



*Методические рекомендации по
осуществлению социального
патронажа семей*

Содержание

Введение	стр. 2
Общие положения об организации социального патронажа	стр. 4
Виды и сроки проведения социального патронажа семей с детьми	стр. 5
Порядок организации социального патронажа семей с детьми	стр. 7
Практические рекомендации для специалистов учреждений социального обслуживания семьи и детей по ведению социального патронажа	стр. 8
Заключение	стр. 26
Приложения	стр. 28
<i>Приложение 1.</i>	
<i>Расчет-график патронажных выходов в семьи</i>	стр. 28
<i>Приложение 2.</i>	
<i>Требования к проведению беседы</i>	стр. 29
<i>Приложение 3.</i>	
<i>Алгоритм преодоления сопротивления</i>	стр. 45
<i>Приложение 4.</i>	стр. 49
<i>Первичный акт обследования условий жизни семьи с несовершеннолетними детьми</i>	
<i>Приложение 5.</i>	
<i>Справка посещения семьи</i>	стр. 54
Использованная литература и интернет-ресурсы	стр. 56

Введение

Современная социальная политика в Республике Коми и развитие сферы обслуживания семьи и детей должны быть направлены, в первую очередь, на предотвращение распада семьи и возможности попадания ребенка в детское учреждение. Для наилучшего удовлетворения потребностей ребенка, обеспечения условий его нормального развития предпочтительными являются меры, не связанные с изъятием его из родной семьи, а направленные на восстановление способности семьи заботиться о ребенке.

Реакцией на сложившуюся практику стало предложение о введении запрета на изъятие детей из семей без предварительного проведения социально-реабилитационной работы. Предложение было сформулировано в Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 г. № 761. Такой запрет актуализирует поиск форм социальной работы с семьей, выступающих средством ранней профилактики семейного и детского неблагополучия.

Именно поэтому наиболее значимыми являются меры, направленные на оказание адресной социально-реабилитационной помощи семьям и несовершеннолетним, оказавшимся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, а также применение индивидуальных методик работы и инновационных технологий на основе четко скоординированной межведомственной деятельности специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Одним из важнейших направлений в работе специалистов учреждений социального обслуживания является социальная работа с семьей, а в частности – социальный патронаж. Это сложный и энергоемкий процесс, связанный как с большим объемом и содержанием помощи и поддержки, так и с применением специфических, нестандартных методов и форм работы. Поэтому

специалисту требуется большой объем профессиональных знаний, умений и навыков.

В первую очередь, социальный патронаж включает в себя активное вмешательство социальной службы в семейную ситуацию, контроль за многими составляющими жизни семьи и оказание на нее непосредственного влияния. Помощь и поддержка выступают в качестве основы конструктивного взаимодействия с клиентом. Сложившийся в практике социальной работы патронаж – это одна из форм социального обслуживания клиентов, у которых не хватает ресурсов для удовлетворения своих элементарных потребностей и самостоятельного решения жизненно важных проблем. Он включает в себя несколько компонентов – профилактику, поддержку и помощь, социальную защиту.

Осуществляя социальный патронаж семей, специалисту по социальной работе приходится осуществлять вмешательство в их жизнедеятельность. При организации своей работы ему следует помнить, что установление контакта с членами семьи – очень важный этап. Наличие контакта, доверительных отношений помогает специалисту выстроить правильную линию поведения при работе с семьей. Уже во время организации первой встречи ему необходимо снять эмоциональное напряжение и тревогу семьи, выстроить перспективы и мотивировать всех ее членов к работе с командой специалистов.

Данные методические рекомендации предназначены для специалистов, работающих с семьей и детьми, в т. ч. с семьями, находящимися в социально опасном положении, семьями «группы риска», и имеют целью обучение эффективным способам осуществления социального патронажа семей.

При разработке методических рекомендаций были использованы материалы Национального фонда защиты детей от жестокого обращения и Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Общие положения об организации социального патронажа

Социальный патронаж семей с детьми является формой социального контроля, в рамках которого осуществляется индивидуальная профилактическая работа в отношении несовершеннолетних, нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке, и родителей несовершеннолетних (или иных законных представителей), если они не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними.

Социальный патронаж заключается в систематическом наблюдении за членами семьи, подлежащей социальному контролю посредством выхода по месту жительства (пребывания) семьи в целях отслеживания динамики ситуации в семье и оказания ей необходимой помощи, в том числе в форме предоставления социальных услуг и социального сопровождения.

Социальное сопровождение в Республике Коми осуществляется согласно Федеральному Закону от 24.06.1999г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (далее – Федеральный закон №120-ФЗ) и затрагивает нормы, указанные в Федеральном Законе от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральном Законе от 24 апреля 2008 г. №48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», Законе Республики Коми от 09 декабря 2014 г. № 156-РЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Республике Коми» (в редакции Закона от 17 декабря 2015 г. № 128-РЗ), Законе Республики Коми от 23.12.2008 № 148-РЗ «О некоторых мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Данные нормативно-правовые документы легли в основу примерного Положения к Приказу Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми от 09.02.2016 года «Об организации социального патронажа семей с детьми

государственными учреждениями социального обслуживания Республики Коми», а также внутренних приказов и положений учреждений. Положение определяет порядок, периодичность и последовательность действий специалистов учреждения при осуществлении социального патронажа семей с детьми, проживающих на территории Республики Коми.

Виды и сроки проведения социального патронажа семей с детьми

Социальный патронаж семей с детьми может быть первичным, плановым и внеплановым.

В ходе первичного социального патронажа осуществляется выявление потребности семей с детьми в социальной помощи (социальных услугах) и поддержке и при необходимости постановка семьи на социальный контроль.

Первичный социальный патронаж включает в себя:

- сбор информации о членах семьи, социальной ситуации в семье; выявление социальных проблем, потребностей, требующих социально-реабилитационного воздействия (со слов членов семьи, а при необходимости со слов иных лиц (соседи, родственники, проживающие отдельно от семьи, педагоги и другие);

- заполнение первичного акта обследования условий жизни семьи с несовершеннолетними детьми;

- информирование семьи об учреждении, о предоставляемых учреждением видах социальной помощи и социальных услугах, порядке их получения;

- предоставление соответствующего раздаточного материала (при необходимости);

- в случае обнаружения несовершеннолетнего, оставшегося без законных представителей, либо поступления информации от других субъектов о таком несовершеннолетнем заполняется акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи с последующим направлением в адрес Управления опеки и попечительства.

Плановый социальный патронаж семей осуществляется с целью оценки эффективности проведения социально-реабилитационной работы с несовершеннолетним(-ими), его (их) семьи.

Плановый социальный патронаж включает в себя заполнение справки о посещении семьи, в которой отражается динамика ситуации в семье по результатам визуального осмотра и общения с членами семьи и иными лицами, владеющими информацией о семье.

При проведении планового социального патронажа обязательным для исполнения специалистами учреждения является отслеживание выполнения рекомендаций семьей, отраженных в ранее составленных справках о посещении семьи с последующим отражением информации об их выполнении (или невыполнении) в справке о посещении семьи.

Внеплановый социальный патронаж проводится в экстренных случаях при поступлении сигнала от граждан и организаций о выявленном (предполагаемом) факте социального неблагополучия, в том числе о факте жестокого обращения, нахождения родителей (законных представителей) несовершеннолетнего(их) в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и др.

При выявлении в рамках проведения социального патронажа случаев нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних, связанных с жестоким обращением с детьми, и (или) совершения в отношении них иных противоправных действий деятельность специалистов учреждения осуществляется в соответствии с межведомственным приказом от 15 декабря 2015 г. № 280/488/2611/12/566 «Об утверждении Порядка взаимодействия территориальных органов МВД России на районном уровне в Республике Коми, органов управления здравоохранения и медицинских организаций, учреждений социальной защиты и социального обслуживания, органов, осуществляющих управление в сфере образования, и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, органов опеки и попечительства Республики Коми по выявлению и пресечению случаев нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних, связанных с

жестоким обращением с детьми, и (или) совершении в отношении них иных противоправных действий».

Порядок организации социального патронажа семей с детьми

1. Основанием для осуществления первичного социального патронажа является поступление в учреждение информации о детях и семьях с детьми, нуждающихся в социальной помощи и поддержке, в следующих формах:

- заявление несовершеннолетнего либо его родителей или иных законных представителей (письменное или устное) об оказании им помощи по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних, входящим в компетенцию учреждения;

- приговор, определение или постановление суда;

- постановление комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, прокурора, следователя, органа дознания или начальника органа внутренних дел;

- заключение, утвержденное руководителем учреждения, с целью проверки жалоб, заявлений или других сообщений (граждан, организаций).

2. Информация о детях и семьях с детьми, поступившая в соответствии с основаниями, указанными выше, фиксируется в журнале учета сигналов о семьях и несовершеннолетних, нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке.

В журнал вносится следующая информация: дата обращения, время обращения, фамилия, имя, отчество обратившегося (контактный телефон) или номер исходящего документа организации, от которой поступила информация о неблагополучной ситуации в семье, сведения о семье, в отношении которой поступил сигнал, краткое изложение проблемного вопроса на момент обращения, примечание (в случае если семья состоит на контроле учреждения вносится запись «состоит на контроле» с указанием категории семьи), ФИО и должность специалиста, принявшего информацию, результат рассмотрения обращения.

3. Специалист, принявший информацию, обязан оперативно поставить в известность директора / заместителя директора учреждения.

4. Директор / заместитель директора учреждения рассматривает информацию, назначает исполнителя и сроки проведения социального патронажа.

5. Выход в семью (первичный, плановый, внеплановый) осуществляется:

- в экстренных случаях (факт жестокого обращения, нахождение родителей (законных представителей) в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, в случае обнаружения несовершеннолетнего, оставшегося без законных представителей) в течение суток с момента поступления информации;

- в иных случаях в течение трех рабочих дней с момента поступления информации.

6. При необходимости незамедлительного вмешательства в семейную ситуацию специалист(ты) обязан(ы) оперативно поставить в известность заведующего соответствующим структурным подразделением и иные субъекты системы профилактики в устной и письменной форме с приложением соответствующего акта обследования.

Практические рекомендации для специалистов учреждений социального обслуживания семьи и детей по ведению социального патронажа

Социальный патронаж семей с детьми осуществляется специалистами, в должностных обязанностях которых предусмотрены данные функции.

Социальный патронаж осуществляется в соответствии с расчетом-графиком осуществления социального патронажа обслуживаемых категорий населения (*Приложение 1*).

Расчет-график составляется на:

- неделю;

- шесть месяцев (для семей, находящихся в социально опасном положении);
- год (для семей «группы риска»).

Расчет-график на неделю должен носить персонифицированный характер с указанием фамилии, имени, отчества обслуживаемого, адреса семьи, целей посещения на дому и фиксироваться в плане работы специалиста. Графики утверждаются и контролируются заведующим отделением (директором /заместителем директора учреждения).

В функциональные обязанности специалиста по социальной работе входит: построение доверительных отношений с семьей, исследование природы проблем, привлечение семьи к получению услуг, адекватных потребностям как всей семьи, так и ее отдельных членов, осуществление координации и мониторинга процесса предоставления помощи семье.

Патронаж включает в себя следующие направления, или этапы работы:

- налаживание отношений с семьей;
- первичная оценка состояния и потребностей семьи;
- углубленная оценка состояния ребенка и семьи;
- разработка и реализация плана;
- патронажные выходы специалиста с целью контроля реализации плана;
- снятие семьи с социального сопровождения.

1 этап.

Налаживание отношений с семьей

Для построения эффективной работы с семьей специалист по социальной работе должен знать определенные требования установления контакта и ведения беседы с семьей (*Приложения 2, 3*).

Возникновение последовательных отношений доверия и уважения между членами семьи и специалистом являются краеугольным камнем всей практической социальной работы.

Специалист должен быть инициатором налаживания отношений с членами семьи, а затем поддерживать эти отношения на протяжении всего периода совместной работы. Его действия по налаживанию отношений часто описываются в терминах «вовлечения» членов семьи в сотрудничество. При этом специалист по социальной работе должен:

1) убедить членов семьи, что он намерен во всем вести себя честно и открыто, впоследствии подтверждая серьезность этих намерений в ходе общения;

2) объяснять членам семьи, что они будут напрямую вовлечены во все аспекты планирования и принятия решений и что он ожидает от них самого активного участия в решении стоящих перед ними проблем. Это помогает членам семьи избавиться от ощущения, что они совершенно беспомощны и ничего не контролируют. Это является одним из важнейших условий активизации внутренних ресурсов семьи;

3) объяснить членам семьи, чем занимаются органы защиты детства, какие услуги они оказывают и что может произойти в дальнейшем. Это помогает членам семьи лучше понять, зачем и почему специалист по социальной работе осуществляет те или иные действия, это позволяет снять чувство неопределенности и возникающую на его основе тревогу;

4) открыто и с пониманием подойти к выказываемым членами семьи гневу, фрустрации, враждебности и сопротивлению. Специалист обязан объяснить им, что это нормальная реакция и, как он надеется, со временем они успокоятся в достаточной степени для того, чтобы активно участвовать в совместной работе. Для этого он может поощрять их озвучивать возможные опасения, особенно, если они не в состоянии сделать это самостоятельно.

Пример. Для снижения уровня напряжения можно построить разговор следующим образом: «Я понимаю, что все это вас злит. Мне было бы проще, если бы я понял(а), что выводит вас из себя больше всего. Возможно, мне удастся снять часть ваших опасений». Или: «Во многих семьях людям кажется, что кто-то обвиняет их в преступлении. Я вас не собираюсь ни винить, ни судить. Я на самом

деле верю, что большинство родителей не хотят причинять вред своим детям. Я здесь для того, чтобы и я, и вы смогли лучше понять, почему это произошло, и что нужно сделать, чтобы это больше не повторялось». Или: «Я готов(а) к тому, что поначалу вы не будете мне доверять. В конце концов, вы меня совсем не знаете. Но уверяю вас, я сделаю все, чтобы быть с вами честным и откровенным и делать свою работу так, чтобы причинять вам как можно меньше неудобств. И со временем, узнав меня получше, вы, возможно, мне поверите»;

5) вести себя так, чтобы члены семьи поверили в то, что он их уважает, что он надежен и компетентен, что его действительно беспокоят их проблемы. Для этого ему следует удовлетворять наиболее насущные потребности семьи, всегда исполнять взятые на себя обязательства, понимать широкое сообщество, к которому принадлежит семья, и поддерживать контакты с его представителями, понимать культурные традиции семьи и следить за тем, чтобы он сам и другие представители его организации всегда придерживались одной и той же линии;

6) демонстрировать свою способность понять трудности, с которыми пришлось столкнуться членам семьи, и выказывать им свое сочувствие и понимание;

7) постоянно заниматься выявлением, развитием и использованием сильных сторон семьи. Это позволяет повысить уровень самоуважения и мотивации членов семьи и вероятность реализации эффективных решений. Членов семьи нужно побуждать к тому, чтобы они сохраняли контроль над своей жизнью при условии, что предлагаемые ими решения обеспечивают надлежащий уход за детьми и позволяют оградить их от риска;

8) содействовать активному участию членов семьи во всех аспектах совместной работы, включая оценку проблем, потребностей и сильных сторон, формулирование целей, установление приоритетов, поиск ресурсов и разработку планов действий. Специалист по социальной работе должен делать все возможное для того, чтобы члены семьи взяли на себя как можно больше ответственности за составление и выполнение плана совместной

работы. Если решения выработаны членами семьи самостоятельно, это повышает вероятность их реализации.

Определение и формирование мотивации на сотрудничество

Рекомендации специалисту: объясните, кто вы и какова цель визита, что хорошего может получить семья от общения с вами; спросите в какой помощи нуждается семья и готова ли она сотрудничать со специалистами; помните, что отказ семьи от сотрудничества не является окончательным, оставьте информацию о себе, обязательно проверьте, как члены семьи поняли и как восприняли вас; узнайте, каким видят ваше сотрудничество члены семьи, выслушайте ответы и примите их за основу вашего будущего диалога, ответы могут не понравиться вам лично, но именно на их основе должно строиться дальнейшее сотрудничество.

Установление контакта:

а) Выбор нейтральной темы для беседы: события общественной жизни, погода и т. п. Разговор должен вестись с такими оценками проблем и вопросов, с которыми нельзя не согласиться. Фиксирование общего, «схожести», совпадения в оценках («я тоже выращиваю георгины»). В разговорах на отвлеченную, но волнующую обоих собеседников тему на время снимаются и различия в общественном положении, статусе. В дальнейшем именно это способствует сокращению дистанции.

Установление контакта: чаще использовать «мы», накапливать «согласия» с собеседником на первоначальном этапе общения (не важны причины согласия, важно их количество).

б) Что нужно делать:

- применять навыки активного слушания;
- при возникновении напряженности приостановить обсуждаемую тему, предложить сделать паузу;
- сохранять спокойствие на протяжении всей ситуации;
- беседовать с каждым членом семьи;
- покинуть семью, если ситуация становится угрожающей для специалиста.

- помнить о «правилах дисфункциональных семей» – не доверять, не чувствовать, не говорить.

В чем проявляется сопротивление профессиональной помощи?

Это может быть:

а) внезапный отказ от встречи или явная кооперация со специалистами в противовес отчуждению с другими членами семьи; вербальная или физическая агрессия по отношению к тому или иному члену семьи на глазах специалиста;

б) явное преуменьшение проблем, готовность обсуждать только нейтральные темы, нет своих проблемных тем для обсуждения.

Сопротивление проявляется особенно сильно, когда есть страх сближения кого-то из членов семьи со специалистом (например, когда ребенок выказывает явное расположение специалисту, родитель начинает нервничать и, наоборот, при высокой напряженности детско-родительских отношений ребенок не доверяет специалисту); в случае страха предательства – нежелание посвящать чужого в семейные тайны; если кто-то из семьи знает, что у него нет выбора и он должен участвовать в работе; когда у человека есть негативный опыт взаимодействия со специалистами; когда человек считает, что искать помощь извне – это малодушие; если специалист не нравится; если участники процесса имеют разные цели.

Что усиливает сопротивление? Нетерпеливое и враждебное поведение («теряем время»); надежда на то, что сопротивление пройдет само по себе, игнорирование этого явления; если специалист начинает говорить примерно следующее: «Так у нас ничего не получится, все зависит от вас»; ретуширование агрессии членов семьи; требование от всех участников одинаково активного включения в процесс на всех стадиях; стремление нравиться членам семьи и вызывать у них симпатию; подмена приоритетов семьи собственным пониманием проблемы.

Как продуктивно относиться к сопротивлению?

Необходимо:

- давать эмоциональную поддержку, быть предсказуемым, устойчивым, доступным в общении, моделировать отношения кооперации;
- понимать, что сопротивление и вынужденное участие – норма поведения в этой ситуации;
- быть готовым меняться самому и понимать, что сопротивление клиента может быть отражением ригидности специалиста;
- установить четкие и строго соблюдающиеся правила относительно доступа к записям, приглашения людей на встречу, принятия решений относительно режима встреч и т. д.;
- помочь понять членам семьи, что им выгоднее перестать сопротивляться или снизить уровень своей защиты от процесса (показать им, что они сами принимают решения относительно того, оставить ли все по-прежнему или получить новые возможности);
- заручаться поддержкой людей, к мнению которых члены семьи прислушиваются;
- понимать, что сопротивление может быть проявлением устойчивого нежелания участвовать в процессе.

В любом случае нет нужды испытывать чувство сожаления или вины из-за того, что с клиентом не складываются отношения, важнее понять причины и следствия этого явления.

2 этап.

Первичная оценка состояния и потребностей семьи

Предварительная оценка семьи

Оцениваются следующие аспекты семейной системы: функционирование детей, функционирование взрослых, общий родительский уход, отношение к дисциплине, наличие жестокого обращения с ребенком и обстоятельств, сопутствующих этому. История детства взрослых, функционирование семьи и средства к существованию семьи также рассматриваются в тех случаях, когда семье впервые предлагается или должна быть продолжена помощь.

Оценка проводится нейтрально. Это значит, что исключается предвзятость в смысле выискивания негативных или, наоборот, позитивных моментов.

Принципы проведения оценки:

- плохое обращение с ребенком рассматривается как один из аспектов функционирования семьи;
- диагностика направлена на всех членов семьи;
- оценка не должна быть заиклена на диаде «жертва – виновник»;
- признается, что потребности есть у всех членов семьи и каждый из них может быть в некотором смысле жертвой;
- доброжелательное и уважительное отношение к семье, учитываются «чувства семьи» и права;
- оценка не нацелена на определение вины;
- оценка нацелена на сбор информации, а не доказательств;
- при опросе применяются методики социальной работы, а не методики допросов и дознания, при этом специалист старается по возможности не подавлять семью;
- оценка закладывает основу последующего принятия решения и необходимость вмешательства со стороны социальных служб;
- важно быть максимально объективным.

В процессе оценки нужно учитывать критерии сложности возникшей семейной ситуации и уметь определять их.

Критерии сложности:

- 1) прямая угроза жизни и здоровью членов семьи;
- 2) осознание проблем;
- 3) контактность, ответственность, социальная активность;
- 4) длительность существования проблем;
- 5) наличие ресурсов.

Оценка ситуации в семье	
Простой случай	Сложный случай
<ol style="list-style-type: none"> 1. Семья активна, хорошо идет на контакт. 2. Уровень семейного благополучия не низок. 3. Члены семьи признают и осознают наличие проблем в семье. 4. Способны принимать ответственность в решении проблем на себя. 5. Проблемы в семье не носят затяжной характер и потенциально легко разрешимы. 6. Все необходимые ресурсы для решения проблем семьи имеются на территории и доступны для членов семьи. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Семья пассивна. 2. Члены семьи неохотно идут на контакт. 3. Занимают выжидательно-оборонительную позицию. 3. К работе специалистов по работе с детьми и семьей относятся скептически. 4. Члены семьи не признают и не осознают существующих проблем, не способны брать на себя ответственность в решении проблем. 5. Проблемы в семье носят затяжной характер. 6. Уровень семейного благополучия высокий, ресурсы, необходимые для решения проблем, на территории отсутствуют и недоступны для членов семьи.

С учетом выявленной сложности проблемы помимо специалиста по социальной работе к работе с семьей приступают специалисты учреждений профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

В ходе первичного социального патронажа осуществляется выявление потребности семей с детьми в социальной помощи (социальных услугах) и поддержке и при необходимости постановка семьи на социальный контроль.

Специалист, совершающий первый выход в семью, должен определить, представляет ли выявленная ситуация угрозу жизни и здоровью ребенка.

В обязанности специалиста входит составление первичного акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи, который представляет собой словесное описание семейной ситуации по нескольким разделам.

Руководство по оформлению первичного акта обследования условий жизни ребенка (Приложение 4).

Форма «Первичный акт обследования условий жизни ребенка» (далее – Акт) помогает специалистам установить наличие угрозы жизни и здоровью ребенка, сделать вывод и спланировать меры обеспечения безопасности ребенка.

В Акте отражается важная информация о ребенке, родителях, жилищно-бытовых условиях, наличии факторов, угрожающих жизни и здоровью ребенка, ситуации в семье и мотивации родителей.

При оформлении Акта необходимо:

- зафиксировать основную (первичную) информацию о ребенке и его семье на момент получения сигнала/обращения/направления;
- зафиксировать информацию по результатам обследования по месту нахождения ребенка (визита в семью), в том числе при установлении угрозы жизни и здоровью ребенка указать, в чем конкретно она заключается;
- сформулировать обоснованное (мотивированное) решение в интересах ребенка.

Акт содержит следующую информацию:

- *дата и время проведения обследования* – указывается день, месяц, год, точное время посещения семьи;
- *сведения о составе семьи* – указываются все члены семьи, проживающие совместно с несовершеннолетним(и);
- *сведения об иных родственниках детей* – указывается степень родства, адрес проживания, место работы, учебы, другая имеющаяся информация;
- *сведения об адресе регистрации (прописки) членов семьи* – если адрес регистрации и места проживания семьи не совпадают, то указывается оба адреса;
- *сведения о родителях* – обязательно указывается график работы – это необходимо для составления плана патронажных

выходов, а также указывается участие родителей в воспитании и содержании ребенка, имели ли место ранее случаи неисполнения родителями родительских обязанностей;

- сведения о ребенке;

- семейное окружение;

- жилищно-бытовые и имущественные условия – дополнительно указывается структура и достаточность доходов семьи, причем необходимо указать доход всех членов семьи, проживающих совместно;

- результаты опроса лиц, располагающих данными о взаимоотношениях родителей с ребенком (детьми), их поведении в быту и т. д. – для полной и объективной оценки ситуации в семье необходимо опросить все заинтересованные субъекты профилактики. В описании указывается дата обращения, должность и Ф.И.О. сотрудника, от кого получена информация;

- условия, представляющие угрозу жизни или здоровью ребенка (детей) либо препятствующие его (их) нормальному воспитанию и развитию – при заполнении данного пункта, обязательно указываются подпункты, доказывающие выводы специалиста;

- дополнительные данные обследования – очень важный пункт акта, где специалист прописывает те сведения, которые он считает необходимыми, например: состояла ли семья на межведомственном контроле ранее, по какой причине была снята, откуда поступил сигнал о неблагополучии, реакция членов семьи и их видение ситуации, объяснение случившегося (опрашиваются все члены семьи);

- заключение по итогам проведения патронажа – заключение о целесообразности социального контроля семьи и выводы о нуждаемости (согласно ФЗ-442), рекомендуемая категория, рекомендации семье.

Этап 3.

Углубленная оценка состояния ребенка и семьи

Оценка ситуации в семье

Насилие над детьми и неудовлетворение их потребностей, «внешние проблемы» семьи обычно являются симптомами личных, семейных, средовых и общественных проблем. Каждая семья характеризуется уникальным сочетанием взаимосвязанных проблем и сильных сторон.

Проведение оценки семейной ситуации позволяет членам семьи лучше осмыслить сложившееся положение, а специалисту – понять ценности, ощущения, потребности, сильные стороны, проблемы и личные цели, причем так, как они воспринимаются членами семьи. Специалисту изначально необходимо определить, кто входит в состав семьи. Если попытаться сделать это самостоятельно, не задав соответствующих вопросов членам семьи, можно допустить ряд серьезных ошибок.

Специалист должен найти ответы на следующие вопросы: как семья воспринимает себя саму; кто включен в ее состав, а кто нет; насколько они важны друг для друга; кто поддерживает кого и при каких обстоятельствах; кто является главой семьи; кто пользуется влиянием, к чьим советам прислушиваются; наконец, кто может попытаться помешать усилиям, направленным на достижение перемен, особенно если этот человек напрямую не вовлечен в совместную работу?

Лучший способ определить состав семьи и понять характер отношений между ее членами – задавать открытые вопросы, например: «Кто входит в вашу семью? Кто из них вам ближе всех? Кто устанавливает правила в вашей семье? Чье мнение вы цените? К кому вы обращаетесь за помощью или советом?»

Для того чтобы выявить слабые и сильные стороны семьи, необходимо дать оценку нескольким факторам, которые относятся к составу и структуре семьи и к характеру отношений между ее членами. К ним относятся:

- *сильные стороны*: семья представляет собой сплоченную группу людей, которые поддерживают отношения друг с другом на протяжении длительного времени, периодически встречаются, обмениваются телефонными звонками или письмами, члены семьи отождествляют себя друг с другом и рассматривают себя как семейную группу;

- *слабые стороны*: семья состоит только из мужа и/или жены и детей, которые эмоционально отстранены и изолированы или географически отдалены от остальных членов семьи; состав семьи постоянно меняется, внутрисемейные отношения отличаются низким уровнем стабильности и преемственности. Мужья (жены), сожители (сожительницы) и дальние родственники постоянно меняются; члены семьи не могут прийти к согласию относительно того, кто входит в состав семьи. Среди членов семьи отсутствует последовательное самоотождествление с семьей как единым целым; родители, изолированные от родственников, которые к тому же не проявляют особого интереса к их семье, теряют важный источник поддержки в трудные времена. Отсутствие такой поддержки, в свою очередь, ведет к нарастанию стресса, что еще больше повышает уровень риска. Поэтому совместное планирование работы с семьей повышает уровень мотивации членов семьи и побуждает их к активному участию в реализации согласованного плана.

Сильные стороны могут пребывать в зачаточном состоянии. Можно помочь родителям разглядеть в себе черты, качества, которые могут считаться элементами сильных сторон, а затем научиться развивать и продуктивно использовать эти способности. Для этого могут использоваться самые разные стимулирующие стратегии, такие как моделирование, повторение, позитивное подкрепление, положительная обратная связь и поощрение эффективного применения новых стратегий.

Родительские навыки

Необходимо тщательно изучить методы воспитания, используемые родителями, и их потенциал. В качестве возможных барьеров на пути адекватного исполнения родителями своих обязанностей следует упомянуть бедность, психические заболевания

и отсутствие возможности учиться. Развить родительский потенциал можно путем оказания семьям помощи в удовлетворении базовых экономических потребностей, ослабления переживаемой ими депрессии и использования конструктивных и доброжелательных комментариев.

Оценка способностей родителей должна проводиться отдельно в каждой из следующих областей:

1. Базовый уход за ребенком – кормление и питание, купание, одевание, соблюдение режима дня, удовлетворение медицинских потребностей; соблюдение правил личной гигиены.

2. Формирование привязанности – родитель берет ребенка на руки, прижимает его к себе, говорит и играет с ним, адекватно реагирует на посылаемые ребенком сигналы и попытки пообщаться.

3. Поддержание дисциплины – установление и соблюдение ограничений, управление поведением, последовательность используемых подходов, эффективность методов поддержания дисциплины.

4. Достаточность надзора и способность родителя распознавать ситуации, связанные с повышенным риском, и защищать ребенка в таких ситуациях.

5. Способность родителя содействовать развитию ребенка: использование игр, книг, игрушек, предметов домашнего обихода, телевидения, межличностных игр и других взаимодействий с ребенком в целях развития его когнитивных, социальных и языковых навыков.

6. Степень строгости и реалистичности требований, которые родитель предъявляет к поведению ребенка, с учетом возраста и уровня развития ребенка.

Этап 4.

Разработка и реализация плана

В социальной работе с семьей планирование играет важнейшую роль и является обязательным условием эффективной социальной работы с ней. Поиск эффективного и действенного решения требует

от специалиста владения формализованной и хорошо структурированной технологией планирования.

Планирование представляет собой когнитивный процесс, в ходе которого тщательно продумываются действия, направленные на достижение той или иной цели или решение той или иной проблемы. Для того чтобы планирование было эффективным, необходимо выполнять эти действия в определенном порядке.

Порядок действий при планировании:

- определить проблему, требующую решения, или потребность, которую необходимо удовлетворить (выявление проблемы);

- собрать и проанализировать всю имеющуюся информацию с целью понять характер и причины возникновения проблемы или потребности и установить ресурсы и определить сильные стороны семьи, которые могут быть использованы для решения проблемы (оценка);

- уточнить, чего нужно добиться, и определить конкретные желаемые результаты, на достижение которых будут направлены все усилия (формулирование целей и задач);

- рассмотреть возможные действия, осуществление которых может привести к достижению желаемых результатов, сравнить различные подходы и выбрать наиболее эффективные действия (разработка мероприятий);

- решить, кто, как, где и когда будет осуществлять каждое действие (сроки исполнения);

- определить, привели ли действия к достижению желаемых результатов (оценка эффективности).

Планирование мероприятий специалистом совместно с членами семьи, а иногда с участием организаций, оказывающих социальные услуги и меры помощи, выступает в качестве своего рода контракта между специалистом по социальной работе, членами семьи и другими организациями, т. е. документа, регламентирующего их совместную работу по достижению общих целей.

Невозможно успешно вовлечь членов семьи в процесс перемен и дать им понять, насколько хорошо это у них получается, если специалист не в состоянии четко сформулировать и согласовать

ожидаемые результаты, которые позволят обеспечить безопасность детей, и критерии, которые планируется использовать для оценки этих результатов.

Для того чтобы добиться реальных перемен, необходимо формулировать задачи на основании результатов оценки семьи.

В плане работы с семьей задачи должны быть сформулированы так, чтобы их решение:

а) способствовало устранению всех значимых проблем, относительно которых в ходе оценки было установлено, что они повышают уровень риска;

б) развивало сильные стороны семьи, которые понижают уровень риска.

В этом случае действия по реализации плана будут действительно направлены на устранение выявленных проблем и факторов риска; кроме того, они будут индивидуализированы с учетом конкретных потребностей семьи и опираться на ее сильные стороны.

Полезные задачи ограничены во времени. Для каждой задачи необходимо устанавливать обоснованные сроки решения. Эти сроки могут также использоваться в качестве дополнительных количественных критериев.

Чем более активное участие члены семьи принимают в постановке задач, тем выше вероятность того, что они будут заниматься их решением.

Действия (мероприятия).

В план работы с семьей рекомендовано включать пошаговое описание действий, которые должны быть осуществлены для решения всех поставленных задач. Окончательная редакция плана должна давать ответы на следующие вопросы:

1. какие действия и в каком порядке должны быть осуществлены для решения каждой задачи;

2. кто из членов семьи будет принимать участие в каждом действии и нести ответственность за его осуществление;

3. какие действия должны быть осуществлены (какие услуги оказаны) специалистом по социальной работе или другими организациями, оказывающими социальные услуги;

4. сроки осуществления, включая желательные даты начала и завершения каждого действия;

5. место осуществления каждого действия.

Перечень действий, направленных на решение сформулированных в плане задач, должен быть тщательно продуман. В грамотно составленном плане работы обычно перечислены все шаги, которые должны быть предприняты специалистом, другими специалистами и членами семьи для устранения факторов, приведших к неблагополучию. Если действия сформулированы точно и последовательно, их перечень полон, то поставленные задачи будут решены.

Все действия (аналогично задачам) должны быть сформулированы и согласованы с членами семьи. Как правило, уровень готовности членов семьи к осуществлению действий, предусмотренных планом, напрямую связан со степенью их участия в его разработке. Если согласно плану оказанием услуг будут заниматься несколько организаций, то для того, чтобы обеспечить координацию совместной работы и повысить ее эффективность, желательно провести консилиум – совместное совещание с участием членов семьи и всех таких организаций.

Сложные действия, которые осуществляются в несколько этапов, должны быть разделены, а каждый этап прописан в плане отдельным пунктом.

Пример. В план включено следующее действие: «Отец должен найти работу». Для этого нужно предпринять ряд конкретных действий: знакомиться с объявлениями о работе, периодически посещать центр занятости, звонить потенциальным работодателям, назначать встречи, заполнять заявления о приеме на работу, ходить на собеседования. Если отец не владеет эффективными навыками поиска работы, можно предусмотреть следующие действия: «Отец должен готовиться к собеседованиям о приеме на работу («репетировать») с помощью специалиста по

социальной работе», «Отец и специалист по социальной работе должны вместе просматривать объявления о приеме на работу» и «Отец должен встретиться с консультантом по вопросам трудоустройства для обсуждения его навыков и предпочтений».

Если действие осуществляется в несколько этапов, это облегчает расстановку действий второго уровня в порядке приоритетности и их последовательное осуществление. Кроме того, разбиение сложного действия на конкретные задания повышает вероятность их выполнения и дает возможность четко формулировать соответствующие указания. Наконец, применение такого пошагового подхода повышает уровень мотивации к осуществлению новых действий.

В ситуациях, когда члены семьи в состоянии очевидно осуществить необходимые действия, но проявляют недостаток мотивации или желания сделать это, необходимо установить более короткие (но все же обоснованные) сроки. Вовлечение членов семьи в процесс планирования снижает риск включения в план работы действий, которые воспринимаются как неуместные или не соответствуют культурным традициям или ценностям семьи.

Патронажные выходы специалиста с целью контроля реализации плана

При проведении плановых выходов в рамках социального патронажа обязательным для исполнения специалистами учреждений социального обслуживания является отслеживание выполнения семьей рекомендаций, отраженных в ранее составленном плане. В случае изменения ситуации в семье как в положительную, так и в отрицательную сторону план реабилитации семьи может быть скорректирован.

По результатам планового патронажного выхода специалист по социальной работе заполняет справку о посещении семьи, которую необходимо заполнять подробно, не пропуская ни одного пункта (*Приложение 5*).

Этап 5.

Снятие семьи с социального сопровождения

Семья может быть снята с межведомственного контроля по нескольким причинам:

1. при положительном результате индивидуально-профилактической работы (если это семья, находящаяся в социально опасном положении, то решение о снятии семьи с контроля принимает Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав);

2. лишение родительских прав обоих родителей;

3. по причине переезда на постоянное место жительства за пределы обслуживаемой территории. В этом случае специалисту по социальной работе необходимо направить информацию в субъекты профилактики по новому месту проживания семьи;

4. по причине признания несовершеннолетнего либо обоих родителей в установленном законодательством РФ порядке умершими или безвестно отсутствующими;

5. достижение несовершеннолетними 18-летнего возраста;

6. вынесение судом решения об отмене Постановления КПДНиЗП.

Заключение

Социальный патронаж – одна из форм работы с семьей, представляющая собой посещение ее на дому с диагностическими, контрольными, адаптационно-реабилитационными целями, позволяющая установить и поддерживать длительные связи с семьей, своевременно выявляя ее проблемные ситуации, оказывая незамедлительную помощь.

В методических рекомендациях обозначены виды и сроки проведения социального патронажа, нормативные документы, регламентирующие работу в данном направлении. В рамках данного вопроса рассмотрены этапы процесса социального патронажа, выделенные стадии в совокупности составляют оптимальную схему

социального патронажа, которая должна иметь место в деятельности каждого специалиста.

Социальный патронаж способствует изучению и прояснению ситуации с учетом социального и психологического состояния членов семьи при использовании средств, снижающих уровень тревоги и предоставляющих эмоциональную поддержку, а также направлен на оказание конкретной помощи по ликвидации кризисной или критической ситуации, сложившейся в семье и на стабилизацию благоприятных тенденций.

Расчет- график патронажных выходов в семьи

№п/п	ФИО семьи	Адрес проживания	ФИО ответственного специалиста	январь		февраль		март		апрель		май		июнь	
				план	результат	план	результат	план	результат	план	результат	план	результат	план	результат
1	Петрова	ул. Павлова, 44-44	Жилина	12.01	12.01	13.02	13.02	12.03	14.03	12.04		15.05		14.06	
2	Сидорова	ул. Весенняя, 33-33	Жилина	13.01	13.01	13.02	13.02	12.03	14.03	14.04		15.05		15.06	
3	Иванова														
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															

Требования к проведению беседы

Беседа – это диалог между двумя и более лицами, метод познания личности и сути ее проблем, взаимная работа специалиста и членов семьи с имеющимися проблемами на основе словесного общения.

Прежде всего, осуществлять выход в семью нужно с добрыми намерениями, не обучать, не обличать, помнить, что для семьи – это норма существования, завоевать доверие (стать приятным этой семье). Своим поведением необходимо демонстрировать интерес к жизни семьи.

Уже на первой стадии беседы, только завязывая контакт с семьей, специалист, будучи внимательным, может получить большой объем информации о членах семьи, их мотивации и т. п. Для этого лучше всего использовать открытые вопросы: *«Какой результат вы хотели бы получить?»*, *«Чего вы ждете от нашего разговора?»* (следуют развернутые ответы), а не закрытые: *«Вы хотите получить поддержку?»*, *«Вам нужен мой совет?»* (как правило, следуют ответы типа «да», «нет», «не знаю»).

Чтобы беседа с семьей прошла успешно, специалисту лучше всего составить примерный ее план, сформулировать вопросы, которые нужно будет задать в процессе беседы, предположить, какие вопросы может задать собеседник, выбрать приемы воздействия на него.

При организации беседы с членами семьи важно соблюдать ***требования к ее проведению:***

1. Непринужденность. Наибольший результат приносит беседа в случае установления личного контакта и взаимопонимания специалиста с членами семьи (установка на открытость, искренность и доверие).

2. Необходимость заранее тщательно продумать беседу, представить ее в форме конкретного плана, примерного перечня

выясняемых вопросов, задач, проблем, подлежащих выяснению. Этим метод беседы отличается от простого разговора.

3. Двусторонность общения. Если специалист только задает вопросы, а члены семьи на них отвечают, при этом не проводится анализ ответов и нет развития тематики обсуждаемой проблемы, не делаются выводы, разъяснения и т. п., то это не беседа. Двусторонняя беседа дает больше результата по проблеме, чем только ответы собеседника на поставленные вопросы.

4. Необходимость обращать внимание и на невербальные знаки во время беседы: интонация, логические ударения, ритм, громкость речи. От того, с какой интонацией произнесено слово, зависит восприятие смысла высказывания.

Важны также мимика, жесты, направленность взгляда, поворот головы, позы. Общеизвестно, что движением головы мы выражаем утверждение или отрицание. Если человек держит голову прямо – он нейтрально относится к тому, что слышит. Если голова наклоняется немного в сторону, это свидетельствует о том, что у собеседника пробудился интерес к информации.

Выразительны и непроизвольные жесты рук. Ладонь у лба – человек в задумчивости. Ладонью человек подпирает подбородок – его что-то беспокоит, он чем-то встревожен. Руки скрещены на груди – жест закрытости, означает как бы защитный барьер, с помощью которого человек отгораживает себя от окружающего мира и неприятных или тревожащих его ситуаций. Это жест максимальной обороны от происходящего («надоело», «не хочу и не буду» и т. п.).

Жест «Потираание кончика носа» можно считать одним из наиболее распространенных жестов, который сигнализирует нам о неискренности или обмане. Объясняется этот жест примерно так: когда человек говорит неправду, он непроизвольно как бы хочет прикрыть рот рукой. У данного жеста может быть два значения, в зависимости от того, что делает человек: говорит или слушает. Если человек, использующий этот жест, говорит сам, то видимо, он говорит совсем не то, что он думает на самом деле. Если же человек проделывает этот жест, слушая кого-то, то он не верит тому, что слышит от своего собеседника, или сомневается в искренности слов

говорящего. Еще одно значение этого жеста – умолчание правды, когда человек ее знает, но говорит о том, что не знает.

Прятанье рук в разговоре также может указывать на желание что-то скрыть или намеренное искажение сообщаемой информации.

5. Соблюдение зональности. Для успешного проведения любой беседы необходимо учитывать и такой немаловажный фактор, как зональное пространство. Здесь выделяется 4 зоны:

1) Интимная зона – от 15 до 45 см. Это зона собственности человека, сюда допускаются только близкие люди.

2) Личная зона – от 45 до 1,2 м. Наиболее приемлема для делового общения.

3) Социальная зона – от 1,2 до 3,6 м. На таком расстоянии люди предпочитают держаться от посторонних людей или тех, кто им неприятен.

4) Общественная зона – более 3,6 м.

Если специалисту необходимо организовать доверительную беседу, не стоит садиться далеко от собеседника, желательно находиться на расстоянии от 1 м до 45 см от него. Без необходимости не стоит вторгаться в интимную зону человека, это вызывает бессознательное напряжение и недоверие.

Беседа включает в себя три этапа.

I этап – подготовительный. Часто этот этап упускается в надежде на свой опыт, интуицию. В процессе подготовки к беседе, особенно важной, от которой зависит успешная работа, необходимо составить ее план, в котором должны быть отражены следующие моменты:

- Какова главная цель беседы?
- Готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник?
- Уверен ли я в благополучном для меня исходе разговора?
- Уверен ли в том же собеседник?
- Какие вопросы будут мной заданы?
- Какие вопросы могут быть заданы собеседником?
- Какие приемы воздействия на собеседника мной будут использованы в разговоре?
- Каковы будут мои действия, если мой собеседник:

- во всем согласится со мной;
 - решительно возразит, перейдет на повышенный тон;
 - не отреагирует на мои доводы;
 - проявит недоверие к моим словам;
 - попытается скрыть свое недоверие?
- Какой исход устроит (или не устроит) меня, его, нас обоих?

II этап – ведение разговора.

На данном этапе специалисту необходимо наиболее эффективно использовать техники установления контакта.

III этап – анализ прошедшей беседы, в ходе которого нужно получить ответы на следующие вопросы:

- Последовательно ли вы вели основную линию в разговоре?
- Не навязывали ли вы собеседнику свои аргументы при выработке решения?
- Основательны ли были ваши замечания и возражения?
- Удалось ли вам быть тактичным на всем протяжении разговора и не иметь предубеждений против собеседника?
- Сумели ли вы добиться максимума полезности состоявшегося разговора для достижения поставленной цели?

Анализ поможет найти уязвимые места в разговоре, понять причину своих ошибок и ошибок собеседника, а также провести следующую беседу более успешно, если предыдущая была не столь удачной.

Правила первого контакта

Немаловажное значение имеет создание первого впечатления. Оно складывается на основе трех компонентов общения: вербального, т. е. что мы говорим, вокального, т. е. как мы говорим, и визуального – как мы при этом выглядим. От первого впечатления зависит, возникнет у членов семьи симпатия и расположение или недоверие. Поэтому необходимо соблюдать правила первого контакта.

После кратковременного визуального контакта, как правило, следует приветствие. Если собеседник произносит его первым,

вероятно, стоит присоединиться к избранной им форме приветствия. Лучше всего следует ограничиться нейтральным *«Здравствуйте»* вместо слов *«Добрый день, как я рад Вас видеть»*. Иначе в ответ специалист вполне может услышать фразу типа: *«А для меня это самый несчастный день в моей жизни, и радости я никакой не испытываю»*.

Неплохо, если собеседник представляется первым. В этом случае он сам задает тон взаимодействия, определяет свою позицию. *«Меня зовут Владимир»* или *«Называйте меня Вова»* – фразы, достаточно ясно репрезентирующие то, к какой позиции подводит специалиста его собеседник. Иногда полезно спросить собеседника, как бы он хотел называть специалиста.

Если собеседник молчит (растерялся, смутился), специалист представляется сам и вполне может помочь ему вступительной фразой *«Слушаю Вас»*.

Употребление других фраз, например, *«Что Вас беспокоит?»* носит оценочный характер. Еще более нежелательным является применение научной терминологии: *«Что Вы хотели бы скорректировать?»*, *«У Вас психологическая проблема?»*. Принцип адекватности словаря специалиста должен распространяться на все стадии работы.

Кроме того, специалисту следует обратить внимание на собственную мимику, жестикуляцию. Прежде всего, невербальное поведение специалиста должно соответствовать ситуации контакта. Неуместная улыбка или, напротив, отстраненность, полная неэмоциональность могут разрушить контакт еще быстрее, чем неудачная фраза.

Известно, что ряд жестов воспринимается другими людьми как жесты открытые, показывающие положительное отношение к собеседнику (открытое тело, ладони, обращенные вверх), другие же – как выражающие защиту или отрицательное отношение к партнеру по диалогу (например, перекрещенные на груди руки, голова, лежащая на ладони, показывающая полное отсутствие интереса и т. п.). Также следует помнить, что искусственное копирование

жестов, позы, интонации собеседника во время диалога может разрушить контакт.

Приемы активного слушания

Для того чтобы продемонстрировать свое внимание к собеседнику, специалисту необходимо использовать в беседе приемы активного слушания. Они помогают понять, оценить и запомнить информацию, полученную от него. Кроме того, использование таких приемов может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло.

Используя приемы активного слушания, специалисту необходимо соблюдать следующие условия:

1. Временно отбросить любые мнения, суждения, чувства. Поскольку скорость мышления в четыре раза больше скорости речи, свободное время необходимо использовать на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышит специалист.

2. Пока специалист слушает, он не должен обдумывать последующий вопрос, а тем более приводить контраргументы.

3. Специалисту следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. Знакомство с мнением собеседника значительно облегчает проведение беседы. Собеседнику предоставляется возможность проявить себя, а это существенно притупит остроту его возражений.

4. Специалисту необходимо проявлять искренний интерес к человеку и желание помочь.

5. Большое внимание следует уделять малейшим проявлениям эмоционального состояния собеседника.

6. Верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

Приемы активного слушания делятся на рефлексивные и нерефлексивные. Нерефлексивное слушание является по существу простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это активный процесс, требующий внимания. В

зависимости от ситуации специалист может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями. «Да!», «Это как?», «Понимаю Вас», «Конечно», – такие ответы приглашают собеседника высказываться свободно и непринужденно. Одобрение, интерес и понимание выражают и другие фразы: «Продолжайте, это интересно», «У вас грустный голос», «Можно подробнее об этом?» и т. д. С другой стороны, есть фразы, которые, напротив, являются помехой в общении: «Кто Вам такое сказал?», «Это почему же?», «Ну не может быть, чтобы так уж плохо!», «Давайте быстрее», «Говорите, я слушаю» и т. п. Нереклексивное слушание больше всего подходит к напряженным ситуациям. Люди, переживающие эмоциональный кризис, часто ищут в собеседнике «резонатора» (слушателя), а не советчика. Обычно нереклексивное слушание длится от 10 до 15 минут. Если затянуть разговор, собеседнику будет казаться, что его игнорируют. Тем не менее, этого приема бывает недостаточно, когда у собеседника нет желания говорить, когда он боится быть непонятым, отвергнутым. В этих случаях используются другие приемы – рефлексивные. Сигналом к переходу на рефлексивное слушание является повторение собеседником своих жалоб.

Рефлексивное слушание является объективной обратной связью для говорящего и служит критерием точности восприятия услышанного. Этот прием помогает собеседнику наиболее полно выразить свои чувства. Уметь слушать рефлексивно – значит расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение. Важно правильно понять говорящего, понять то, что он хочет сообщить. Часто собеседник испытывает трудности в открытом самовыражении, он часто «пробует воду» перед тем, как «погрузиться» в темы с большим эмоциональным зарядом. Чем меньше уверенности в себе, тем больше ходит человек вокруг да около, пока не перейдет к главному.

Для успешной работы с членами семьи специалист по социальной работе должен обязательно владеть **приемами рефлексивного слушания.**

Выяснение. Это обращение к говорящему за уточнениями: «*Пожалуйста, объясните это*», «*В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?*», «*Не повторите ли Вы еще раз?*», «*Извините, но я не совсем понял, что Вы имеете в виду*», «*Простите, но как это...*», «*Не могли бы Вы объяснить это подробнее?*» и др. Такие нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказать свою мысль более конкретно, подбирая при этом другие слова. Реплики должны касаться только того, что собеседник говорит, и не содержать оценки его поведения или умения изложить свои мысли. Выражения типа «*Говорите понятнее!*» никакого отношения к этому приему не имеют. Они только отталкивают собеседника, затрагивая его самолюбие.

Пользуясь приемом выяснения, надо стараться не задавать вопросов, требующих односложного ответа (типа «да», «нет»): это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «*Это что, трудно сделать?*» полезно спросить: «*А насколько трудно это сделать?*». В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны говорить уже сами, во втором даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

Перефразирование. Оно состоит в том, что специалист по социальной работе выражает мысль собеседника другими словами. Цель перефразирования – самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Перефразирование также помогает нашему собеседнику. У него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают, и при необходимости своевременно внести необходимые уточнения. Перефразирование особенно эффективно в конфликтных ситуациях или во время дискуссий. Если мы прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль оппонента своими словами, то можем быть уверенными, что он со значительно большим вниманием отнесется к нашим возражениям: ведь он видит, что его слушают и стараются понять.

При перефразировании следует соблюдать определенные правила. Прежде всего, его надо начинать такими фразами, как:

«Другими словами, Вы считаете...», «Если я правильно понимаю, Вы говорите...», «Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...», «По Вашему мнению...», «Вы думаете...» и др. При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается. Перефразирование помогает отделить смысл от эмоций (возбуждения, взволнованности, подавленности). Кроме того, нужно выразить чужую мысль своими словами, так как буквальное повторение может обидеть собеседника и тем самым послужить помехой в общении. Не следует, желая перефразировать собеседника, перебивать его; перефразирование действительно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями. Повторение его слов в такой момент не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, на который он сможет опереться, чтобы двигаться дальше.

Отражение. Отражая чувства, мы показываем, что понимаем состояние говорящего, а также помогаем ему осознать его эмоциональное состояние. Вступительные фразы могут быть такими: *«Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Вероятно, Вы чувствуете...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько...»* и др. Иногда следует учитывать интенсивность чувств: *«Вы несколько (очень, немного) расстроены».*

Резюмирование. Применяется в продолжительных беседах с целью привести фрагменты разговора в смысловое единство. Оно наиболее эффективно помогает понять сказанное собеседником. Резюмировать – значит подытожить основные идеи и чувства говорящего. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника своими словами. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль. Обычно она предваряется фразами типа: *«Таким образом, Вы считаете...», «Итак, Вы предлагаете...», «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...», «Как я понимаю, Ваша основная идея состоит в том, что...», «То, что Вы в данный момент сказали, может означать...»* и т. д. Наиболее часто резюмирование используется в следующих ситуациях:

- в разговоре, когда участвующие в нем люди обсуждают одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени резюмировать сказанное, как бы завершая одну часть разговора и переходя к следующей;

- при обсуждении разногласий, при желании выразить несогласие с чьей-либо точкой зрения. Прежде чем высказать свое несогласие, следует вначале выделить в суждении оппонента главное, подытожить сказанное, тогда удастся ответить на суть возражения;

- когда нужно помочь собеседнику четко сформулировать свои мысли, развить идеи, которые были у него на уровне догадок и туманных фраз, сохранив при этом у него ощущение, что к этой мысли он пришел сам.

Пересказ – изложение своими словами того, что сказал собеседник с выделением наиболее важного. Ключевые слова: *«Вы говорите...»*, *«Как я понимаю...»*, *«Другими словами, Вы считаете...»*. Пересказ – это своеобразная обратная связь: *«Я тебя слышу, слушаю и понимаю»*. Сложность формирования навыка пересказа заключается в том, что при этом необходимо сосредоточиться на чужих мыслях, отключившись от своих, а слова других обычно вызывают в нас собственные воспоминания, ассоциации. Умение распределять внимание, одновременно удерживая внутренний строй своих мыслей и ход рассуждений другого человека, – это признак сформированности навыков активного слушания.

Проговаривание подтекста – проговаривание того, о чем хотел бы сказать собеседник, дальнейшее развитие мыслей собеседника. Проговаривание подтекста надо осуществлять для лучшего взаимопонимания и дальнейшего продвижения в беседе, оно не должно превращаться в оценивание. Оценивание у любого человека блокирует желание рассказывать о проблеме.

Работа с возражениями. Возражения – это опровергающий довод, мотивированное несогласие с чем-нибудь. Например, *«У меня нет времени, я слишком занят...»*, *«Я не знаю, что делать, не умею»* и т. д.

При работе с возражениями важно:

- реагировать на возражения спокойно;

- «разделить» человека и его «возражающее» поведение;
- дать «выпустить пар»: не перебивать, смотреть в глаза, кивать и т. д.;

- после того, как «выпущен пар», присоединиться к чувствам собеседника. Например: *«Мне понятны Ваши чувства, на Вашем месте я, наверное, испытала бы то же самое»;*

- благодарить за задаваемые вопросы и высказываемые возражения, например: *«Спасибо, это важно», «Хорошо, что Вы подняли этот вопрос»;*

- не критиковать, не спорить, не перебивать, ждать пауз в речи возражающего;

- искренне просить: *«Я хочу с Вами посоветоваться (обсудить)...»*, *«Прошу мне помочь разобраться»*; спросить: *«Как мне поступить в этой ситуации?»*;

- возвращаться к цели встречи, если высказывания ушли далеко от темы;

- если говорят: *«Это невозможно!»*, то продолжением вопроса может быть: *«А что могло бы получиться, если все-таки это сделать?»*;

- спросить: *«Что должно случиться, чтобы Вы сказали «Да?»*, *«Что мне нужно Вам сказать, чтобы Вы согласились?»*;

- задавать уточняющие вопросы: *«Что Вы имеете в виду? Я не совсем понял Вас. Не повторите ли вновь?»*;

- перефразировать, резюмировать, отражать чувства.

Предупредить возражение легче, чем его преодолевать. Специалист по социальной работе многие возражения собеседников сможет предупредить, владея следующими правилами:

1. Не следует снижать самооценку собеседника, критиковать. Критика вызывает у него чувство страха или вины, что приводит к обороне, т.е. к возражениям.

2. Необходимо благодарить собеседника за участие, активность, искренность, терпение, внимательность и т. д.

3. Необходимо выражать свои чувства, благодаря этому специалист по социальной работе станет понятнее и ближе

собеседнику: *«Я волнуюсь, я смущена, я чувствую растерянность, меня пугает, тревожит...»*.

4. Следует использовать прием «чтение мыслей»: проговорить возможные возражения до их возникновения и ответить на них. Например: *«Может быть, Вы думаете, что наши совместные усилия в изменении ситуации ничего не дадут?»*.

5. Исключить, по возможности, слово: *«Нет»*, используйте формулировки типа: *«Мне представляется это иначе...»*, *«Подумайте над таким вариантом...»*, *«Мне кажется, что лучше...»*.

6. Вопрос *«Почему?»* лучше заменить на вопрос *«Как?»*.

7. Вместо *«Вы»* следует чаще говорить *«Мы»*.

8. Собеседника необходимо мотивировать на положительный результат, а не на избегание негативного.

Преграды на пути установления контакта с собеседником

Беседуя с членами семьи, специалисту по социальной работе необходимо помнить и о преградах на пути установления контакта.

Следует избегать выражений, свидетельствующих о непринятии специалистом собеседника.

1. **Распоряжения, приказания** (*«Вы должны...»*, *«Вам придется...»*, *«Вам надо будет...»*). Такие выражения могут провоцировать со стороны собеседника тревогу, активное сопротивление.

2. **Предостережения, угрозы** (*«Вам лучше...»*, *«Если Вы не..., тогда...»*). Такие сообщения похожи на предыдущие, только в них еще присутствует угроза.

3. **Нравоучения, проповеди, наставления** (*«Это Ваш долг...»*, *«От Вас требуется...»*, *«Вам следует...»*, *«Вам стоило бы...»*). Такие сообщения могут заставить собеседника чувствовать себя виноватым или обязанным. Часто он сопротивляется и становится упрямым. Такие сообщения говорят о недостатке доверия у специалиста,

подразумевают, что собеседник недостаточно умен, чтобы знать, что ему делать.

4. **Советы, рекомендации, предложения** («Я бы сделал так...», «Почему бы Вам не...», «Мой Вам совет...», «Я предлагаю Вам...»). Советы, рекомендации подразумевают превосходство специалиста, собеседник может почувствовать себя неполноценным и униженным. Неосуществление предложенной рекомендации может повлечь чувство вины у собеседника или мысли, что он каким-то образом навредил специалисту. Если член семьи, с которым осуществляется работа, примет совет специалиста и совет окажется верным, то это может сработать на ослабление его доверия к самому себе, к своим суждениям. Если же совет не сработает, он может уйти от ответственности, сказав: «Это была Ваша идея, а не моя».

5. **Аргументация, логические убеждения** («Факты таковы...», «Позвольте Вам сказать...»). Убеждение имеет тенденцию тонко подчеркивать превосходство специалиста и обычно приводит к тому, что собеседник еще сильнее защищает свою позицию.

Следующие три преграды выражают оценку собеседника или желание специалиста заставить собеседника отказаться от контакта.

6. **Осуждение, критика, обвинение** («Вы не правы», «Вы ленивы», «Вы поступаете глупо»). Эти выражения заставляют собеседника чувствовать свою неполноценность, униженность, некомпетентность, глупость и т. д.

7. **Унижения, стереотипы, ярлыки** («Вы постоянно так поступаете»). Такие ответы специалиста помещают говорящего в некую категорию, унижают его как личность. Собеседник чувствует себя оскорбленным и ограниченным.

8. **Интерпретация, анализ, диагностика** («Ваша проблема в том, что...», «Вы постоянно поступаете так, потому что...»). Такие ответы могут косвенно выражать то, что у специалиста есть преимущества, что он знает больше, чем его собеседник. Последние часто возмущаются и злятся, когда специалист интерпретирует их мотивы. Такие сообщения могут также казаться угрожающими.

Следующие две преграды отрицают само существование проблемы у собеседника.

9. **Восхваление, положительная оценка** («Вы хороший человек», «Я согласен», «Это правильно»). Собеседник внимательно относится ко всему, что говорит специалист. Важно, чтобы специалист использовал сильные определения честно и со значением. Иначе собеседник не поверит специалисту. Общие утверждения типа «Вы правы» или «Вы хороший человек» ничего не делают, чтобы продвинуть вмешательство дальше.

10. **Одобрение, утешение** («Это не так уж плохо», «Не переживайте, Вам скоро станет легче», «Это уж чересчур!»). Эти ответы заставляют собеседника думать, что он не понят. Они умаляют интенсивность его ощущения ситуации.

Последние две преграды выражают попытку специалиста принять решение вместо собеседника:

11. **Расспрашивание, исследование, допрос** («Зачем?», «Почему?», «Кто?», «Что?», «Где?», «Как?»). Такие вопросы могут привести к тому, что собеседник почувствует необходимость обороняться, или решит, что его не слушают. Ему нужно время, чтобы рассказать свою историю без навязчивых вопросов. Подобные реакции специалиста могут выражать недостаток доверия к собеседнику или сомнение в его способностях. Они обычно ограничивают диапазон того, что собеседник мог бы рассказать, если бы он говорил непринужденно.

12. **Уход, отвлечение, ирония, сарказм** («Давайте не будем говорить об этом сейчас», «Это напоминает мне...», «Забудьте об этом»). Такие ответы выражают недостаток уважения к собеседнику и побуждают думать, что он не интересен специалисту, что специалист не хочет его понять.

Таким образом, в этих преградах собеседник слышит следующее:

- «Вы виноваты»;
- «Вы неправильно представляете себе положение вещей»;
- «Вы глупы и ничего не понимаете»;
- «Вашим чувствам – грош цена, и они не реальны».

Таким образом, простые приемы рефлексивного слушания помогут специалисту не только не попадать в конфликтные ситуации,

но и устанавливать доверительные, доброжелательные отношения с семьей.

Работа с агрессивным собеседником

Нельзя исключить того, что в отношениях специалиста с семьей постоянно таится потенциальная возможность возникновения конфликтных ситуаций. Несмотря на усилия специалиста по налаживанию контакта, члены семьи могут испытывать враждебность, злобу, агрессию, которые проявляются в скрытом негативизме либо в открытом враждебном отношении.

В таких случаях для эффективной работы специалисту необходимо знать причины озлобленности собеседника. Чаще всего злость напрямую не связана с тем, что говорит и делает специалист. Когда собеседник, особенно в начале встречи, враждебен, подозрителен, зол, специалист должен знать, что источник этих чувств находится внутри самого собеседника. Чтобы разобраться в причинах озлобленности и агрессивности собеседника и эффективно реагировать на нее, специалист должен понимать основные черты этого состояния. Враждебность, злость выполняют важные функции – они являются способом, средством самозащиты и, по мнению психологов, злость более действенное средство защиты, чем страх. Иначе говоря, злость является не только сигналом, предупреждающим об опасности, подобно тревожности и страху, но и чувством, обуславливающим самозащиту, она порождает агрессивность.

Каким образом специалист может помочь собеседнику, испытывающему сильную злость, ведущему себя агрессивно?

Прежде всего, своим поведением. Это трудная задача. Известно, что в таких ситуациях специалисты реагируют по-разному. Одни на враждебность отвечают раздражительностью и враждебностью; другие стараются проявить любезность и дружелюбие, пытаются настроить собеседников в свою пользу и объяснить отсутствие оснований для озлобленности; третьи игнорируют состояние собеседников, ведут себя так, как будто ничего не случилось.

Возможно, в некоторых случаях полезно рассердиться на собеседника, однако еще важнее понять причины его состояния. Ему надо сказать, что он кажется враждебно настроенным и злым. Порой понятия «озлобленность» и «враждебность» представляются слишком сильными для характеристики, поэтому свои высказывания следует формулировать не столь категорично. Например: *«Вы кажетесь чем-то недовольным»*, *«Вы разочарованы?»*, *«Не хотите ли Вы что-то сказать?»*, *«Это звучит, будто Вы рассержены»* и т. п. Если специалист только подозревает собеседника во враждебности, он может уточнить: *«Что произошло?»*, *«Я что-нибудь неправильно сказал или сделал?»*. В любом случае, столкнувшись с враждебностью семьи, не стоит вести себя так, словно рухнул мир. Разумеется, нельзя с насмешкой или презрением смотреть на собеседника – его враждебность всегда следует трактовать серьезно, потому что она мешает налаживанию контакта. Хотя специалисту нелегко оставаться спокойным при столкновении с озлобленностью собеседника и выслушивать неприятные вещи о себе, однако не надо забывать, что отвечать враждебностью – значит провоцировать еще большую враждебность. Специалист обязан осознать свои чувства в подобных ситуациях, идентифицировать свое недовольство, чтобы эффективнее помочь собеседнику преодолеть его озлобленность. Когда на враждебность специалист не отвечает недоброжелательностью, в конечном счете увеличивается обоюдное понимание, возрастает сотрудничество в достижении общих целей. Нередко специалист склонен обвинять себя, поскольку ему кажется, что хорошего специалиста всегда уважают и никогда не должны злиться на него. Это неверно – злость является универсальным чувством, враждебность может возникнуть и в беседе с хорошим специалистом. Таким образом, если в беседе специалист почувствует враждебность, то ему следует помочь собеседнику вербализовать свои переживания, открыто выразить их, потому что любые невыраженные сильные эмоции, особенно отрицательные, дезорганизуют мышление и поведение и затрудняют процесс налаживания контакта.

Алгоритм преодоления сопротивления

В основе позитивного творческого подхода к проблеме преодоления сопротивления лежат два базовых допущения:

1. *Сопротивление имеет место быть.* Люди всегда осознанно или неосознанно противятся тому, что, по их мнению, не отвечает их интересам.

2. *Сопротивление достойно признания.* Преодолевать его следует в уважительной манере.

Если проблема преодоления сопротивления решается с учетом этих двух допущений, она может быть решена в позитивном ключе и стать одним из факторов, которые содействуют улучшению отношений. Для того чтобы позитивный подход «сработал», должно быть соблюдено еще одно условие: специалист – тот, кто имеет дело с клиентом, – должен четко знать, чего он хочет от этого человека. Если требования социального работника выражены в виде реальных сроков, определенных результатов, возможных выгод, конкретных действий, которые должен осуществить клиент, и т. п., то высока вероятность того, что клиент сделает то, что от него требуется. Даже если клиент не во всем пойдет навстречу специалисту, он будет меньше сопротивляться.

Позитивный подход к проблеме преодоления сопротивления предусматривает наличие четырех этапов в развитии отношений между социальным работником и клиентом: (1) выявление, (2) признание, (3) исследование и (4) проверка. Переход к следующему этапу возможен только после того, как решены все вопросы, возникающие на предыдущем этапе. Эта модель известна под названием «модель S.H.E.R.» (по первым буквам названий этапов на английском языке – **S**urfacing, **H**onoring, **E**xploring, **R**echecking).

1. Выявление сопротивления

Первое – и, пожалуй, самое трудное – что должен сделать специалист после того, как он четко заявил, что ему нужно от

клиента, это подвести клиента к осознанию того, что он противится вмешательству специалиста в его жизнь. Многие люди преднамеренно скрывают свое нежелание сотрудничать в силу самых разных причин, включая следующие: наличие богатого опыта игнорирования попыток вмешательства со стороны социальных служб («поболтают и отцепятся»), недоверие, отсутствие элементарных навыков общения. Бывает и так, что клиент сопротивляется специалисту, даже не осознавая это. Для того, чтобы эффективно установить факт наличия сопротивления со стороны клиента, необходимо следовать двум простым правилам:

А. Облегчите клиенту выражение сопротивления, подчеркнув, что ему «ничего за это не будет». Специалист должен ясно – и по мере возможности публично – заявить о том, что он хочет знать, по каким причинам клиент сопротивляется. Надо прямо и открыто объяснить, почему так важно решить эту проблему. После того, как клиент поймет, что никто не собирается его «душить» или «наказывать», и что здесь нет никакого «подвоха», специалисту будет гораздо легче установить реальные источники сопротивления.

В. Скажите клиенту, что хотите «знать все». Выслушивать, почему клиент не хочет делать то, чего вы от него хотите, занятие не из приятных. Тем не менее, надо разобраться с этим с самого начала. Если клиент сопротивляется, то лучше попытаться решить эту проблему, чем делать вид, что ее не существует.

2. Признание сопротивления

На этом этапе необходимо сделать следующее:

А. Выслушайте клиента. Когда человек открыто высказывает причины, по которым он не хочет сотрудничать с социальными службами, специалист получает возможность собрать массу важнейшей информации о том, как обеспечить решение стоящих перед ним задач, и о трудностях, которые его ожидают на этом пути. Кроме того, это позволяет специалисту больше узнать о том, с кем он имеет дело. Любая попытка «отмахнуться» от того, что говорит клиент, не только закрывает доступ к информации, но и заставляет

клиента думать, что его мнением никто не интересуется, и что, соответственно, никого не волнует, что с ним произойдет. На этом этапе крайне важно, чтобы специалист не настаивал на своей первоначальной позиции, не пытался что-то объяснить клиенту или доказать ему, что он не прав. Надо только внимательно слушать.

В. Признайте факт наличия сопротивления. Признание существования сопротивления не означает, что специалист согласен с клиентом. Это только показывает клиенту, что он имеет право сопротивляться. Используя высказывания вроде «Я согласен, что это вызовет у вас проблемы» или «Вы имеете полное право со мной не согласиться» позволяет специалисту выказать понимание точки зрения клиента, оставаясь на своих собственных позициях. Иными словами, специалист должен признавать, что клиенту не нравится происходящее, но не соглашаться с тем, что клиент в чем-то прав.

С. Еще раз подчеркните, что клиент вправе сопротивляться. Специалисту следует помнить о том, что клиенту, возможно, раньше никогда не приходилось высказывать недовольство происходящим, не опасаясь за последствия. Периодически подчеркивая, что сопротивление имеет свою ценность, что клиенту ничего не угрожает и его понимают, специалист создает позитивную атмосферу общения. Высказывания вроде «То, что вам все это не нравится, совершенно нормально» или «Я понимаю, почему вы злитесь» помогают специалисту контролировать ситуацию, а клиенту – расслабиться и раскрыться.

3. Исследование сопротивления

На этом этапе необходимо сделать следующее:

А. Проведите черту различия между «частным» и «общим» сопротивлением. «Частное» сопротивление относится к конкретным требованиям, предъявленным клиенту; «общее» сопротивление с этими требованиями никак не соотносится. Причинами «общего» сопротивления обычно являются нежелание признавать над собой чью-то власть, старые обиды, потребность во внимании со стороны окружающих и отсутствие четкого осознания своих собственных желаний. Специалист должен уметь отличать «частное»

сопротивление от «общего». Если у него возникают с этим трудности, он может просто спросить у клиента: «Что Вас не устраивает?» В одних случаях клиент может дать четкий ответ, в других – нет. Если «общее» сопротивление со стороны клиента не становится препятствием на пути дальнейшей работы, лучше «разобраться» с ним позже.

В. Проанализируйте природу сопротивления. После того как специалист выявил и признал факт наличия сопротивления со стороны клиента и установил, что оно носит «частный» характер, а клиент понял, что ему ничего не угрожает, специалист может помочь клиенту перейти от отрицания к утверждению, задав ему вопрос: «Чего вы хотите?» Отвечая на этот вопрос, клиент, сам того не подозревая, начинает оказывать специалисту содействие в решении проблемы. Скорее всего, клиент предложит альтернативные способы выполнения поставленных перед ним требований, что позволит специалисту обеспечить достижение стоящих перед ним целей, а клиенту – «сохранить лицо». На этом этапе следует перейти к переговорам, памятуя о том, что для того чтобы на постоянной основе снизить уровень сопротивления со стороны клиента, нужно чтобы для него что-то изменилось к лучшему. По результатам анализа природы сопротивления необходимо договориться с клиентом о том, что следует делать дальше.

4. Проверка

Перед завершением встречи необходимо еще раз «замерить» уровень сопротивления и проверить, одинаково ли специалист и клиент понимают достигнутые ими договоренности. Это позволяет подвести итоги встречи и не дает клиенту «забыть» о взятых им на себя обязательствах. Если затем проводится повторная встреча, подобная проверка послужит хорошей отправной точкой, одновременно сняв необходимость еще раз решать проблему сопротивления со стороны клиента.

Первичный акт обследования условий жизни семьи с несовершеннолетними детьми (образец)

(полное название учреждения)

Первичный акт обследования условий жизни семьи с несовершеннолетними детьми

Дата обследования «__» _____ 201__ г.
 Время обследования: с _____ мин. до _____

1. Состав семьи

<i>Члены семьи:</i>	<i>Фамилия, имя, отчество</i>	<i>Дата рождения</i>	<i>Адрес проживания</i>
Мать	<i>Иванова Елена Ивановна</i>	<i>01.01.1972</i>	<i>Димитрова, 125</i>
Отец	<i>Иванов Иван Николаевич</i>	<i>02.02.1971</i>	<i>Димитрова, 125</i>
Дети			
Сын	<i>Иванов Дмитрий Иванович</i>	<i>13.07.2011</i>	<i>Димитрова, 125</i>
Другие лица, проживающие совместно с семьёй			
Бабушка	<i>Петрова Галина Ивановна</i>	<i>03.03.1946</i>	<i>Димитрова, 125</i>

Сведения об иных родственниках ребенка (детей)

Сестра Иванова Д.И. - Иванова Ирина Ивановна, 12.09.1996 г.р., проживает в г.Москва (студентка МГУ)

(фамилия, имя, отчество (при наличии) степень родства, место жительства)

2. Адреса регистрации (прописки) членов семьи:

семья проживает и прописана по адресу: улица Димитрова, 125

Указать (временно или постоянно)

Телефоны: *89083333333 - мама Елена Ивановна*
89082222222 – папа Иван Николаевич

3. Сведения о родителях:

3.1. Сведения о трудовой деятельности матери (работает/не работает, указать должность и место работы, контактные телефоны; режим и характер работы; среднемесячный доход; иные сведения)

Елена Ивановна подрабатывает кондуктором в ИП Сидорова, график работы два дня через два, смена с 06.00 до 18.00. Доход составляет 12 000 руб.

Участие матери в воспитании и содержании ребенка (проживает/не проживает совместно с ребенком; проявление привязанности, сколько времени проводит с ребенком, какую помощь оказывает, пользуется ли расположением ребенка, имеет ли влияние на ребенка, способность обеспечить основные потребности ребенка (в пище, жилье, гигиене, уходе, одежде, предоставлении медицинской помощи) и т. д.)

Елена Ивановна проживает совместно с сыном, свободное время проводит с Димой. Мать привязана к сыну, обеспечивает основные потребности несовершеннолетнего: у Дмитрия имеется одежда, обувь, соответствующая возрасту и сезону, игрушки и книги, необходимые для развития. Имеет слабое влияние на ребенка, но пользуется его расположением.

3.2. Сведения о трудовой деятельности отца (работает/не работает, указать должность и место работы, контактные телефоны; режим и характер работы; среднемесячный доход; иные сведения.

Иван Николаевич работает менеджером по продажам в ООО «Стил», график работы - пятидневка, с 08.00 до 17.00, выходной – суббота, воскресенье. Доход составляет 40 000 рублей.

Участие отца в воспитании и содержании ребенка (проживает/не проживает совместно с ребенком; проявление привязанности, сколько времени проводит с ребенком, какую помощь оказывает, пользуется ли расположением ребенка, имеет ли влияние на ребенка, способность обеспечить основные потребности ребенка (в пище, жилье, гигиене, уходе, одежде, предоставлении медицинской помощи) и т. д.)

Отец занимается воспитанием и содержанием обоих детей. Елена Ивановна характеризует супруга положительно: детей очень любит, занимается после работы с сыном, проводит с ним свободное время. Отец имеет влияние на сына, т. к. является для него авторитетом.

3.3. Родители в зарегистрированном браке состоят/не состоят; проживают совместно/раздельно.

В браке состоят, проживают совместно.

4. Сведения о ребенке (детях).

4.1. Состояние здоровья (общая визуальная оценка уровня физического развития и его соответствие возрасту ребенка, наличие заболеваний, особых потребностей в медицинском обслуживании, лекарственном обеспечении; наличие признаков физического и (или) психического насилия над ребенком)

Физическое развитие Димы соответствует возрасту, несовершеннолетний внешне выглядит здоровым. Признаков физического и психического насилия над ребенком не установлено. По словам матери, заболеваний, требующих особого медицинского обслуживания, нет.

Со слов старшего воспитателя ДОУ №355, Сидоровой Ольги Ивановны, у Дмитрия имеется задержка психического развития, родители информацией владеют.

4.2. Внешний вид ребенка (детей) (соблюдение норм личной гигиены ребенка, наличие, качество и состояние одежды и обуви, ее соответствие сезону, а также возрасту и полу ребенка и т. д.)

Несовершеннолетний выглядит ухоженно, одежда, обувь соответствуют сезону в достаточном количестве, в хорошем состоянии, всегда чистая. Нормы личной гигиены соблюдаются.

4.3. Социальная адаптация ребенка (детей) (наличие навыков общения с окружающими, навыков самообслуживания в соответствии с возрастом и индивидуальными особенностями развития ребенка, адекватность поведения ребенка в различной обстановке и т. д.)

Со слов матери выяснилось, что Дмитрий на контакт со сверстниками идет хорошо, общительный, активный, любит участвовать во всех мероприятиях ДОУ, навыки самообслуживания развиты в соответствии с возрастом. Адекватен в различных обстановках.

4.4. Воспитание и образование ребенка (детей) (форма освоения образовательных программ, посещение образовательных учреждений, в том числе учреждений дополнительного образования детей; успехи и проблемы в освоении образовательных программ в соответствии с возрастом и индивидуальными особенностями развития ребенка; режим дня ребенка (режим сна, питания, их соответствие возрасту и индивидуальным особенностям), организация свободного времени и отдыха ребенка; наличие развивающей и обучающей среды)

Дима посещает ДОУ №355. Со слов старшего воспитателя, Сидоровой Ольги Ивановны, претензий к семье нет, семья Ивановых характеризуется с положительной стороны,

родители регулярно посещают родительские собрания, интересуются успехами сына, поддерживают связь с воспитателем. Пропусков без уважительной причины нет.

Дима характеризуется как активный мальчик, добрый, посещает кружки по лепке, рисованию. По причине задержки психического развития образовательные программы усваивает с трудом.

4.5. Обеспечение безопасности (отсутствие доступа к опасным предметам в быту, медикаментам, электроприборам, газу и т. п., риск нанесения ребенку вреда, как в домашних условиях, так и вне дома)

Отсутствует доступ к опасным предметам в быту (медикаменты находятся в закрытом шкафу, к электроприборам и газу доступа у мальчика нет). Родители обеспечивают дома безопасность для сына.

4.6. Удовлетворение эмоциональных потребностей ребенка (детей)

Между родителями и сыном теплые отношения, несовершеннолетний веселый, жизнерадостный, улыбчивый. Эмоциональные потребности удовлетворяются.

5. Семейное окружение.

5.1. Отношения, сложившиеся между членами семьи, их характер (особенности общения с детьми, детей между собой; семейные ценности, традиции, семейная история, уклад жизни семьи, распределение ролей в семье, круг общения родителей; социальные связи ребенка и его семьи с соседями, знакомыми, контакты ребенка со сверстниками, педагогами, воспитателями)

Семья является полной. Мать и отец воспитывают сына без применения физической силы, не нарушают его гражданские права. На выходных семья посещает кафе, кинотеатры, гуляют по городу, ходят в гости. Между родителями на данный момент происходят конфликты по причине того, что Елена Ивановна не хочет принять, что у сына задержка психического развития, и считает, что сын должен обучаться в обычной школе. Иван Николаевич считает, что необходимо пройти МСЭК и перевести сына в коррекционный ДОУ. С семьей проживает бабушка – Галина Ивановна, которая является матерью Ивановой Елены Ивановны. Взаимоотношения супругов и бабушки доброжелательные, спокойные, конфликтов не бывает. Бабушка помогает родителям в воспитании внука. Старшая дочь Ивановых проживает в г.Москва, является студенткой, также подрабатывает продавцом в магазине одежды. После окончания университета возвращаться домой не собирается. Каждые полгода приезжает в гости. Отношения дружные, доверительные.

5.2. Социальные связи ребенка (детей) и его семьи (с соседями, знакомыми, контакты ребенка со сверстниками, педагогами, воспитателями и т.д.)

Дмитрий хорошо идет на контакт как со сверстниками, так и со взрослыми.

6. Жилищно-бытовые и имущественные условия.

6.1. Жилая площадь составляет 46 кв. м, состоит из 2 комнат, размер каждой комнаты: 26 кв. м, 20 кв. м, на 3 этаже в 5-тиэтажном доме.

6.2. Собственником (**нанимателем**) жилой площади является

Отец – Иванов Иван Николаевич

(фамилия, имя, отчество (при наличии), степень родства по отношению к ребенку)

6.3. Качество дома (кирпичный, **панельный**, деревянный и т. п.; **в нормальном состоянии**, ветхий, аварийный; **комнаты сухие, светлые**, проходные и прочее)

6.4. Благоустройство дома и жилой площади (водопровод, канализация, какое отопление, газ, ванна, лифт, телефон и т. д.)

Дом благоустроенный, имеется центральное отопление, душевая комната и туалет, в наличии газ, водопровод.

6.5. Санитарно-гигиеническое состояние жилой площади (**хорошее**, удовлетворительное, неудовлетворительное)

Санитарно-гигиенические нормы соответствуют требованиям, в квартире убрано.

6.6. Жилищно-бытовые условия ребенка (детей) (наличие отдельной комнаты, уголка, места для сна, игр, занятий, игрушек, книг и т. д.)

У несовершеннолетнего отдельное спальное место, уголок для занятий и игр, развивающих игрушек и книг в достаточном количестве.

6.7. Структура доходов семьи (основные источники дохода (доходы родителей и иных членов семьи, алименты, пенсии, пособия, иные социальные выплаты); среднемесячный и среднедушевой доход семьи)

Среднемесячный доход семьи составляет примерно 60 тысяч рублей (заработная плата обоих родителей и пенсия бабушки). Среднедушевой доход 15 тыс. рублей.

6.8. Достаточность доходов семьи для обеспечения основных потребностей ребенка (продукты питания, одежда и обувь, медицинское обслуживание, игрушки и игры, печатная и аудиовизуальная продукция, школьно-письменные и канцелярские принадлежности и пр.)

Доход семьи позволяет обеспечивать несовершеннолетнего всем необходимым. Игрушки и книги в наличии. Одежда и обувь соответствуют возрасту и нормам. Продукты питания в наличии.

7. Результаты опроса лиц, располагающих данными о взаимоотношениях родителей с ребенком (детьми), их поведении в быту и т.д., (субъекты профилактики, соседи и т. д.)

Старший воспитатель ДОУ №355 пояснила, что семью знают, претензий к семье не имеют. Мать и отец приводят и забирают сына вовремя. У Димы есть все необходимое. Задолженностей по оплате ДОУ нет. Семья характеризуется положительно, родители участвуют во всех мероприятиях ДОУ.

Соседи по этажу также характеризуют семью положительно, скандалов нет, в алкогольном опьянении никто из членов семьи не замечен.

В поле зрения специалистов ОПДН семья не попадала.

Специалисты детской поликлиники к семье также претензий не имеют, врача посещают вовремя, все назначения выполняются.

8. Условия, представляющие угрозу жизни или здоровью ребенка (детей) либо препятствующие его (их) нормальному воспитанию и развитию (имеются/отсутствуют)

Отсутствуют, так как:

8.1. Мать и отец ответственно относятся к здоровью и жизни детей

8.2. Родители не злоупотребляют спиртными напитками

8.3. Ведут нормальный образ жизни в быту

9. Дополнительные данные обследования

Ранее семья на межведомственном контроле не состояла. Поступил сигнал от ГБУ РК «Региональный центр социальных технологий» о том, что родители несовершеннолетних конфликтуют на семейно-бытовой почве.

Со слов Елены Ивановны, в семье действительно происходят конфликты по поводу воспитания сына. Разногласия между супругами происходят из-за того, что у Димы выявили задержку психического развития, Иван Николаевич водил сына к специалистам для обследования без ведома супруги. Сама женщина не верит, что у мальчика имеется задержка в развитии и считает, что Дима должен посещать обычный детский сад и в дальнейшем пойти в обычную школу. Елена Ивановна считает, что она сама виновата в конфликтах с мужем и собирается менять свое поведение и подход в определенных ситуациях. Также мать считает, что влияет еще то, что оба родителя долго находятся без отпуска и в связи с напряженностью на работе срываются друг на друга. Ивановы считают, что после семейной поездки на отдых ситуация в семье поменяется в положительную сторону. Семья планирует справиться своими силами в решении проблем без привлечения специалистов.

10. Заключение по итогам проведения патронажа.

Фактов злоупотребления спиртными напитками и ненадлежащего исполнения родительских обязанностей не выявлено, родители в полном объеме занимаются воспитанием и содержанием несовершеннолетнего.

10.1. Угроза жизни, здоровью, нормальному воспитанию и развитию ребенка (детей) (отсутствует; имеется со стороны родителей, одного из них, со стороны других членов семьи)

10.2. Заключение о целесообразности социального контроля семьи и выводы о нуждаемости (указывается, какие обстоятельства и к каким нарушениям жизнедеятельности ребенка привели; какие услуги необходимы для преодоления неблагоприятной жизненной ситуации; вывод о наличии у ребенка (детей) и (или) их законных представителей обстоятельств из ч. 1 ст. 15 ФЗ № 442-ФЗ, необходимых для признания гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании)

Изучив ситуацию, со стороны родителей ненадлежащего исполнения родительских обязанностей выявлено не было, но в семье имеются обстоятельства для признания ее нуждающейся в социальном обслуживании, согласно ФЗ-442 (ст. 15, п. 5 (наличие внутрисемейного конфликта)).

10.3. Рекомендуемая категория
Семья на контроль не ставится

10.4. Рекомендации семье

- написать заявление о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании согласно ФЗ-442;

- посетить тренинговые занятия с психологом для налаживания внутрисемейных взаимоотношений «Мы семья» (вторник – четверг, с 18.00, по адресу: ул. Томова, д.5).

Подпись лиц (а), проводивших(его) обследование: _____
(должность, подпись/расшифровка)

Резолюция: _____

Заведующий _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

СПРАВКА О ПОСЕЩЕНИИ СЕМЬИ (ОБРАЗЕЦ)

Наименование Учреждения

СПРАВКА О ПОСЕЩЕНИИ СЕМЬИ

Иванова Ивана Ивановича

(фамилия, имя, отчество законного представителя семьи)

адрес посещения семьи:

г. Сыктывкар, ул. Димитрова, д.125

от « 04 » мая 2016 года

10:05 - 10:50

(время посещения)

Цель (указать): (социальный контроль (плановый, внеплановый); контроль выполнения рекомендаций и пунктов плана проведения индивидуальной профилактической работы; выбытие несовершеннолетнего из учреждения (в том числе на выходные дни); контроль выполнения условий социального договора, др.)

Социальный контроль по запросу КПДНиЗП г. Сыктывкара от 03.05.2016г.

На момент посещения дома находились:

Мать – Иванова Елена Ивановна

Отец – Иванов Иван Иванович

Динамика ситуации в семье в результате визуального осмотра и со слов членов семьи и иных лиц (материальное положение семьи, жилищно-бытовые условия, образ жизни семьи и др.):

Семья Ивановых поставлена на межведомственный контроль согласно Постановлению КПДНиЗП от 12.02.2016 г. по категории «семья, находящаяся в социально опасном положении» по причине ненадлежащего исполнения родительских обязанностей со стороны отца (систематическое нанесение побоев матери детей).

С момента постановки семьи на контроль специалистом по социальной работе осуществляются ежемесячные патронажные выходы в семью, проводятся воспитательно-профилактические беседы об ответственности за уклонение от воспитания и содержания детей, о необходимости трудоустроиться, об ответственности за употребление алкогольных напитков, была проведена профилактическая беседа о соблюдении гигиены жилья. В квартире не всегда соблюдены санитарно-гигиенические нормы, у несовершеннолетних имеется все необходимое для жизни и развития. Неоднократно было рекомендовано обратиться к наркологу, однако родители отказались, пообещали, что самостоятельно откажутся от употребления спиртных напитков. Иванова не трудоустроена, находится в активном поиске работы, встала на учет в ЦЗН г. Сыктывкара. Иванов трудоустроен, работает грузчиком в магазине «Регион», старшая дочь Катя посещает занятия МОУ «СОШ №355», младшая - Аня – ДОУ №533, без уважительной причины пропусков занятий не допускают. 01.05.2016г., согласно информации ОПДН 28/4-20521 от 02.05.2016г., в семье произошел скандал, Иванов нанес побои супруге в присутствии детей. Иванова сообщила, что в тот день к ней в гости пришла ее сестра в состоянии алкогольного опьянения, у них произошел конфликт с Ивановым, в результате которого он нанес Ивановой побои.

С матерью проведена профилактическая беседа о недопустимости употребления спиртных напитков, о недопустимости выяснения отношений в присутствии несовершеннолетних. Также доведена информация о социальной гостинице для женщин,

подвергшихся домашнему насилию при ОПЖОВТЖС «Райда», выдан буклет с подробной информацией. Информация Ивановой принята к сведению.

Иванова привязана к детям, имеет на них влияние, однако у матери низкий уровень родительской компетенции. Родители обеспечивают основные потребности несовершеннолетних: имеется одежда, обувь, соответствующая возрасту и сезону, книги, необходимые для развития, игрушки. Признаков физического и психического насилия над детьми не установлено.

03.05.2016 состоялся телефонный разговор с социальным педагогом МОУ «СОШ №355», Петровой Дарьей Петровной, в ходе которого выяснилось, что Катя учится с сентября 2015г. Приводит и забирает ее тетя (сестра отца). Девочка не всегда выглядит ухожено, были случаи, когда девочка приходила не причесанная, не опрятная. Родители не регулярно посещают родительские собрания. Часто у Кати не выполнены домашние задания. Классный руководитель характеризует несовершеннолетнюю, как шуструю, улыбчивую, общительную девочку.

Также поддерживалась связь со специалистом ДОУ №533, в ходе которой выяснилось, что Анну приводит и забирает из детского сада регулярно мать, Иванова неоднократно была замечена в постанкольном состоянии. Пропусков без уважительной причины не допускают, оплату производят вовремя, используя денежные средства материнского капитала.

Семья ознакомлена с услугами Учреждения.

Выполнение пунктов плана индивидуальной профилактической работы; выполнение условий социального договора

18.04.2016г. с семьей заключен контракт по технологии «Социальная поликлиника»

Рекомендации членам семьи (в т.ч. предложенные услуги, приглашение на мероприятия и др.)

1. Заполнить заявление о признании семьи нуждающейся в социальном обслуживании согласно Ф- №442 (срок до 01.06.16);

2. 11.05.2016г. в 15.00 подойти на Рабочую группу в отделение по адресу ул. Турова, д.5;

3. Принять участие в программе «Невероятные годы» для повышения уровня родительской компетенции

Причины неосуществления социального патронажа _____ - _____

Заключение: Усилить контроль семьи (1 месяц), контроль за выполнением контракта, направить запрос в ОПДН о ситуации в семье.

(заполняется специалистом)

Подпись лиц(а), проводивших(его) обследование (должность, подпись/расшифровка):

Сидорова К.К., специалист по социальной работе

Ознакомлен _____

(подпись члена семьи, в присутствии которого проведен социальный патронаж)

Резолюция: _____

(заполняется заведующим отделением)

Заведующий _____

(указать отделение)

(Ф.И.О. заведующего)

Использованная литература и интернет-ресурсы

1. Семейный Кодекс Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ.
2. Федеральный Закон РФ от 24.06.1999г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
3. Федеральный Закон РФ от 28.12. 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
4. Федеральный Закон РФ от 24.04.2008 г. №48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»
5. Указ Президента РФ от 01.06.2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы»
6. Закон РК от 09.12.2014 г. № 156-РЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Республике Коми»
7. Закон РК от 23.12.2008 г. № 148-РЗ «О некоторых мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
8. Приказ Министерства образования РК, Министерства внутренних дел по РК, Министерства труда, занятости и социальной защиты РК, Министерства здравоохранения РК от 15.12.2015 г. № 280/488/2611/12/566 «Об утверждении Порядка взаимодействия территориальных органов МВД России на районном уровне в Республике Коми, органов управления здравоохранения и медицинских организаций, учреждений социальной защиты и социального обслуживания, органов, осуществляющих управление в сфере образования, и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, органов опеки и попечительства Республики Коми по выявлению и пресечению случаев нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних, связанных с жестоким обращением с детьми, и (или) совершении в отношении них иных противоправных действий»
9. <http://www.sirotstvo.ru/fond/>
10. <http://fond-detyam.ru>.