Приложение

**Методические рекомендации о работе по профилактике семейного неблагополучия в образовательном пространстве Пензенской области**

Директор ППМС центра

Пензенской области

Е.В. Коломнцева

Заместитель директора-

психолог высшей категории

Т.Н Карамышева

1.**Актуальность**

В настоящее время, выявление семей, находящихся в социально опасном положении происходит достаточно поздно, когда они уже переживают стадию хронического кризиса. Применение семейно-ориентированного подхода, основанного на оказании ранней помощи и профессиональной поддержки семье для минимизации проблем в ней ребенка, должно стать ПРИОРИТЕТОМ в деятельности педагогов школ Пензенской области.

Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)» четко определяет в трудовых воспитательных и развивающих функциях профессиональные умения *«Создавать в учебных группах (классе, кружке, секции и т.п.) разновозрастные детско-взрослые общности обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников»,* а также *знания «Основных закономерностей семейных отношений, позволяющих эффективно работать с родительской общественностью»,* на основевладения стандартизированными методами психодиагностики личностных характеристик и возрастных особенностей обучающихся.

При работе с неблагополучной семьей нет определенных технологий работы, подходящих для решения трудностей всех семей. Качество и эффективность поддержки ложиться на плечи команды специалистов.

При этом, *в идеале,* специалисты должны уметь:

во-первых, грамотно диагностировать состояние семьи;

во-вторых, владеть технологиями работы с семьей, через навыки правильного консультирования, проведения активных форм родительского просвещения, занятий для детей и родителей с тренинговыми упражнениями; через знания «ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ СЛУЧАЯ»;

в-третьих, своевременно и правильно их применять.

**Мишенью** системной работы с семьёй, а не предметом осуждения, в образовательном пространстве области, должна стать РОДИТЕЛЬСКАЯ НЕКОМПЕТЕНТНОСТЬ.

**Целью работы** - РОДИТЕЛЬСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ на основании договоренности со специалистами.

Сотрудничество и межведомственное взаимодействие прописаны практически во всех положениях о деятельности организаций, в должностных инструкциях специалистов, но оптимального системный подход к его организации, до сих пор, реализован недостаточно.

Эффективными системообразующими инструментами в достижении данного подхода считаем:

- наличие «сильного» и ОСВОБОЖДЕННОГО координационного звена (ответственного за профилактическую работу на уровне отдела образования и в школе),

- «реанимирование» межведомственного взаимодействия при работе с автоматизированной системой районной базы данных (ДЕСОП),

- наличие информационной составляющей (систематической социальной рекламы о правах на оказание социальных услуг, возможных путях действий в сложных ситуациях и т.д., информационные стенды, памятки для родителей и педагогов, общешкольные тематические акции и тематические консультации).

Почти в каждом случае, родители детей группы риска имеют собственные социально-психологические проблемы, поэтому оказание им помощи является неотъемлемой частью психологической и социально-педагогической реабилитации детей из неблагополучных семей.

При организации сопровождения просто необходимо учитывать специфику проблем каждого типа семьи.

2. **Уровни (по глубине и сложности) работы с неблагополучной семьей.**

*Первый уровень* ориентирован на все семьи группы риска и включает в себя:

- Первичную диагностику (сбор информации).

- Консультирование (педагогическое, социально-психологическое).

- Просвещение (информирование родителей, детей).

- Первичную медицинскую и психотерапевтическую помощь.

- Профилактика: определение шагов сопровождения.

- Разделение ответственности.

*Второй уровень* ориентирован на семьи, в которых низкий реабилитационный ресурс:

- Углубленная диагностика, в том числе сеть контактов (индивидуальные программы адаптации и реабилитации для детей).

- Коррекционно-развивающая работа (для детей).

- Психологическое консультирование (для родителей).

- Прогнозирование и мониторинг.

*Третий уровень* ориентирован на наиболее сложные случаи, когда специалисты образовательных учреждений не могут помочь только своими силами:

- Признание и оформление ограничений возможностей (на основании решения междисциплинарного совещательного формирования в школе - консилиум, совет, комиссия) и «передача» семьи другим специалистам (с поддержанием связи для последующего сопровождения в условиях школы);

- Психотерапевтическое консультирование (помощь в определении ребенка или члена семьи к психотерапевту);

- Медикаментозная поддержка, лечение.

Семей и детей в СОП в учреждении образования немного и наиболее эффективная работа по сопровождению этой категории - технология «работа со случаем». Согласно специфики проблем семьи, ее сопровождение в образовательном пространстве будет носить особый, неповторимый характер.

Методами мониторинга изменений семьи в процессе сопровождения будут:

- наблюдение за взаимодействием членов семьи друг с другом в домашних условиях и при проведении групповых мероприятий,

- наблюдение за ребенком в различных социальных ситуациях,

- опрос специалистов, работающих с детьми и родителями,

- опрос людей из ближайшего окружения семьи,

- анкетирование, тестирование членов семьи.

3. **Алгоритм «междисциплинарного ведения случая»** (компетенции педагогов)

**1.Диагностика**

Основной вопрос, который решается на этом этапе, состоит в том, есть ли необходимость работать с семьей, открывать случай для оказания помощи, либо необходимо другое срочное вмешательство, вплоть до изъятия ребенка из семьи. На данном этапе идет оценка проблем и ресурсов семьи и решается вопрос, может ли данная семья измениться к лучшему.

Необходимо помнить, что любая оценка – это вмешательство в семью. Специалист должен вначале (НО ОЧЕНЬ ОПЕРАТИВНО) собрать всю имеющуюся информацию, а затем лишь идти посещать семью. Проведя диагностику, необходимо «взвесить» свои силы и определить, сможет ли специалист школы помочь той или иной семье, готова и может ли семья принять помощь.

Результат диагностики - определение ключевой проблемы на каждом этапе сопровождения.

**2.Планирование работы с неблагополучной семьей.**

Планирование работы с семьей является ключевым во всем процессе работы. Умение целенаправленно планировать свою работу и приводить выработанный план в действие должно стать базовым умением социального педагога, педагога-психолога, классного руководителя.

Существует два способа планирования – линейное и кольцевое планирование. Основным признаком линейного планирования является, то, что каждое последующее действие вытекает из предыдущего. Поэтому при ошибке или неэффективности работы со случаем следует возвращаться в исходную или ключевую точку.

Кольцевая структура планирования основана на принципе постоянной корректировки планов вмешательства в соответствии с изменяющимися обстоятельствами.

При работе с неблагополучной семьей специалистами выделяются следующие этапы планирования:

- вовлечение семьи в сотрудничество (контакт с семьей, предварительная оценка), выделение ключевых проблем;

- достижение взаимного согласия с семьей (согласовать цели, определить ресурсы, принять решение о судьбе ребенка и о направлении деятельности, принять план по защите прав ребенка);

- составление плана-проекта **обеспечения безопасности ребенка** и сохранения семьи, соглашение о сотрудничестве, заключение письменного договора на первое время по ключевой проблеме; создание и активизация социальной сетки семьи; оценка эффективности работы.

- выполнение плана;

- представление услуг;

- оценка прогресса (динамика семьи) и оценка безопасности ребенка;

- пересмотр плана и его коррекция в зависимости от обстоятельств.

**4.Формулирование целей.**

Часто при формулировании целей семья выражает их в виде проблем, поэтому задача специалиста – научить семью формулировать свои проблемы в виде «движения вперед», или целей. В основном специалисты сосредоточиваются на так называемых «социальных целях». Эти цели и задачи направлены на улучшение социальной жизни семьи.

Специалисту необходимо определиться: с чьими целями он собирается работать? Если не пройти процесс согласования целей с семьей, то, скорее всего, семья не будет активно сотрудничать со специалистом в достижении **его** целей. **Согласование целей – это процесс, когда сформулированные семьей и вами цели сравниваются и выделяются общие составляющие.**

Как мы говорили ранее, в процессе работы с целями следует регулярно проводить самоанализ, чтобы понять, что происходит и на какой стадии работы с семьей находится специалист. В этом может помочь перечень вопросов:

- В чем заключается моя цель внедрения в семью?

- В чем заключается цель семьи?

- Какие я вижу различия?

- Какой риск для меня/для семьи существует в моей стратегии внедрения?

- Каких результатов я хочу достичь?

- Каких результатов ожидает семья?

«Высшим пилотажем» при планировании работы с неблагополучной семьей **будет** план работы, имеющий **одновременно несколько целей**: обеспечить безопасность и благосостояние ребенка и минимизировать социальные проблемы семьи.

**Может** **потребоваться** **несколько взаимосвязанных планов**, которые нужно будет расположить **по степени важности**. Следует иметь в виду, что на практике часто придется повторять процесс или его определенные стадии, чтобы исследовать различные пути, которые пересекутся потом в одном общем плане.

Необходимо отметить, что важное значение для составления плана работы является создание и активизация **социальной сети семьи**.

Под социальной сетью семьи понимается система связей с людьми, от которых семья получает эмоциональную и инструментальную (экономическую, физическую и информационную) поддержку.

При анализе социальной сетки выделяют две различные системы поддержки - естественную и формальную.

**Естественные** системы поддержки: родственники, друзья, различные неформальные группы (спортивные, религиозные, клубы).

**Формальные** системы поддержки: органы социальной помощи, учреждения здравоохранения, школы, различные детские учреждения, проекты и программы социального направления.

Соединение всех элементов социальной сети дают общую картину ситуации семьи. Главный вопрос, насколько эффективна социальная сеть в помощи на данный момент? Какие шаги следует предпринять для её улучшения?

**3.Осуществление плана**

*(Заметьте, мы ни разу не упомянули о «форме» ПЛАНА, на разработку, утверждение и заполнение которой, зачастую, специалисты тратят ДРАГОЦЕННОЕ время, эффективность которого приближена к нулю). ПЛАНЫ работы с семьей сегодня должны состоять из обозначения ДЕЙСТВИЙ, больше быть похож на АЛГОРИТМ, нежели на социально-психологическую карту)*

Дальнейшее взаимодействие специалиста с клиентом-семьей должно соответствовать следующему алгоритму:

- общение с семьей, умение слушать и слышать, анализировать, не принимать сторону клиента, не дать втянуть себя в конфликт, быть объективным;

- формирование мотивации семьи на получение помощи и согласия на сотрудничество со специалистом (ПОСТОЯННОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СТРЕМЛЕНИЯ РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ);

- осуществление разработанного плана действия по выходу из кризисной ситуации (использование всех возможных форм реагирования по малейшим «продвижениям вперед»);

- контроль за выполнением соглашения;

- закрепление позитивных навыков выхода из кризиса.

**4. Анализ и оценка достигнутых результатов** *(при необходимости планирование и осуществление плана работы с семьей, исходя из достигнутых результатов и новых обстоятельств).*

После определенного времени работы с семьей необходимо оценить свои действия и весь процесс работы с семьей в целом. Здесь следует учитывать две крайности:

- когда специалисты «затягивают» с периодической оценкой (например, из-за загруженности);

- когда специалисты «торопят события».

Невозможно однозначно ответить на вопрос, как часто нужно проводить такую оценку.

При этом у педагога должен быть инструмент, которой поможет эту позитивную динамику оценить. Можно использовать следующий перечень вопросов:

- Почему я считаю, что процесс идет в нужном направлении?

- Что думают члены семьи о прогрессе в их ситуации?

- Какова моя роль на данном этапе?

- Какой шаг будет следующим?

- Чему я научился в этом случае?

- Что вынесли члены семьи из их ситуации?

Для эффективности изменений проводится общая оценка функционирования семьи.

Выделяются следующие показатели оценки функционирования:

- уровень жизни семьи доведен до средних показателей (родители пытаются вести нормальный образ жизни, устроились на работу, заботятся о детях и т.д.);

- улучшение бытовых условий – очень важный положительный момент: стало чище в квартире – легче строить взаимоотношения, безопаснее детям и взрослым и т.д.

- восстановление контактов семьи с окружением, ребенок посещает детский сад, школу, и т.д.;

- уменьшилось употребление алкоголя;

- решены прочие специфические для данной семьи проблемы.

Отсутствие прогресса в работе с семьей – это продолжение предыдущей работы; в такой ситуации рассматриваются вопросы, которые помогут специалисту разобраться в причинах отсутствия прогресса. Можно задать себе такие вопросы:

- Следует ли семья вместе со мной?

- Реалистичны ли цели случая?

- Правильно ли расставлены приоритеты в работе?

- Соразмерные ли возможности семьи ступени процесса?

- Корректны ли разработанные критерии оценки эффективности?

Закрытие случая - это отдельная важная процедура, она является анализом эффективности достигнутых результатов.

Анализ опыта других регионов определил эффективные механизмы реализации «**Технологии работы со случаем»:**

1.Четко - организованная работа органа, исполняющего полномочия по опеке и попечительству в районном отделе образования,

2.Четко - организованная работа межведомственного муниципального консилиума;

3.Четко-организованная работа районной КДН.

Названные структуры имеют соответствующие полномочия, могут унифицировать порядок работы с каждой выявленной семьей группы риска, независимо от ее особенностей и нужд, и организовать профилактическую деятельность во взаимодействии с различными учреждениями и организациями, оказывающими услуги семьям и детям с различными нуждами.

Технология «работа со случаем» позволит выстроить работу с семьей как единый реабилитационный процесс, в первую очередь за счет введения института «кураторов случая». Куратор (феномен кураторства описан выше) организует работу с семьей и ребенком как единый процесс, следит за своевременным получением семьей услуг, устанавливает с семьей помогающие отношения, проводит мероприятия по повышению доступности услуг для семьи, проводит оценку результатов и т.п.

Более детально ознакомиться с технологией, адаптировать ее для реализации в образовательном пространстве Вам помогут материалы сайтов:

- www.newsteps.ru, <http://fond-detyam.ru>, http://fondpcc.ru/ , http://dorogakdomu.ru/

Также на сайте Минобрнауки России (раздел «Документы) содержит методический сборник «Актуальные вопросы внедрения технологий «Раннее выявление случаев нарушения прав детей» и «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав ребенка».

В качестве практического пособия предлагаем Алгоритм психологического консультирования (по К. Роджерсу).

**Алгоритм психологического консультирования**

***Главная задача консультанта в беседе*** - **подвести клиента к пониманию, осознанию себя, своего поведения, своих ведущих мотивов и ценностей, своих ресурсов и ограничений** Стадийность его четко прослеживается в основном методе психологического консультирования - интервью.

В литературе (Меновщиков В.Ю., 1997, Шеховцова Л.Ф., 1996) обычно приводится "пятишаговая" модель консультативного интервью, состоящая из следующих этапов:

1.Установление контакта и ориентирование клиента на работу.

2.Сбор информации о клиенте и выделение "проблемы".

3.Формулировка и осознание желаемого результата.

4.Выработка альтернативных решений.

5.Обобщение результатов, переход к действию.

Рассмотрим каждый этап подробнее.

**Стадия установления контакта**

Уже на первой стадии консультирования, уделяя внимание тому, что и как говорит клиент, психолог может получить много ценной информации о личности клиента, его способе существования, о целях его визита и о том, как будет протекать консультативный процесс дальше. В начале непосредственного общения консультант устанавливает с клиентом контакт.

Успешность создания терапевтического климата обусловлена личностными качествами консультанта и его отношением к консультированию:

* необходим искренний интерес к людям и подлинное желание помогать им. *Важно любить не только человечество, но и отдельного человека. Нельзя забывать, что клиенты тонко чувствуют, интересуется ли консультант ими по существу или только как объектами исследования.*
* во время консультирования все внимание следует уделять клиенту, нельзя заниматься посторонними делами *(например: разговаривать по телефону, разрешать входить в кабинет коллегам и обсуждать с ними какие-то, пускай даже важные вопросы, витать в мыслях за стенами кабинета и т.п.);*
* надо предоставить клиенту максимальную возможность высказаться. *Он приходит к консультанту не выслушивать поучения и мудрые советы, а рассказать о гнетущих и затруднительных аспектах своей жизни;*
* не следует проявлять излишнее любопытство. *Важна лишь та информация о клиенте, которая необходима для понимания его проблем. Если консультант вынуждает клиента чрезмерно раскрываться, клиент после визита испытывает неудобство, переживает чувство вины и нередко прекращает консультирование;*
* необходимо соблюдать профессиональную тайну. *Если консультант по каким-то причинам обязан делиться с другими сведениями о клиенте (например, при надзоре за консультированием), надо поставить его в известность;*
* следует помочь клиенту почувствовать себя непринужденно во время консультативных встреч. Для этого консультант должен проявлять дружелюбие, искренность, естественность, суметь войти в положение клиента;
* к проблемам клиента необходимо относиться без осуждения. Консультант должен не оценивать, а слушать, слышать и понимать.

**Сбор информации о клиенте и выделение "проблемы"**

Второй этап, еще называемый "исповедь и толкование"

Цель консультанта на этой стадии - выделить и сформулировать проблему клиента

Отвечая на вопросы консультанта, клиент анализирует свое поведение и поведение других в проблемной ситуации, исследует и осознает свои чувства. С помощью вопросов консультант демонстрирует клиенту разные стороны его ситуации, помогает клиенту воспринять и осмыслить ее по-новому.

Правила:

I. He сгущай краски, не употребляй оценочные слова.

2.Ориентируйся на ключевое слово - тему клиента.

З.Не навязывай свою точку зрения.

4.Говори доступно.

5.Говори кратко.

**Осознание желаемого результата**

Когда цели клиента становятся понятными, консультант помогает клиенту сформулировать "запрос" фокусируясь на скрытом его содержании.

Если клиент оказывает сопротивление воздействию консультанта, то консультант «обозначает» сопротивление клиента и работает с ним, не стремясь, во что бы то ни стало, переориентировать клиента.

Консультанту очень важно проговорить с клиентом возможные позитивные варианты решения проблемы, обнаружить неизвестные ресурсы его личности, сфокусировать внимание на возможностях клиента, о которых он, может быть, и не думал.

**Выработка альтернативных решений**

В этой фазе интервью консультант обсуждает с клиентом разные варианты изменения рассматриваемой ситуации, они совместно ищут, сравнивают и оценивают альтернативы для преодоления "застоя" и расширения вариативности дальнейшего развития ситуации

Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте, и в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Будут обсуждены все подводные камни, возможные препятствия на пути этого поведения. Иначе позитивное поведение может быть отложено на очень далекое время, а то и вообще не состояться

**Обобщение результатов, переход к действию**

На последней стадии интервью задача консультанта - способствовать перенесению изменений в мыслях, чувствах и действиях клиента в повседневную жизнь, т.е. подготовить его к активности. Полезно обсудить с клиентом возможные препятствия и способы их преодоления, например, найти сдерживающие или помогающие "силы", которые находятся в окружении или во внутреннем мире клиента (чувства, мысли, отношения). Из практики консультирования известно, что многие люди ничего не делают для изменения собственного поведения, предоставляя это другим. Консультант должен знать это, а также то, что эффект консультирования определяется теми переживаниями, которые были у клиента во время интервью. ***Изменения состояния клиента в ходе интервью - главный показатель его эффективности***

Заканчивать интервью можно домашним заданием, обязательно отмечая необходимость отчета о его выполнении.

Таким образом, мобилизуются средства контроля за содержанием изменений, произошедшим с клиентом во время интервью. Домашнее задание следует сформулировать в простой, доступной для понимания и выполнения форме и направить либо на конкретную ситуацию и действия в ней, либо на переосмысление или переоценку ценностей.