Сотрудник: Ты давно здесь находишься? Как тебе здесь, удобно, комфортно?

Подросток: (молчит или отвечает коротко) Нормально

Сотрудник: Чем ты увлекаешься? Есть какие-то хобби или интересы?

Подросток: (молчит или отвечает коротко) Не знаю... иногда читаю.

Сотрудник: Как ты проводишь своё время? Есть ли что-то, что тебе не хватает или нужна помощь?

Подросток: (молчит или отвечает коротко) Не особо.

Если есть подростковые пространства на территории, куда можно пригласить подростка, то предложить следующее:

Сотрудник: Понимаю. Знаешь, у нас есть пространство, где можно провести время, почитать, поиграть в настольные игры или просто выпить чай. Мы находимся адрес или ориентир. Вот, держи флаер с информацией и QR-кодом на нашу страницу в ВК. Там можно посмотреть, как у нас всё устроено.

Подросток: (берет флаер, молчит или кивает)

Если подросткового пространства нет на территории.

Сотрудник: Если тебе когда-нибудь понадобится помощь или просто поговорить, вот мой контакт. Можешь написать или позвонить в любое время.

У нас есть страница в ВК, где мы делимся полезной информацией и новостями. Вот флаер с QR-кодом, можешь посмотреть, если будет интересно.

При отсутствии контакта просто оставить флаер.

Сотрудник: Береги себя, и если что-то нужно, не стесняйся обращаться.

Подросток: (молчит или отвечает коротко) Ладно.



ПОРТРЕТ ПОДРОСТКА: ДРУЖЕЛЮБНЫЙ, ОБЩИТЕЛЬНЫЙ

Сотрудник: Привет, меня зовут имя. Меня зовут имя, а тебя?

Подросток: Привет, я имя подростка

Сотрудник: Приятно познакомиться, имя подростка. Я часто вижу тебя здесь.
Чем ты обычно занимаешься в свободное время?

Подросток: Ну, я обычно гуляю с друзьями, иногда играем в футбол
или просто болтаем.

Сотрудник: Здорово! Как тебе здесь, удобно, комфортно?

Подросток: Да, в принципе нормально. Место знакомое, все свои.

Сотрудник: Понятно. А у тебя есть какие-то увлечения или хобби?
Что тебе нравится делать?

Подросток: Я люблю рисовать и слушать музыку. Иногда даже пишу свои песни.

Сотрудник: Это круто! Есть ли что-то, чего тебе не хватает или что-то тебе
требуется?

Подросток: Ну, иногда не хватает нормального места, где можно спокойно
посидеть и порисовать. И было бы классно попробовать записать
свои песни в студии.

**! Если есть подростковые пространства на территории, куда можно
пригласить подростка, то предложить следующее:**

Сотрудник: Понимаю. Знаешь, у нас есть пространство, где можно провести время,
почитать, поиграть в настольные игры или просто выпить чай.
А еще там есть музыкальное оборудование. Мы находимся адрес
или ориентир. Вот, держи флаер с информацией и QR-кодом на нашу
страницу в ВК. Там можно посмотреть, как у нас всё устроено.

Подросток: (берет флаер, молчит или кивает)

! Если подросткового пространства нет на территории.

Сотрудник: Понимаю. Если тебе когда-нибудь понадобится помощь или просто
поговорить, вот мой контакт. Можешь написать или позвонить в любое
время.

У нас есть страница в ВК, где мы делимся полезной информацией
и новостями. Вот флаер с QR-кодом, можешь посмотреть,
если будет интересно.

Подросток: О, круто, обязательно гляну.

Сотрудник: Береги себя, и если что-то нужно, не стесняйся обращаться.

Подросток: Спасибо, буду иметь в виду. Пока!

Сотрудник: Пока, имя подростка! Удачи тебе!



ПОРТРЕТ ПОДРОСТКА: РАЗДРАЖИТЕЛЬНЫЙ, ГОВОРIT ГРОМКО И РЕЗКО

Сценарий 1: Есть подростковое пространство на территории

Сотрудник: Привет! У тебя есть пара минут?

Подросток: (громко и резко) Чего надо?

Сотрудник: Просто хотел поговорить. Ты один здесь? Не скучно?

Подросток: (раздраженно) А тебе-то что?

Сотрудник: Понимаю, что может быть некомфортно. Не замерз? Не гоняют отсюда?

Подросток: (с некоторым интересом) Да нет, нормально.

Сотрудник: Я из социальной службы. У нас есть место для подростков, где можно посидеть в телефоне, перекусить. Всё бесплатно, и сотрудники там молодые, свои в доску. Хочешь, расскажу?

Подросток: (с любопытством) А что за место?

Сотрудник: Это пространство, где можно быть собой. Есть дошки, Wi-Fi. Можно приходить с друзьями. Вот флаер с информацией и QR-кодом, можешь посмотреть.

Подросток: (берет флаер) Ну, может, загляну.

Сотрудник: Отлично! Мы работаем каждый день. Заглядывай, если будет желание. Береги себя!

Сценарий 2: Нет подросткового пространства на территории

Сотрудник: Привет, у тебя есть пару минут? Меня зовут Имя, а тебя?

Подросток: (громко и резко) Зачем тебе?

Сотрудник: Просто хотел познакомиться. Я часто вижу тебя здесь. Чем ты обычно занимаешься в свободное время?

Подросток: (раздраженно) Да ничем особенным.

Сотрудник: У тебя есть какие-то увлечения или хобби? Что тебе нравится делать?

Подросток: (немного смягчаясь) Музыку слушаю, иногда рисую.

Сотрудник: Круто! Есть ли что-то, чего тебе не хватает или нужна какая-то помощь?

Подросток : (задумчиво) Да не знаю, может, нормальное место для тусовок.

Сотрудник : Понимаю. Знаешь, в этом районе есть несколько мест, куда ты можешь пойти (рассказать о бесплатных местах для подростков и помощи). И если тебе когда-нибудь понадобится помощь или просто поговорить, вот мой контакт. Можешь написать или позвонить в любое время.

Подросток : (берет контакт) Ладно, спасибо.

Сотрудник : У нас есть страница в ВК, где мы делимся полезной информацией и новостями. Вот флаер с QR-кодом, можешь посмотреть, если будет интересно.

Подросток : (берет флаер) Окей, гляну.

Сотрудник : Береги себя, и если что-то нужно, не стесняйся обращаться.



ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. **Присоединение:** сядьте на одном уровне с подростком, чтобы не создавать барьер.
2. **Тон голоса и жестикуляция:** речь спокойная, дружелюбная и уверенная, движения открытые, не вызывающие беспокойства.
3. **Язык:** простая и чистая речь, без жаргонизмов и пафоса, критических высказываний в сторону подростков, не указывать на их недостатки.
4. **Акцент на бесплатности:** подчеркните, что все услуги бесплатны и доступны.
5. **Контакт:** дайте подростку возможность связаться с вами в любое время.
6. **Информация:** говорите только о том, что фактически знаете, в чем уверены. Предоставьте флаеры или визитки с контактной информацией и QR-кодами для удобства.



КАКИЕ ПРИНЦИПЫ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ?

1. Безопасность.

Безопасность специалистов является приоритетом в уличной социальной работе. Важно быть бдительным и отложить взаимодействие, если возникают сомнения или опасения (подростки не трезвы, взбудоражены, в компании много неизвестных взрослых людей), чтобы не поставить под угрозу свое благополучие и работу команды.

2. Систематичность и регулярность.

Работа на улице должна быть постоянной и регулярной, чтобы установить доверительные отношения с детьми, которые могут не сразу идти на контакт. Некоторым детям нужно присмотреться, понять, можно ли положиться. Важно уделить время каждому ребенку и дать ему возможность принять решение о принятии помощи.

3. Работа в парах.

Для безопасности работников и эффективности взаимодействия с детьми важно работать в парах, поскольку некоторые дети, особенно в криминализованных тусовках и в группах, где употребляют наркотики, могут быть агрессивны. Мужчина и женщина в паре обеспечивают большую безопасность и могут эффективнее решать сложности, с которыми сталкиваются подростки. Иногда, в работе с большой компанией или при проведении стажировок, сотрудники могут работать по трое или четверо.

4. Уважение в паре

Уважение и доверие в паре специалистов уличной службы необходимый аспект при работе на улице. Важно поддерживать друг друга в сложных, опасных и неожиданных ситуациях, обсуждать происшедшее и решать возможные конфликты вместе. Это помогает повысить качество работы и обеспечить безопасность. Если возникают проблемы между партнерами, их нужно обсудить и разрешить вместе или с помощью третьего специалиста.

5. Добровольное участие подростков.

Уличный социальный работник предлагает помощь подросткам, не навязывая ее. Если ребенок отказывается от контакта, ему предоставляется информация о месте, где он может получить помощь. Такой подход уважает выбор подростка и не заставляет его принимать помощь против его воли, что его без согласия, не «сдадут» в правоохранительные органы или детский дом.



6. Нежелательно закреплять тусовки за одной парой работник.

Подростки не доверяют взрослым, поэтому, однажды установив контакт с уличным социальным работником и получив позитивный опыт общения с ним, дети начинают доверять и открываться только ему. Однако закрепление тусовок за одной парой работников может привести к потере контакта

с целой компанией подростков в случае отсутствия работника (увольнение, болезнь и т.д.). Для предотвращения этого рекомендуется организовать регулярную ротацию работников и документировать информацию для эффективной работы.

7. Пунктуальность.

Социальный работник должен быть пунктуальным и приходить на назначенные встречи вовремя, чтобы не потерять доверие подростка. Нарушение сроков может привести к тому, что подросток больше не захочет идти на контакт.

8. Необходимо поддерживать ровное отношение к подростку.

При взаимодействии с подростками важно не осуждать и не проявлять брезгливость их за их внешний вид или поведение. Необходимо принимать их такими, какие они есть, и предлагать помощь, не пытаясь их изменить. Важно проявлять искреннее уважение и поддержку, даже в сложных ситуациях.

9. Мультикомплексность

В основе уличной работы лежит комплексный подход оказания помощи — сочетание медицинского, социального и психологического компонентов. Это помогает выстраивать индивидуальный план для каждого подростка по возвращению его в общество, когда специалисты разного профиля разрабатывают маршрут сопровождения и совместно его реализуют.



КАК РАБОТАТЬ С ПОДРОСТКОВЫМИ КОМПАНИЯМИ НА УЛИЦЕ?

Для подростка, у которого возникают проблемы в семье и в школе, компания друзей играет важную роль в его социализации. Часто в таких компаниях нет взрослых, и подростки строят отношения и проводят время в соответствии с уличной культурой.

При работе с компаниями важно обращать внимание на:

1. Иерархию в компании.
2. Причины объединения подростков (территориальные, социальные, идеологические).
3. Способы взаимодействия в компании.
4. Наличие взрослых, курирующих компанию.
5. Основные способы проведения времени в компании.

Основная задача специалиста уличной службы – сделать компанию максимально полезной для развития и социализации подростка через следующие действия:

- Привлекать подростков к мероприятиям на территории.
- Организовывать мероприятия, учитывая интересы и навыки подростков.
- Предлагать выездные мероприятия при хороших отношениях.
- Давать обратную связь через Я-сообщение.
- Предлагать различные способы времяпровождения и взаимодействия.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Принципы построения контакта»](#)



КАКОЙ АЛГОРИТМ ВЕДЕНИЯ ДИАЛОГА С ПОДРОСТКОВОЙ КОМПАНИЕЙ?

Сценарий 1: Есть подростковое пространство на территории

- Сотрудник:** Привет, ребята! Есть пара минут поговорить?
- Подросток 1:** Чего тебе надо?
- Сотрудник:** Не замерзли? Жарко, может? Как тут вообще, не гоняют?
- Подросток 2:** Да нормально всё, а тебе-то что?
- Сотрудник:** Я из социальной службы. У нас есть классное место для подростков. Можно туда приходить, посидеть в телефоне, перекусить. Всё бесплатно, сотрудники молодые.
- Подросток 3:** Бесплатно, говоришь? А что там, дошки есть?
- Сотрудник:** Конечно, есть дошки и Wi-Fi. Знаете, где это место? Хотите, расскажу?
- Подросток 1:** Ну, расскажи, если не врешь.
- Сотрудник:** Вот буклет с адресом и фото. У нас можно быть собой, никто не будет мешать. Пространство рядом, работаем каждый день. Заглядывайте!
- Подросток 2:** Ладно, может, зайдём как-нибудь.
- Сотрудник:** Отлично! Если что, вот мой контакт. Можете писать или звонить в любое время. Берегите себя!

Сценарий 2: Нет подросткового пространства на территории

- Сотрудник:** Привет, ребята! У вас есть пару минут?
- Подросток 1:** Чего тебе надо?
- Сотрудник:** Меня зовут Имя, а вас?
- Подросток 2:** А тебе-то что? Мы тут просто тусим.
- Сотрудник:** Я часто вижу вас здесь. Чем обычно занимаетесь в свободное время?
- Подросток 1:** Да ничем, просто время убиваем.
- Сотрудник:** Как вам тут, удобно, комфортно?
- Подросток 3:** Да нормально, а тебе-то что?
- Сотрудник :** Просто хочу узнать, может, есть что-то, чего вам не хватает или в чем можем помочь?
- Подросток 2:** Да всё у нас нормально, не лезь.
- Сотрудник:** Понял. Если вам когда-нибудь понадобится помощь или просто поговорить, вот мой контакт. Можете написать или позвонить в любое время.
- Подросток 1:** Ну, может быть.
- Сотрудник:** У нас есть страница в ВК, где мы делимся полезной информацией и новостями. Вот флаер с QR-кодом, можете посмотреть, если будет интересно.
- Подросток 1:** Ладно, глянем.
- Сотрудник:** Берегите себя, и если что-то нужно, не стесняйтесь обращаться.



КАКАЯ МЕТОДИЧЕСКАЯ ОСНОВА РАБОТЫ С ПОДРОСТКАМИ НА УЛИЦЕ?

Специалисты уличной социальной службы работают с подростками, которые "девиантным" способом приспособились к жизни. Основная задача - помочь подростку и его окружению найти адекватные способы реагирования на сложные ситуации. Важно восстановить возможности и ресурсы развития подростка, убрать препятствия на его пути. Для этого используется восстановительный подход,

Принципы восстановительного подхода:

- **Субъектность**

Специалисты уличной службы стремятся установить доверительный контакт с подростком, создавая безопасную и поддерживающую атмосферу. Они уважают индивидуальность подростка и понимают, что каждый человек имеет свой собственный опыт и точку зрения. Важно, чтобы подросток чувствовал себя комфортно и мог свободно выражать свои мысли и чувства.

- **Активная ответственность**

Специалист уличной службы старается помочь подростку осознать свои действия и принять ответственность за них. Он готов выполнить свои обязательства даже в случае, если подросток не соблюдает свои. Специалист также отвечает за свою часть работы и готовность помогать подростку.

- **Партнерство**

Специалист уличной службы работает по принципу партнерства с подростками. Он уважает их границы, спрашивает разрешение на общение и соблюдает правила компании. Специалист говорит на понятном языке, но также указывает на приемлемое поведение. Он не делает все за подростка, а помогает ему решать задачи совместно. Подросток чувствует себя равноправным партнером и постепенно берет на себя ответственность.

- **Поддержка развития**

Специалист уличной службы стремится помочь подросткам развиваться и становиться ответственными взрослыми. Он учитывает потребности каждого подростка и предлагает помощь там, где это необходимо. Для того, чтобы сотрудничество оставалось актуальным, сотрудники стремятся практиковать в отношениях с подростком метод развивающего контакта, в котором специалист развивается сам (повышает свою профессиональную компетентность, развивает свою рефлексивную позицию).



- **Социальность и системность**

Специалист также влияет на социальную среду подростка, помогая ему понять ресурсы и опасности окружающей среды. Чем более жесткие и закрытые границы имеет система, тем сложнее будет подростку выйти из нее (например, выйти из криминализированной компании с ограниченным составом и жесткой иерархией гораздо сложнее и опаснее, чем из дворовой компании, где ребята просто проводят свободное время).

В процессе работы у специалиста в поле внимания всегда находятся две ситуации - социальная ситуация, в которой должен бы был находиться подросток, и куда его стараются поместить, и ситуация, в которой он в реальности находится.

- **Ресурсность**

В работе с подростками в трудной ситуации важно уметь видеть их сильные стороны и ресурсы для развития, а не только фокусироваться на проблемах. Специалист уличной службы помогает подросткам осознать свои сильные стороны и использовать их для преодоления трудностей.

Простое описание принципов восстановительного подхода:

- важно, чтобы каждый человек сам отвечал за свою жизнь и поступки настолько, насколько он способен
- важно, чтобы каждый человек имел возможность развиваться
- отношения с другими людьми – самый важный ресурс для развития человека
- что-то изменить в другом человеке можно только в том случае, если вы делаете это вместе, как партнеры
- что-то изменить в другом человеке можно только в том случае, если вы работаете с текущей ситуацией в целом
- изменения любого участника ситуации меняют ситуацию в целом (системный эффект)



[Посмотреть короткий видео-ролик «Восстановительный подход»](#)



КАКУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ СЛЕДУЕТ ВЕСТИ?

- Дневник специалиста.**

После каждого выхода специалист заполняет дневник. В форме дневника указывается информация о компаниях, с которыми работал специалист, их состояние, качество контакта, содержание встречи, а также идеи и мысли по поводу будущей работы с этой компанией.

Пример дневника специалиста.

Дата выхода	Время выхода	Маршрут	Какие компании встретились	В каком они были составе, состоянии	Качество и содержание контакта	С кем индивидуальная работа и в каком формате	Задачи на дальнейшую работу, комментарии

- Личное дело.**

Для подростков, с которыми ведется постоянная работа, создается личное дело, в котором фиксируется информация о социальной ситуации подростка - семья, образование, взаимодействие с другими институтами. Также отмечается запрос подростка и его эволюция в процессе работы. В деле также хранятся заключения специалистов и другая документация.

Список возможных документов личного дела подростка:

1.	Информация из других организаций (запросы КДН, ПДН и др.)	6.	Протоколы консилиумов
2.	Анкета на подростка (фактическая информация)	7.	Отчет о работе с клиентом (по окончании работы)
3.	Сетка событий (краткая информация обо всех происходящих контактах и изменениях)	8.	Отчет о динамике работы (мониторинг) с подростком
4.	Контракт с клиентом о сотрудничестве	9.	Анкета первичного контакта
5.	Программа реабилитации	10.	Анкетки по отдельным информационным поводам



- **База данных.**

В базу данных вносятся все социальные институты, с которыми специалисты взаимодействовали.

- **Информация о компаниях.**

Для компаний, с которыми ведется постоянная групповая работа, создается аналог личного дела. В этом деле описывается компания по определенным критериям.

ФИО специалиста	
Дата начала работы	
Название (условное) компании	
Место (места) общения, где собираются	
Сколько человек обычно присутствует	
Возраст участников	
Основания для объединения (субкультура)	
Правила, обычаи	
Основной вид деятельности, чем занимаются	
Способы взаимодействия, принятые в компании	



[Посмотреть короткий видео-ролик «Ведение документации»](#)



КАК ОЦЕНИВАТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ?

Для оценки эффективности работы уличной службы по работе с подростками рекомендуется использовать комбинацию качественных и количественных показателей на трех уровнях:

1. Непосредственный результат работы - соответствие результатов деятельности специалиста поставленным целям и задачам.

Основной фокус оценки эффективности - **развивающий контакт с подростком**.

Показатели качества контакта включают стабильность, постепенное развитие, позитивный характер, использование контакта для решения проблем, способность к взаимодействию в кризисных ситуациях и сотрудничеству.

Для оценки качества контакта можно использовать таблицу с крайними точками «наименьшей» и «наибольшей выраженности» показателей.

В ходе текущей работы с подростками и компанией специалист отмечает в дневнике наблюдений изменения показателей по каждому параметру на основании следующей шкалы изменений: зафиксирована резко отрицательная динамика / зафиксирована отрицательная динамика / зафиксирована положительная динамика / зафиксирована ярко выраженная положительная динамика.

Оценка показателей качества контакта (показатели мониторинга результатов деятельности)

Показатели	Признаки наибольшей выраженности показателя (0, +1, +2)	Признаки наименьшей выраженности показателя (-2, -1)
Состояние специалиста в контакте	<ul style="list-style-type: none"> • Есть интерес и энергия • Ставится задача на развитие контакта и проводится рефлексия ее решения, ставится новая задача • Профессиональный рост 	<ul style="list-style-type: none"> • Скука • Страх • Раздражение • Нет возможности реализации профессиональной задачи в контакте
Стабильность контакта	<ul style="list-style-type: none"> • Общение со специалистом не менее двух раз в неделю • Соблюдение договоренностей • Проведение отдельных встреч со специалистом • Подростки ждут специалиста 	<ul style="list-style-type: none"> • Нет регулярного общения • Подростки меняют место своих встреч



Показатели	Признаки наибольшей выраженности показателя (0, +1, +2)	Признаки наименьшей выраженности показателя (-2, -1)
Постепенное развитие контакта	<ul style="list-style-type: none"> Участие во всех активностях и мероприятиях, предложенных специалистом Общение со специалистом в мессенджерах и по телефону Интерес к специалисту (вопросы про его жизнь, состояние, планы) 	<ul style="list-style-type: none"> Подростки не идут на контакт и не хотят общаться со специалистом Подростки избегают контакта
Позитивный характер контакта	<ul style="list-style-type: none"> Эмоциональное общение, возможность делиться чувствами Интерес к тому, что предлагает специалист Радость при встрече 	<ul style="list-style-type: none"> Скука и раздражение Агрессия Ложь
Контакт используется как ресурс	<ul style="list-style-type: none"> Появление запросов на решение проблем Отношения со специалистом – поддержка для подростка Подросток делится своими переживаниями и проблемами 	<ul style="list-style-type: none"> Нет желания делиться со специалистом своими проблемами Введение специалиста в заблуждение относительно ситуации Конфликт со специалистом
Постепенное развитие контакта	<ul style="list-style-type: none"> Участие во всех активностях и мероприятиях, предложенных специалистом Общение со специалистом в мессенджерах и по телефону Интерес к специалисту (вопросы про его жизнь, состояние, планы) 	<ul style="list-style-type: none"> Подростки не идут на контакт и не хотят общаться со специалистом Подростки избегают контакта
Позитивный характер контакта	<ul style="list-style-type: none"> Эмоциональное общение, возможность делиться чувствами Интерес к тому, что предлагает специалист Радость при встрече 	<ul style="list-style-type: none"> Скука и раздражение Агрессия Ложь
Контакт используется как ресурс	<ul style="list-style-type: none"> Появление запросов на решение проблем Отношения со специалистом – поддержка для подростка Подросток делится своими переживаниями и проблемами 	<ul style="list-style-type: none"> Нет желания делиться со специалистом своими проблемами Введение специалиста в заблуждение относительно ситуации Конфликт со специалистом



2. Социальный результат работы социальной службы – насколько достигнута цель, что изменилось в целевой группе и к чему привела деятельность службы

Важно учитывать изменения в целевой группе, такие как изменение ценностей, поведения и социально-психологической ситуации подростка.

Социальный результат мы можем определить по следующим признакам:

- наличие у подростка запроса на работу по изменению ситуации,
- наличие социально значимых изменений ситуации подростка после окончания работы,
- наличие значимых личностных и межличностных изменений подростка в ходе оказания социально-психологической помощи,
- наличие положительного отношения подростка к достигнутым в ходе совместной деятельности изменениям (положительная оценка достигнутых результатов).

3. Социальный эффект – благоприятные изменения в долгосрочной перспективе, имеющие значение для населения и общества

Для оценки можно использовать статистические показатели, такие как индекс детского благополучия в регионе и уровень беспризорности и безнадзорности, количество подростков, состоящих на различных видах учета.



[Посмотреть короткий видео-ролик «Оценка эффективности»](#)



КАКИЕ ТРУДНОСТИ МОГУТ ВОЗНИКНУТЬ ПРИ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ?

- **Организация первичного контакта**

Некоторые компании легко идут на контакт, другие - сложнее из-за особенностей площадки, возрастных характеристик, размеров и поведения. Важно понять причины неудобства специалиста и минимизировать опасности, чтобы работа была комфортной.

Опасность может быть не только физической, но и эмоциональной. Необходимо заранее договориться о поддержке друг друга и восстановлении после работы.

- **Внимание к происходящему**

Специалисту нужно удерживать внимание на множестве факторов (кто пришел, кто ушел, кто в нетрезвом состоянии и др.). Лучше заранее распределить зоны внимания и договориться, кто будет фиксировать что в компании.

- **Удержание границ**

Важно разделять дружеские и профессиональные отношения. Подростки, с которыми сложился контакт на улице, не друзья. Необходимо сохранять профессиональные границы для более эффективной работы.

- **Адаптация нового сотрудника**

Работа с подростками требует специфических компетенций, знаний и опыта. Новому сотруднику необходимо время для адаптации к новым условиям. Поэтому стажировка в течение не менее трех недель, присоединение к существующей паре и участие в выходах на улицу и обсуждении работы необходимы для успешного старта.

- **Отсутствие интереса к процессу или к конкретному подростку**

Сотрудники могут не проявлять интерес к инициированным подростками процессам. Важно искать мотивацию для поддержки подростка, даже если нет интереса к нему. Необходимо помнить о профессиональных границах и не уходить в эмоции.

- **Взаимоотношения с родителями и законными представителями подростков**

Родители могут испытывать разные эмоции, узнав о работе специалиста с их ребенком. Специалист должен объяснить свои функции, структуру работы и возможные формы сотрудничества. Возможно у самого родителя есть запрос. Только важно понимать, что вести работу одновременно с подростком и родителем не стоит, поэтому нужно передать родителя другому специалисту.



- **Иллюзия ответственности за подростка**

Сотрудник не должен чувствовать ответственность за отсутствие подростка без предупреждения. Важно помнить, что у подростка есть своя жизнь. Это может также быть свидетельством положительной динамики, если его интересы пошли куда-то дальше, или наоборот, ему нужно отстраниться и о чем-то подумать.

- **Профессиональное выгорание**

Интенсивная работа может привести к выгоранию. Важно регулировать свое состояние, отдыхать, обсуждать трудности с коллегами и просить поддержку. Командное взаимодействие играет важную роль в преодолении личностных трудностей.

- **Безопасность**

Специалисты часто забывают о безопасности, когда у них хорошие отношения с подростками. Важно всегда оценивать ситуацию и быть внимательным к признакам опасности, таким как опьянение, агрессивное поведение и непонятные процессы в компании подростков.

Сигналами опасности может быть следующее:

- состояние опьянения у большинства участников компании;
- агрессивное и возбужденное поведение (громкие голоса, резкая, размашистая жестикуляция)
- подростки ведут себя странно и тайно, образуя новые группы и обмениваясь недоговоренностями.

В случае опьянения или агрессивного поведения следует прервать контакт и предупредить о возвращении в следующий раз. В случае странного поведения можно попытаться узнать, что происходит, но в случае отсутствия ясного ответа лучше уйти.

- **Подросток может передумать**

Во время сопровождения подростков в организации помощи они могут передумать и отказаться продолжать путь. Важно поддерживать разговор и интересы подростка, развеивать его опасения и ни в коем случае не принуждать его.

- **Конфликты при сопровождении**

При сопровождении группы детей тяжело отследить всех. Необходимо следить за поведением подростков, чтобы избежать конфликтов между ними или с окружающими. Желательно сопровождать подростков вдвоем.

- **Конфликт с полицией**

При работе на улице может возникнуть конфликт с полицией. Важно иметь при себе документы, подтверждающие причастность к уличной службе, письмо от директора организации или письмо поддержки начальника правоохранительного органа данного района.



[Посмотреть короткий видео-ролик
«Сложные ситуации и типичные ошибки»](#)



ЧЕК-ЛИСТ ПО ГОТОВНОСТИ К ЗАПУСКУ УЛИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

#	Задача (этап)	Отметка о решении задачи (прохождения этапа)	Средства, которые могут помочь для решения задачи (если этап не пройден)	Причины, которые выступают барьером для решения этапа	% готовности к открытию
1	Есть инициатива для запуска службы	✓			10%
2	Проведено исследование территории				10%
3	Определено место службы в межведомственной структуре по работе с подростками				10%
4	Определены потенциальные партнеры и найдены контакты для взаимодействия				15%
5	Определены источники финансирования				5%
6	Определен формат работы (регулярность выходов)				3%
7	Подобрана команда				15%
8	Сформирована экипировка команды				10%
9	Составлен маршрут и график выходов				8%
10	Проведен инструктаж и подготовка к выходу команды (пар)				15%
11	Выход на улицу к подросткам				5%

100%

