

## Оглавление

Введение.....	2
Цели и задачи в работе с семьей куратора «случая» .....	3
Подготовка к визиту.....	5
Примерный алгоритм домашнего визита.....	7
Трудности в установлении контакта. Работа с сопротивлением.....	14
Невербальные средства общения в консультировании .....	17
Практические упражнения .....	19
Приложение №1 Анкета – опросник. ....	24
Приложение №2 Информационная справка .....	25
Использованные для составления сборника источники и литература.....	30

# Введение

Коммуникативные навыки являются ядром профессиональных умений специалистов помогающих профессий: специалиста по социальной работе, куратора «случая», социального педагога. В настоящем пособии предлагаются инструменты и методы, необходимые при знакомстве с семьей и проведении первичного посещения семьи. Представленная информация направлена на проведение качественной и эффективной работы с семьей специалистом по социальной работе, и обеспечивает качественное достижение профессиональных целей.

Социальная работа напрямую связана с установлением и поддержанием контактов с представителями государственных служб, учреждений, общественных организаций, гражданами, нуждающимися в помощи, и поддержке, что требует от специалиста по социальной работе высокого развития коммуникативных способностей. Практическая деятельность в этой сфере подразумевает непосредственное общение с другими специалистами, родителями, детьми и т.д.

Успех специалиста в этой деятельности в значительной мере зависит от уровня его коммуникативной компетентности. Любое взаимодействие специалистов учреждения (специалисты по социальной работе, кураторы «случая», педагоги, воспитатели и т.д.) с семьей требует определенных навыков, знаний и умений: умение вступать в контакт, задавать вопросы, умение услышать и понять то, что имел в виду собеседник, умение передать собеседнику, что его услышали и поняли. Это взаимодействие должно быть профессиональным и деликатным.

Умение расположить к себе собеседника, выстроить и вести диалог в нужном для специалиста русле, выслушать собеседника, воздействовать на собеседника по средствам коммуникации – все это является «рабочим инструментом» специалиста по социальной работе и служит для установления контакта с семьей, плодотворной работы и благополучному решению выявленных проблем семьи.

Данные навыки основываются на практике, опытный специалист по социальной работе уже в ходе первой встречи может расположить членов семьи к сотрудничеству, беседе, подписанию Соглашения о сотрудничестве, составлению экокарты, генограммы и т.д.

## Цели и задачи в работе с семьей куратора «случая»

Семья для каждого человека - это очень личное пространство, со своим микроклиматом, внутренней атмосферой, сложившимися отношениями между членами семьи, ролями, увлечениями, интересами, традициями, устоями. Это обязательно должен знать каждый специалист, решивший посетить семью.

Отношения между специалистом и членами семьи, с которой осуществляется работа, представляют собой сложную систему межличностных связей, и лишь при первом посещении семьи, мы имеем возможность, начать свою работу с чистого листа. Специалист может создать тот образ и заложить ту модель поведения, которая будет наиболее эффективна при работе с семьей, нуждающейся в помощи. Ошибка, допущенная специалистом в ходе первой беседы с семьей, может если и не перечеркнуть всю дальнейшую работу, то весьма замедлить процесс реабилитации семьи.

Цель работы куратора «случая» с семьей – сохранение ребенка в кровной семье, создание безопасных условий для проживания ребенка. Необходимые для этого условия – установление доверительного контакта с семьей, восстановление функциональной ролевой структуры семьи. Успех работы с семьей в большей мере зависит от того, удастся ли установить уважительный, доброжелательный и долговременный контакт с членами семьи. Без привлечения семьи к решению собственных проблем и выполнению Плана работы с семьей, значимого результата достичь не удастся.

Перед выездом в семью специалист по социальной работе должен ответить на вопросы: *«А зачем я иду в семью? Какая моя цель?»*. Ответ на этот вопрос означает умение грамотно формулировать цель, которая является ориентиром для Ваших действий в семье.

Посещение семьи на дому является основой социального сопровождения семьи по технологии «случай». Посещение семьи на дому может преследовать следующие цели:

- знакомство с родителями, детьми и другими членами семьи, установление контакта.
- диагностическая, которая включает в себя изучение возможных факторов риска (медицинских, социальных, бытовых), исследование сложившихся проблемных ситуаций в семье, что способствует оказанию своевременной помощи семье.
- контроль, который включает в себя оценку состояния семьи и ребенка, выполнения каких-либо договоренностей, рекомендаций, обследование жилищно-бытовых условий семьи, анализ хода реабилитационных мероприятий и их результатов, отслеживание динамики.

- проведение в семье профилактической работы (беседа, консультация, информирование, буклеты и т.д.), оказание конкретной социальной, посреднической, психологической и педагогической помощи.

Основные задачи первой встречи куратора «случая» с семьей:

1. Знакомство и установление равных доверительно-деловых отношений, позволяющих продолжить дальнейшую работу,

2. Обследование бытовых условий жизни семьи и ребенка, внутрисемейного психологического климата, особенностей поведения членов семьи.

2. Настройка семьи на дальнейшую результативную работу. Информирование родителей о том, что визит специалиста - в интересах ребенка для оказания помощи и поддержки семье.

3. Первичная диагностика (визуальная, информативная и т.д.) семейной ситуации, направленная на осознание существующих проблем, трудностей в семье.

## Подготовка к визиту

### ***Документы:***

Знакомство с родителями может произойти в учреждении или по месту жительства (приоритетно – посещение семьи на дому).

Перед встречей с семьей куратору необходимо изучить документы, предоставленные ООиП:

1. Акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи;
2. Оценка риска нарушения прав и законных интересов ребенка;
3. Служебное сообщение, поступившее на семью;
4. Другие документы (ответы на запросы о семье из других учреждений).

Где бы ни происходила первая встреча, специалисту необходимо подготовиться к ней и подготовить необходимые бланки для составления документов, которые могут понадобиться при беседе (информационная справка посещения семьи, бланк беседы, Соглашение о сотрудничестве, чистый лист для наброска схемы генограммы и эокарты и т.д.).

### ***Вопросы и план беседы:***

Перед предстоящей беседой специалист может составить примерный план беседы: наметить на отдельном листке бумаги интересующие его вопросы, которые помогут прояснить ситуацию в семье, и в ходе беседы применять их для сбора информации о семье, обозначить основные проблемные моменты семьи, на которые следует обратить внимание, выяснить, уточнить.

Специалисты по социальной работе ОГКУ «ЦСПСиД Молчановского района» при первом посещении семьи и диагностики внутрисемейной ситуации используют анкету – опросник для родителей, которая позволяет не упустить важную информацию о семье и проанализировать полученные сведения после визита и учесть при разработке составления Плана работы с семьей (Приложение №1). Вопросы в данной анкете - опроснике могут меняться в зависимости от возраста ребенка, состава семьи, причины открытия «случая».

Перед встречей продумайте манеру своего поведения — она должна быть достаточно деловой, но не сухой, спокойной и доброжелательной. Поэтому торопливость и невнимательность куратора для клиента может быть оскорбительной и неприятной.

Знакомство с членами семьи на дому создает определенные преимущества для куратора. Каждый человек чувствует себя уверенно и раскрепощено в своем собственном доме.

Куратор визуально может определить, в каких отношениях находятся члены семьи, как они относятся к своему ребенку, как ребенок относится к родителям, другим членам семьи. На встрече со всей семьей можно оценить

основные составляющие функционирования семейной системы — семейную структуру, внутренние взаимодействия, семейные контакты и внешнее взаимодействие (социум).

В беседе выясняются отдельные обстоятельства, характеризующие отношение родителей к ребенку. Это можно понять по тому, кто с кем рядом сел, где сел ребенок, кто начинает разговор, кто молчит, кто перебивает остальных, кто слушает, как члены семьи взаимодействуют между собой и т.д. Именно поэтому важно, чтобы на первой встрече присутствовала все члены семьи.

### ***Внешний вид специалиста:***

Особое внимание специалисту следует уделить своему внешнему виду. Одежда специалиста по социальной работе имеет большое значение при знакомстве с клиентом. Куратор чаще всего работает в семьях с низким достатком, поэтому показной «шик» в одежде и облике неприемлем — это может вызвать негативное отношение к куратору и социальной сфере в целом. Неопрятный, небрежный облик, так же производит не лучшее впечатление. Одежда не должна привлекать внимание к себе или тем более переключать внимание на себя полностью — это сделает собеседника рассеянным, а общение — менее эффективным. Специалист по социальной работе должен одеваться и причесываться так, чтобы не одежда, а он сам привлекал внимание.

Посещая семью необходимо учесть, что родителям может не понравиться если куратор будет ходить по дому в уличной обуви. Поэтому необходимо заранее взять с собой на выезд бахилы.

Не рекомендуется принимать предложения родителей пообедать или выпить чай, необходимо держать определенную дистанцию в общении. Специалист должен найти вежливую причину отказа от еды и напитков. Нужно деликатно отклонить предложение, поблагодарив, отказ должен быть уважительным.

# Примерный алгоритм домашнего визита

## 1. Знакомство и установление ровных отношений.

При первой встрече с членами семьи представьтесь, назовите полностью ФИО, должность, учреждение, где вы работаете, объясните причину своего визита в семью, цель вашего визита. На этом этапе также обсуждаются вопросы конфиденциальности. Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы собеседник знал, что с ним беседует именно тот специалист, с которым он уже разговаривал. Если же произошла неожиданная замена специалиста по социальной работе, следует объяснить причину этого. Будьте при этом доброжелательным, спокойным и уверенным в себе для создания стабильной эмоциональной обстановки. Необходимо обращаться к взрослым членам семьи по имени отчеству, к детям по именам (вся необходимая информация о семье содержится в Акте посещения семьи ООиП).

Позитивный настрой в общении является тем самым прочным фундаментом, на котором строится вся работа специалиста с родителями. Для расположения родителей к беседе можно использовать прием: улыбка, имя собеседника, комплимент. В общении с клиентом наиболее применим косвенный комплимент: мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: ребенка, огород, хобби, порядок в доме, умение вести быт, хозяйство и т.д. Для того чтобы люди были расположены к общению, специалист должен демонстрировать свою готовность общаться с ними. В этом может помочь легкая, доброжелательная улыбка.

Примерные вопросы и фразы, которые может использовать куратор в беседе с родителями на данном этапе беседы:

- *Здравствуйте (ФИО родителя), меня зовут (ФИО) ... Я специалист (специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог и др.) Центра социальной помощи семье и детям (название) ..... города/ района.*

- *Мы помогаем (оказываем помощь, поддержку) родителям, которые испытывают трудности.*

- *Мы работаем с семьями, в которых есть дети, в семьях, в которых иногда возникают вопросы/трудности, в решении которых нужна помощь специалистов.*

- *Где мы можем поговорить с вами? В комнате или на кухне?*

- *Вам удобнее поговорить об этом здесь или может быть мы пройдем на кухню?*

Визит специалиста в семью не всегда воспринимается доброжелательно со стороны членов семьи и поэтому проявление сопротивления – это вполне нормальная, адекватная реакция. Специалисту в данном случае не стоит проявлять раздражение, нетерпение.

В беседе можно использовать следующие вопросы и фразы, позволяющие прояснить причины сопротивления и снизить градус его проявления:

- Вы вообще не хотите взаимодействовать со специалистами или только сегодня?

- Вам все специалисты надоели? А кто именно? Почему?

- Сейчас Вам тяжело об этом говорить?

- Сейчас не подходящее время для разговора? Когда Вам будет удобно со мной встретиться?

- Вы вообще не хотите разговаривать со специалистом нашей службы или только сейчас?

- Если я Вас правильно поняла, сейчас у Вас нет времени на разговор со мной, и мы встретимся в следующий понедельник в это время.

**Желаемый результат:** Родитель открыт для общения, готов к дальнейшему сотрудничеству со специалистом.

## **2. Содержательная часть.**

Куратору необходимо обозначить причину своего визита в семью (причина открытия «случая»), обговорить с родителями и ребенком (по необходимости) ситуацию, которая послужила причиной открытия случая. Дать возможность клиенту выговориться, рассказать, как он видит всю ситуацию.

Примерные фразы, которые может использовать куратору в беседе с родителями на данном этапе беседы:

*К нам в центр поступила информация с ООиП о том, что:*

- Вы пришли в детский сад за ребенком в нетрезвом виде,

- Вы пропускаете плановые осмотры новорожденного ребенка у врача, не наблюдаетесь у педиатра, у ребенка есть хроническое заболевание,

- У вашего ребенка медицинским работником школы были зафиксированы синяки и ушибы на (указать часть тела),

- Ваших малолетних детей (3 и 5 лет) часто видят одних на улице без присмотра, одетых не по погоде,

- Вы и ваш супруг несколько дней употребляли алкоголь, в это время дети не посещали занятия в школе, детский сад и т.д.

Обязательно дайте возможность родителям и другим членам семьи выразить свое мнение, отношение к сложившейся ситуации в семье:

- Мне важно узнать, что Вы знаете об этой ситуации и как Вы к этому относитесь/что вы об этом думаете?

- Вам известно об этой ситуации? Что вы думаете по этому поводу?

- Что произошло на ваш взгляд? Как вы видите эту ситуацию?

Для выстраивания диалога применяются следующие техники:

1. Выспрашивания – подразумевает сбор информации через задавание вопросов, установление продуктивных отношений с семьей, нацеленных на дальнейшую работу.

Примерные вопросы, которые может использовать куратору в беседе с родителями на данном этапе беседы:

- Что стало причиной вашего развода? Как долго Вы переживали?

- Вы приехали в незнакомый город / село и, похоже, немного растеряны. Так бывает. Как Вы справляетесь с этим?

- Как Вы справляетесь с такими активными детьми, с хозяйством? Откуда Вы берете силы?

- Кто вам помогает? Кто Вас поддерживает? Родственники? Какие? Соседи? Какие? Друзья? Какие? Чьи? С кем из родственников вы общаетесь? Может вам кто-нибудь помогает? А чем?

- Вы трудоустроены (работаете)? Может быть, занимаетесь подработкой у населения (ловите рыбу, шьете на дому и т.д.)? Или есть дополнительный заработок? Что происходит у вас на работе? Коллеги Вам помогают?

- Когда родитель один растит детей, то действительно может быть тяжело. Откуда Вы берете силы?

- Приходится много работать, чтобы содержать детей. Как Вы все успеваете?

- В жизни современного человека много времени уходит на работу, быт, многочисленные повседневные обязанности. Вам удается находить время на общение/лично для себя?

- Что обычно вам помогает справиться с трудностями? Как вы проводите свободное время? Какой совместный досуг в вашей семье? Какую секцию (кружок) посещает ваш ребенок? Чем он интересуется? и т.д.

- Чем сын /дочь любит заниматься в свободное время? Удастся ли Вам провести время вместе?

- Ваш ребенок учится (посещает детский сад)? В каком классе (школе)? А какая успеваемость? Как у него отношения со сверстниками?

- Есть ли хронические заболевания у вас или у вашего ребенка? Как часто болеет ребенок?

- Вы проживаете в собственном доме или снимаете? Есть ли у вас задолженность за коммунальные услуги?

- Что составляет доход вашей семьи? Оформлены ли у вас пособия?

- Как вы считаете, в чем причина пропусков ребенком школы?

- Как вы думаете, из-за чего ваш сын поссорился с одноклассником?

- Отец вашего сына занимается его воспитанием? В чем он помогает?

- Вас тревожит, что Ваш сын дружит с дурной компанией?

- Как влияет эта ситуация на Ваши отношения с ребенком?

- Вас что-нибудь беспокоит в развитии ребенка?

2. Активное слушание – умение внимательно слушать партнера и понимать его точку зрения, позволяющее выстраивать доверительные отношения с собеседником и располагать его к себе для дальнейшего взаимодействия (повторение последних слов, перефразирование, резюмирование).

3. «Малый разговор» - это беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора. Цель данной техники — создать благоприятную психологическую

атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия, восстановить эмоциональное равновесие. Вначале «малый разговор» создает благоприятный эмоциональный тон. Затем начинается «большой разговор» - основная беседа на интересующую нас тему, и если в ходе него возникает отрицательное напряжение, «малый разговор» помогает вернуться в положительную зону напряжения. Это может происходить несколько раз на протяжении «большого разговора».

Даже если специалист по социальной работе полностью осведомлен о семейных обстоятельствах, следует дать членам семьи высказаться, рассказать о произошедшем со своей точки зрения. Для этого необходимо поинтересоваться, что случилось, произошло в семье, почему ранее приходили специалисты ООиП. Каждая точка зрения должна быть принята во внимание. Это создает атмосферу взаимопонимания, общности интересов, эмоциональной взаимоподдержки. Тон беседы должен быть ровным, без осуждения, даже если клиента есть за что осуждать. Проговаривание помогает членам семьи повысить понимание происходящего и помогает специалисту найти ключ к ее мотивации на взаимное сотрудничество.

Выясняя сущность проблемы в семье и мнение всех членов семьи по поводу произошедшей ранее ситуации, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы — не каждый родитель может говорить логично и по существу проблемы; волнение и растерянность человека также могут повлиять на ход беседы. Получив всю нужную информацию, важно в присутствии родителей внимательно просмотреть ее, чтобы удостовериться, что ни один существенный вопрос не упущен, и затем вкратце повторить основные, ключевые моменты беседы, чтобы родители могли убедиться, что их поняли правильно.

В ходе обсуждения различных точек зрения на проблему специалист имеет возможность наблюдать семейное взаимодействие. Иногда члены семьи и их окружение могут отличаться разговорчивостью, и задачей специалиста будет «не утонуть» в потоке информации. Руководите ходом беседы, получаемая вами информация должна действительно относиться к делу. Старайтесь держать разговор в нужном вам русле и направляйте его туда, куда вам необходимо, но делайте это тактично.

В диалоге с семьей необходимо замечать многие мелочи и детали, а затем решать: придавать им значение или нет. В беседе специалисту необходимо фокусировать свое внимание на ключевых проблемах семьи. На основании информации, полученной на встрече со всей семьей, могут быть выдвинуты гипотезы относительно семейных факторов, способствующих возникновению проблем семьи.

Важную роль в причинах проблем семьи играет история самой семьи: детство родителей, применение к ним жестокого обращения, предыдущий семейный опыт родителей и т.д. Специалист в беседе с родителями собирает информацию для составления генограммы семьи: интересуется о близких значимых родственниках, включенных в жизнь семьи.

Для понимания процессов, происходящих в семье, необходимо обладать информацией о контактах семьи с окружающим миром, социумом. Специалист должен выяснить это у членов семьи и понять, является ли семья включенной во внешний мир (активно взаимодействует с социумом, а следовательно, имеет хорошую социальную поддержку), отчужденной (практически не контактирует с социумом, но активно наблюдает за ним) или изолированной (практически не имеет контактов с социумом). Часто именно в изолированных семьях допускается жестокое обращение с детьми. Данная собранная информация поможет специалисту в составлении экокарты семьи.

Очень важно в беседе давать обратную связь собеседнику. Она может состоять из нескольких фраз или слов:

- *Да, понятно.*
- *Мне кажется, что я понимаю, как вам было трудно.*
- *Сейчас я достаточно полно представляю картину того, что вы мне рассказали.*
- *Я думаю, что понял, что вы имеете в виду.*
- *В данной ситуации Вы сделали (делаете) все, что смогли.*
- *Многие в подобной ситуации испытали бы похожие чувства*
- *Я вижу, что Вы любите своих детей.*
- *Я вижу, что Вы думаете о своих детях.*
- *Вы действительно беспокоитесь о благополучии своих детей.*
- *Я тоже так считаю. Я с вами согласен, что...*
- *Я не сомневаюсь, что Вы любите своего ребенка .*

Подобные высказывания дают собеседнику понять, что специалист внимательно его выслушал и постарался вникнуть в происходящее.

**Желаемый результат:** Собрана информация о проблемах семьи, причинах открытия «случая», начата первичная диагностика семьи, что в дальнейшем поможет определить методы, «инструменты» решения проблем семьи.

**3. Включение семьи в работу,** формирование у членов семьи представления о том, что работа по «случаю» является ответственностью всей семьи. Начало работы по преодолению сопротивления семьи:

- Предложите ответить на возникшие у них вопросы. Важно обозначить свою роль и позицию в работе с семьей: на что вы нацелены, что вы можете, что не можете, чем ваши полномочия отличаются от опеки, как может проходить ваше взаимодействие. Здесь необходимо обговорить правила взаимодействия специалиста и семье. Например: если специалист звонит матери на сотовый телефон, то она должна ответить на телефонный звонок, или перезвонить позже; оповестить мать, что в рамках работы с семьей по технологии «случай», специалист будет делать запросы в школу по месту обучению детей, по необходимости беседовать с классными руководителями детей об успеваемости и поведении их в школе; посещение семьи по месту проживания будет производиться не менее двух раз в месяц, без предварительного предупреждения родителей и т.д.

- Спросите, в какой помощи семья нуждается и согласна ли она сотрудничать. Получение согласия членов семьи на социальное сопровождение семьи в целях совместного решения выявленных проблем является неотъемлемой частью в работе куратора.

Помните, что отказ семьи от сотрудничества при первой встрече не является окончательным. Принуждение к сотрудничеству в данном случае неуместно. Только разъяснение и убеждение может заинтересовать родителя в совместных с социальным работником действиях. Соглашение о сотрудничестве можно подписать и в следующую встречу с семьей. Задача специалиста разъяснить родителям о необходимости принять помощь специалиста для разрешения проблем в семье и сохранения ребенка в кровной семье.

### **Заключение Соглашения с семьей:**

*- Правильно ли я Вас поняла, Вы готовы сотрудничать с нами?*

*- Чтобы я (мы) смогла Вам помочь, нам с Вами необходимо договориться о совместной работе...,*

*- Несомненно, Вы любите своих детей, переживаете о том, что произошло, и готовы к изменениям. А мы со своей стороны хотим поддержать Вас и помочь,*

*- Для нашего совместного взаимодействия предусмотрено Соглашение о сотрудничестве, которое заключают родители и...,*

*- Я предлагаю Вам его подписать в целях совместной работы.....*

- Предложите семье сформулировать те проблемы, которые они видят на данный момент. Далее совместно составьте этот список, предложите распределить его по степени важности, совместно обозначьте ключевые проблемы семьи (социально-правовые, социально-экономические, социально-медицинские, социально-педагогические, и т.д.) и обговорите совместно с семьей возможные способы их решения, предлагая возможные варианты решения проблем исходя из собранной информации о семье, семейной ситуации. Не торопитесь раздавать рекомендации сразу по всем проблемам в первую встречу, дайте семье возможность самостоятельно подумать над вариантами выхода из проблемной ситуации. Если какие-то из выявленных проблем в первую встречу требуют немедленного решения (связаны с высокими рисками для детей), их не стоит откладывать и можно обсудить варианты выхода в первую встречу. Избегайте невыполнимых обещаний и проверьте на реалистичность ожидания семьи.

- Объясните родителям, что специалист по социальной работе выступает в качестве «помощника» и «куратора случая», и не нужно бояться, категорически относится к предложению помочь от специалиста в преодолении кризисной ситуации. При этом специалист–куратор «случая» играет роль опытного организатора или помощника, направляющего действия членов семьи.

**Желаемый результат:** с родителями заключено Соглашение, совместно обозначены проблемы семьи и обсуждены возможные варианты

их проблем, родители имеют информацию и мотивацию для дальнейших действий, выражают готовность и заинтересованность к изменению семейной ситуации.

**4. Завершение беседы.** В конце встречи специалисту по социальной работе и родителям следует договориться о повторной встрече. Инициативу в установлении связи следует проявить специалисту по социальной работе. Если же сроки следующей консультации точно установить невозможно, необходимо договориться о способах взаимного информирования.

По результатам встречи заполните в присутствии родителей Информационную справку о посещении семьи, в которой отразите всю полученную информацию о семье в ходе посещения. Дайте ознакомиться с документом родителям, объясните, что заполняете данный документ исключительно по факту (например: бытовые условия, наличие продуктов) и со слов родителей (например: внутрисемейные взаимодействия, режим дня ребенка). Родители подписывают Информационную справку, ставят дату.

Исходя из опыта специалистов по социальной работе, кураторов «случая» ОГКУ «ЦСПСиД Молчановского района», была разработана рекомендательная форма по заполнению данного документа (Приложение №2). Информационная справка о посещении семьи утверждена приказом учреждения и является важным инструментом в работе куратора «случая». Оформление документа должно быть корректным и информативным, что говорит о профессионализме специалиста.

Не стоит заканчивать встречу фразами: «настраивайтесь на долгую работу» или «мы сейчас быстро эти проблемы решим, и всё будет у вас хорошо». Эти варианты могут оказаться неправдой, не давайте обещаний и не предрекайте дальнейших событий. Поблагодарите членов семьи за беседу и пожелайте всего хорошего.

**Желаемый результат:** Подведен итог посещения и проведенной беседы, достигнута договоренность о дальнейшем сотрудничестве.

## Трудности в установлении контакта. Работа с сопротивлением

Родители – это взрослые люди, которые имеют свои взгляды, закреплённые стереотипы, например, такие как: “я и так все знаю” - отрицание возможности приобретения нового опыта; “чему вы можете меня научить, я старше вас” - демонстрация превосходства возраста и др.

Большинству людей не нравится, когда кто-либо вторгается в их личную жизнь. Типичные эмоциональные реакции на такое вторжение варьируются от настороженности до озлобления и сопротивления. Такая естественная осторожность становится еще более ярко выраженной в случаях, когда члены семьи имеют предыдущий негативный опыт общения с людьми, наделенными властью или социальными службами.

Наиболее часто специалист сталкивается с сопротивлением, когда он даёт советы, «учит жизни», пытается заставить родителей признать то, что очевидно куратору, или же просто начинает говорить с позиции «эксперта», который лучше самих родителей разбирается в его проблемах. Нельзя навязывать собеседнику свою собственную точку зрения и «учить жизни» родителей, так как фразы «*На Вашем месте я бы...*» и им подобные ущемляют самолюбие собеседника и не способствуют процессу общения. И специалист, и родитель – взрослые люди, которые имеют свои психологические особенности, возрастные и индивидуальные черты, свой жизненный опыт и собственное видение проблем.

Члены семьи воспринимают свой образ жизни как единственно возможный, более удобный, чем перемены, вызванные вмешательством специалистов. Это определяет трудности в работе с семьей на первом этапе. Такие семьи могут проявлять следующие **формы защитного поведения в отношении к посещающим:**

### 1. Минимизация контакта путем:

- игнорирования - не соблюдают договоренности о ранее запланированной встрече на дому, в учреждении.

- избегания - часто меняют место жительства, не открывают двери или запирают их, закрывают шторы, гасят свет, чтобы было впечатление пустого дома, могут посадить собаку на цепь перед входом в дом, не отвечают на телефонные звонки.

- неучастия - во время посещения семьи занимаются посторонними делами, во время беседы не говорят ни о себе, ни о ребенке, отвечает на вопросы односложными фразами.

### 2. Агрессия, которая может быть:

- внутренней – при посещении семьи члены семьи начинают ссоры, препирания, обвинения, конфликты между собой в присутствии специалиста;

- внешней – члены семьи выражают недовольство в адрес специалистов, грубят и обвиняют их в том, что происходит в семье, или в том, что они вмешиваются в их жизнь, устанавливают правила.

Специалист по социальной работе должен быть психологически готов к такому развитию событий, при котором запланированная цель выезда в семью и фактическая ситуация при посещении несовместимы, то есть, возникает непредвиденная ситуация.

Посещение семьи может создавать определенные риски для сотрудников. Руководители учреждений должны уделять внимание обеспечению безопасности специалистов. Это может включать правила безопасного поведения при посещении на дому семей с риском насилия, семей, в которых есть лица с проблемами психического здоровья, агрессивные лица или имеющие алкогольную/наркотическую зависимость, лица, освобожденные из мест заключения, имеющие судимость.

Каждый раз, заходя в семью, а особенно если это семья новая, куратор подвергает себя риску. Помните, что дома вас ждут дети, супруги, родители. В целях собственной безопасности, посещение семьи настоятельно рекомендуется не проводить одному. Обычно выезд в семью осуществляется несколькими специалистами (совместно с социальным педагогом, педагогом – психологом, специалистом по социальной работе и т.д.). Входя в дом, специалист должен постараться увидеть, будет ли безопасным для него нахождение и общение в доме и уйти, если он почувствует опасность. При посещении семьи специалист должен располагаться в комнате таким образом, чтобы ничто не препятствовало его выходу из квартиры. В целях собственной безопасности специалисты должны визуально отслеживать все, что происходит во время посещения, обращая внимание на группы людей и какую-либо противоправную деятельность. Если чувствуете, что возникает опасность, вы должны удалиться и вернуться, если необходимо, с представителями правоохранительных органов.

При возникновении напряженной ситуации во время первичного посещения семьи:

- **Приостановите** обсуждаемую тему.
- **Предложите** сделать паузу (например, скажите о необходимости позвонить и т. д.).
- **Сохраняйте спокойствие** на протяжении всей ситуации. Не продолжайте решение проблемы, начните с активного слушания.
- При дальнейшем обсуждении **используйте** «я - сообщения» вместо «ты - сообщения». Считается, что при этом вы говорите больше о себе (например, о мыслях и чувствах в сложившейся ситуации и меньше анализируете семью, чем можете снизить накал ситуации).

Например, можно построить диалог следующим образом:

- 1) высказать свое отношение к ситуации (*я беспокоюсь...*);
- 2) описать негативное поведение (*...но вы пьете слишком много...*);
- 4) возможные последствия (*...и вследствие этого больше отдаляетесь от детей и вводите их в заблуждение...*).

- **Проанализируйте** возможность переместить кого-то из членов семьи (например, поменять местами) или удалить на время (на

нейтральное/безопасное место, в том числе вне дома), особенно если их агрессивность направлена друг против друга.

- ***Побеседуйте*** при возможности индивидуально с каждым членом семьи.

- ***Покиньте*** семью, если Вы считаете, что ситуация для Вас становится физически опасной, или семья просит Вас об этом. Мягкий уход: согласие и отсрочка беседы. Действуем корректно, даем время для принятия решения.

Если родители ведут себя агрессивно, не используйте агрессию в ответ на грубость, бранные слова и жесты, спокойно отвечайте, ни в коем случае не выходите из себя.

## Невербальные средства общения в консультировании

В процессе консультирования большую роль играет умение использовать невербальные средства общения (мимику, позы, жесты, движения туловища, позиции, дистанции).

Для того, чтобы расположить собеседника к себе, специалисту важно:

- сидеть под удобным углом к собеседнику, на комфортном расстоянии. При разговоре с клиентом применима короткая дистанция и удобное расположение (от 50 см до 1,5 м). Такая дистанция характерна для беседы близких знакомых, друзей, поэтому собеседник подсознательно настраивается нас выслушать и помочь – благодаря этой дистанции мы воспринимаем его «ближе». Не стоит находиться слишком близко, это может вызвать дискомфорт у собеседника и «нарушить его границы». Существуют определенные рекомендации, касающиеся расположения собеседников в процессе общения. Лучшим вариантом считается тот, когда оба собеседника сидят, расположившись при этом под углом 45 градусов друг относительно друга, — такая позиция дает возможность в первую очередь клиенту чувствовать себя увереннее.

- время от времени наклонять туловище немного вперед, слушать внимательно, смотреть с искренним интересом;

- поддерживать контакт на уровне глаз. Не нужно постоянно смотреть собеседнику в глаза, но контакт глаз должен быть настолько естественным, насколько возможно. Если во время беседы консультант смотрит на клиента мало, невнимательно, недостаточно или смотрит в сторону, у собеседника может возникнуть ощущение, что его не слушают, игнорируют или даже отвергают.

- сидеть без напряжения, в удобной позе. Не нужно скрещивать руки и ноги, это может истолковать о закрытости и оттолкнуть собеседника. Открытая поза произведет должное впечатление только тогда, когда она не напряжена и естественна.

- выражение лица доброжелательное, открытое к общению, легкая улыбка. Именно через выражение лица люди передают значительную часть эмоций и информации. По данным исследователей, лицевая экспрессия более всего подвержена произвольным реакциям (застывшее выражение, наморщенный лоб, насупленные брови, улыбка и смех, покусывание губ).

- тон и темп речи консультанта должен быть доброжелательным, и должен соответствовать тому, что говорится. Не стоит говорить с собеседником слишком громко. Приглушенный голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности, интимности.

Одним из важнейших навыков в беседе является наблюдение. Внимательное наблюдение за собеседником предоставляет специалисту уникальную возможность получить дополнительную информацию и построить предположения относительно его чувств и поведения: об

эмоциональном отношении к тому, что он рассказывает; насколько глубоко он осознал свою проблему, готов ли он к принятию решения. На основе своих наблюдений специалист может дать обратную связь собеседнику, а также задать подходящие вопросы, которые помогут эффективнее вести беседу.

Чтобы сделать наблюдение более целенаправленным, прежде всего, необходимо определить, за чем и как наблюдать, на какие проявления эмоций и движений собеседника стоит в первую очередь обращать внимание:

- как в процессе сессии меняются его позы, жесты, интонация, мимика;
- какие слова, фразы, выражения или невербальные модели он использует чаще других;
- какие проявления значительно отличаются от других (слово, сказанное с особой интонацией, нехарактерный жест и т.д.).

Изменения позы, мимики, жестов собеседника по мере беседы могут свидетельствовать о том, что с ним происходят определенные изменения на уровне сознания. Если он постепенно или резко переходит от использования закрытых поз к более открытым, это может свидетельствовать о его большей вовлеченности в процесс консультирования, о заинтересованности, о доверии к консультанту. Об этом также могут свидетельствовать зеркальные жесты и позы.

**Метод «отзеркаливание».** Лучше всего этот метод работает при личном разговоре. Вы видите собеседника и просто копируете его позу и жесты. Например, поправил он волосы - вы делаете то же самое. Улыбнулся - улыбнитесь в ответ. Так вы посылаете человеку невербальный сигнал: смотри, я с тобой согласен, я думаю и делаю так же, как и ты. Этот прием действительно работает. В случае если человек не очень-то настроен на общение, отстраняется и вы это чувствуете - начинайте зеркалить. Как только поймете, что собеседник расслабился - переходите к следующему вопросу. Если собеседник, в свою очередь, начнет зеркалить вас - значит, тест пройден, контакт успешно налажен. Для оттачивания этого навыка его можно применить (потренировать) в коллективе, в семье, в кругу друзей.

# Практические упражнения

Приведенные практические упражнения способствуют преодолению барьеров в коммуникации, развитию приемов общения, поиску своих слабых сторон и оттачиванию навыков коммуникации, учат управлять ходом беседы. Представленные упражнения и задания могут быть использованы в деятельности широкого круга специалистов, работающих с семьями по технологии «случай». Цель – стать более раскрепощенным, спокойным и уверенным в себе, снять внутренние барьеры за счет эффективного использования вербальных и невербальных средств общения при передаче информации и установлении взаимопонимания.

Данные упражнения рекомендуется отрабатывать небольшими группами от 2 до 5 человек, с проведением обсуждения результатов, ощущений участников. Проигрывание групповых практических упражнений с качественной обратной связью между участниками, позволяет участникам учиться друг у друга, дает возможность опробовать различные типы и стратегии поведения.

## **1. Упражнение: «Как увидеть родителя с хорошей стороны».**

Цель: изменение позиции специалиста по социальной работе восприятия родителей по работе со «случаем».

Количество участников: можно выполнять индивидуально одним участником или в паре.

Первый этап: участник выбирает любого знакомого человека (коллега, родственник, друг, знакомый и т.д.), на листке бумаги записывает минимум 10 общих своих качеств с этим человеком (физические, биографические, увлечения, уделяйте больше внимания психологическим характеристикам: общительность, доброта, молчаливость, замкнутость и т.д.), по которым вы похожи друг на друга.

Второй этап: участник составляет список минимум 10 качеств общих с родителем, с которым он работает (открыт «случай»), по примеру первого этапа.

После выполнения упражнения в паре, следует провести обсуждение результатов и ощущений участников, давая возможность высказаться всем.

## **2. Упражнение на общение «Другими словами»**

Цель: тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Количество участников: команда 3-5 участника.

Один участник команды говорит какую-либо несложную фразу из 5–6 слов. Следующий участник должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу

дальше, опять же используя другие слова и т. д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми игроками. Один участник команды выступают в роли арбитра — следит, чтобы игроки не повторяли слова, а смысл высказывания передавался верно. Если команд несколько, между ними можно провести соревнование, кто быстрее передаст высказывания (фразы всем даются разные, но сходные по сложности и количеству слов).

После выполнения упражнения, следует провести обсуждение, давая возможность высказаться всем участникам, обсуждая сложности выполнения задания, с чем конкретно связаны затруднения (недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова и т.д.).

### **3. Упражнение «Черное – белое».**

Цель: умение перефразирования полученной информации, развитие коммуникативных навыков.

Количество участников: выполняется в парах.

Один участник пишет на листке бумаги несколько «гадостей», а другой участник должен сказать их вежливо, но не потеряв смысла высказывания (например: толстая баба – аппетитная женщина, мужик – бабник – любимец женщин или дамский угодник, сплетница – любительница быть в курсе новостей, неряха – творческая личность и т.д.).

### **4. Упражнение «3-минутный отпуск».**

Цель: применение активного слушания, обрабатывание навыка наблюдения за невербальными знаками.

Количество участников: выполняется в парах.

В этом упражнении первый участник рассказывает об отпуске своей мечты в течение трех минут. Говорящий должен описать, чего он хочет от отпуска, но без упоминания пункта назначения. Пока говорящий говорит, слушатель обращает внимание и использует только невербальные сигналы (мимика, контакт глаз, поза и т.д.), чтобы показать интерес к тому, что говорит говорящий.

Через 3 минуты слушатель должен обобщить ключевые моменты отпуска мечты спикера, описать его эмоциональной настрой, а затем угадать название пункта назначения.

Затем говорящий анализирует, насколько слушатель был близок к тому, что он сказал и в чем нуждался. Оба участника анализируют невербальные сигналы, полученные при общении.

### **5. Упражнение «Поговорите с рассеянным слушателем».**

Цель: понимание определенных эмоциональных состояний окружающих, использование невербальных способов общения для эффективного взаимодействия с людьми.

Количество участников: команда 4-5 участника.

Ведущий раздает участникам карточки с ролями и типами поведения:

1. Автор – рассказывает перед группой о чем-то, чем он увлечен. Говорящий должен использовать много невербальных сигналов, таких как мимика, жесты рук, интонация и т. д. Тему рассказа выбирает сам автор, это может быть описание хобби, увлечения, отпуск, путешествие и т.д.

2. Первый слушатель (активный слушатель) – слушает внимательно рассказ, использует невербальные знаки показывающие, что ему очень интересен рассказ автора, он солидарен с автором в его эмоциях, что для него важна полученная информация. Рекомендуются, что бы в группе было несколько активных слушателей.

3. Второй слушатель (пассивный слушатель) – при рассказе автора использует невербальные сигналы, которые показывают его незаинтересованность и неактивность в коммуникации, слушает, но не проявляет свое внимание, транслирует усталость, неконцентрированным. Иногда отвлекается, например: смотрит в окно, разглядывает сучающим взглядом стены и т.д.

4. Третий слушатель (агрессивный слушатель) – не участвует в рассказе, открыто демонстрирует свою незаинтересованность, переходящую в игнорирование. Может встать с места попить воды, размяться, открыто зевает, чешется, отвлекается на сотовый телефон, свою внешность, может что-то спрашивать у других участников и т.д.

После рассказа автор делиться своими впечатлениями от процесса коммуникации, отвечает на вопросы:

- Легко ли было устанавливать контакт с группой?
- Было ли внимание от участников?
- Что помогло определить желающего общаться?
- Что Вам помогало в рассказе?
- Что Вам мешало?
- Какими средствами показывали нежелание общаться?
- Как Вы боролись с этим?
- Что вы чувствовали, когда вы понимали, что в общении с вами не заинтересованы?

Далее каждый слушатель высказывает свое мнение от упражнения: как воспринимал рассказ каждый слушатель в отдельности, насколько было сложно подавать невербальные сигналы автору, как действовал рассказ на заинтересованного и незаинтересованного слушателя и т.д.

Это упражнение показывает важность положительных невербальных сигналов от слушателя к говорящему.

## **6. Упражнение «Анализ ситуаций».**

Цель: понимание определенных эмоциональных состояний собеседника, умение выявлять главное в беседе, и в его чувствах, переживаниях.

Количество участников: Упражнение можно выполнять как в парах, так и в командах по 3-5 участника.

Эмоции и чувства всегда возникают и проявляются в конкретной обстановке. Данное упражнение поможет научиться слушать и определять источник эмоционального состояния клиента. Вы должны сделать следующее:

- Внимательно выслушать рассказ собеседника.
- Выделить основное из его рассказа о случившемся с ним.
- Выявить основные моменты его поведения и определить, что он должен был сделать и чего не сделал.
- Определить главное направление его переживаний в связи с тем, что с ним произошло.

Пример:

Вы 27-летний молодой мужчина, рассказываете куратору «случая» о том, как накануне вы обидели свою жену: в семье есть двое детей - 2 года и 7 лет. Мы живем в частном доме, есть огород, куры, отопление печное. Я работаю, и еще стараюсь подрабатывать у населения (колка дров, копка огорода, починка забора и т.д.). Времени ни на что катастрофически не хватает. Жена постоянно упрекает в том, что редко помогаю ей в ведении домашних дел. Жена не работает, младший ребенок детский сад не посещает, старший ходит в школу в 1 класс. Она занимается воспитанием детей, а могла бы работать, но не хочет, и предпочитает жить на мой доход и детское пособие. В очередной раз, когда она стала меня упрекать в невнимании, не понимая, как мне трудно в жизни все достается, я не сдержался и назвал ее эгоисткой и дурой. Но расставаться с женой я не хочу, так как люблю ее.

Проблемная ситуация: конфликт между супругами, упреки жены.

Ключевое поведение рассказчика: потеря самообладания, крик, оскорбления.

Эмоции и ощущения рассказчика во время разговора со специалистом: чувства неловкости, вины, стыда за то, что не смог сдержаться, угрызения совести.

Необходимо принять во внимание тот факт, что молодой человек испытал вышеперечисленные чувства во время разговора со специалистом по социальной работе, а не во время ссоры с женой.

По данному примеру проанализируйте следующие ситуации:

Ситуация 1.

Вы замужняя сорокалетняя женщина, пришли к куратору «случая» за советом по поводу своих частых ссор с мужем: из-за конфликтов с мужем мне в жизни все стало не мило, и даже стало казаться, что из меня стала утекать «жизненная энергия». Детей в семье трое, но меня с супругом практически ничего не объединяет — ни общие интересы, ни духовные ценности, ни любовь. Ничего, кроме домашнего хозяйства. Муж даже холодно относится к детям, иногда открыто игнорирует их. Но после нескольких встреч и бесед со специалистом по социальной работе, я смогла

критически пересмотреть свою модель поведения с мужем, стала следить за собой, более внимательно относиться к его интересам, узнавать о его трудностях, и не спорить по мелочам. В итоге муж стал ко мне относиться прежней лаской и любовью, мы перестали постоянно ссориться и кричать друг на друга. И, главное, я научилась управлять собственными эмоциями. Отношения между детьми и отцом стали теплее, недавно они вместе ходили на рыбалку.

#### Ситуация 2.

Вы мать, вам 40 лет: у меня есть двое детей – 15 лет и 10 лет, которые на данный момент 2 месяца проживают у бабушки. Недавно в моей семье произошел развод, муж ушел к другой женщине намного моложе его, там у него скоро родится ребенок. Я как будто забыла о детях, все время думаю: «Почему это произошло со мной? Почему от меня ушел мой муж? Что мне теперь делать?» Замуж я вряд ли выйду - в маленьком городе трудно найти хорошего мужчину, да я и не хочу. Я чувствую себя совершенно опустошенной и морально и физически, подавленной, никому не нужной. Я была привлекательной женщиной и никто не давал мне моего возраста. Теперь же я — старуха с седыми волосами, морщинами, у меня лишний вес. Я потеряла цель в жизни. У меня к тому же нет работы и возможностей найти ее. На какие же средства я буду жить? Да и что всем до меня? Я теперь никому не нужна.

#### Ситуация 3.

Вы мужчина 35 лет: я художник, был женат, у меня есть 8-летняя дочь, которая проживает со мной. В последнее время я стал периодически употреблять алкоголь, меньше уделять внимание ребенку, стали поступать жалобы со школы от классного руководителя. Мне изменила жена и вынудила подать заявление о разводе. Моя жена, которую я очень любил, изменила мне с моим лучшим другом. Я не могу никак понять, почему это произошло. Мне казалось, что она любит меня, свою семью и нашу дочь. Я ей никогда ни в чем не отказывал, баловал ее. Вы видите, вся моя квартира увешена ее портретами. Возможно, ей кто-то что-то плохое сказал обо мне. Я знаю, что моя теща всегда недолюбливала профессию художника и считала, что они готовы волочиться за каждой юбкой. Да, я иногда задерживался на этюдах допоздна и даже не считал нужным предупредить свою жену. Однако я ей никогда не изменял. Она же не должна была верить советам и рассказам своей матери. Она должна была знать ее отвратительный характер. Может быть, она мне изменила из-за мести? Неужели она не могла поговорить со мной и выяснить все. Или, по крайней мере, сделать так, чтобы я не знал о ее измене? Когда я выпиваю мне становится легче.

Для каждой ситуации выявите и запишите в тетрадь:

- А) ключевой момент случившегося с клиентом;
- Б) ключевое поведение клиента;
- В) чувства и эмоции, пережитые клиентом из-за случившейся ситуации.

# Приложение №1

Анкета – опросник.

\_\_\_\_\_ (ФИО родителя)

1. Номера телефонов родителей.
2. Вписан ли отец ребенка в свидетельства о рождении? Оформлен ли брак? Кто биологический отец ребенка?
3. Сколько у Вас детей, у супруга? Их возраст?
4. Где обучаются ваши дети?
5. Какие спортивные секции, кружки, дополнительные занятия посещает Ваш ребенок?
6. Работа членов семьи.
7. Жилье: условия, собственники?
8. Доходы семьи: оформлены ли детские пособия (пенсии)?
9. Есть ли долги за ком. услуги, кредиты у членов семьи?
10. Родственники родителей, место проживания, контакты.
11. В какой семье воспитывались родители?
12. Кто Вам помогает в воспитании ребенка? Какая именно помощь?
13. Кто ваши друзья? С кем общаетесь?
14. Приходили ли ранее в семью сотрудники ООиП, ЦСПСиД, ПДН, КДН?
15. Как часто употребляете алкоголь (супруг)? В каких ситуациях/обстоятельствах?
16. Имеют ли члены семьи заболевания? Какие?
17. Когда были последний раз в больнице с ребенком? Причина визита?
18. Есть ли заболевания у ребенка?
19. Принимает ли ребенок лекарства на постоянной основе?
20. Какой у ребенка аппетит? Сон?
21. Есть ли у ребенка домашние обязанности, какова его помощь по дому?
22. Как в вашей семье проводится совместный досуг?

## Приложение №2

### Информационная справка

(заполняется по результатам посещения семьи)

Дата посещения 01.01.2000 г.

Время посещения 12.00

Семья Ивановых

Место жительства (регистрация) с. Иваново, ул. Иванова, д.1, кв.1

Адрес фактического проживания с. Иваново, ул. Иванова, д.1, кв.1

В связи, с чем проводилось обследование: плановое  первичное

Состав семьи 3 человек. Кол-во несовершеннолетних детей 1

Члены семьи, присутствующие во время визита

Мать, отец, Ваня, бабушка Иванова Б.Б.

**Санитарное состояние помещения** (конкретное описание того, что наблюдает специалист в доме, на веранде, во дворе дома). Например:

1. На стенах оборванные обои, местами осыпалась штукатурка, на стенах плесень от сырости, разбитые, не утепленные окна, входная дверь повреждена и не может плотно закрываться, потолок в одной комнате обвалился из – за протекания крыши. Холодно, печь не протоплена, полы вышарканы и требуют покраски, не мытые, грязные, разбросаны вещи по полу, детские игрушки, окурки, кровати не заправлены, на кроватях нет постельного белья. отсутствие спального места у ребенка, на кухне много грязной посуды, пустые бутылки из – под водки и пива, грязные банки, на полу разбросаны пищевые отходы (кости от рыбы), в доме стойкий запах сигаретного дыма, нечистот, мочи, алкоголя. В доме находятся 8 кошек и собака, на полу фекалии (экскременты) животных. Веранда захламлена грязными вещами (детская одежда), старой сломанной бытовой техникой. В печи сквозная дыра, осыпался кирпич в топке. Электропроводка висит, местами замотана изолентой, видны скрученные провода без изоляции. Во дворе разбросан хоз. инвентарь: топоры, вилы, грабли, лопаты, захламлено: старая ненужная мебель, старые разобранные машины. Детские горшки грязные, заполнены фекалиями.

2. Кровати заправлены, у ребенка организовано отдельное спальное место, чистое постельное белье, организовано место для выполнения уроков (стол, стул, полка для книг, тумбочка под тетради) и хранения школьных принадлежностей, вещи и игрушки аккуратно сложены в шифоньер, полы вымыты, сделан косметический ремонт: покрашены полы, окна, на стены поклеены обои, установлен дымоизвещатель, заменена электропроводка, тепло, печь протоплена. Имеется современная бытовая техника (указать какая), новая мебель (указать какая).

**Наличие продуктов питания:** (попросить родителей самим открыть и показать наличие продуктов). Например:

1. Имеется необходимый запас круп, лапши, овощей, мяса. Приготовлен суп.
2. Минимальный запас: немного лапши, булка хлеба, молоко. Приготовленной еды нет.

**Внешний вид и личная гигиена детей.** Например:

1. Ребенок помещен в дом малютки, не представляется возможным описать.
2. Одет опрятно, по домашнему, по возрасту, чистый, волосы прибраны.
3. На Иване из одежды только грязная, не по размеру большая футболка, ребенок грязный, исходит неприятный запах, волосы не расчесаны, ногти грязные, не стриженные, имеются синяки на ягодицах.

**Взаимоотношения внутри семьи, эмоциональное состояние детей** (определяется специалистом визуально, наблюдая за членами семьи во время посещения). Например:

1. Мать спокойна, разговорчива, Иван улыбочив, в меру общителен.
2. Родители не хотят выслушивать в свой адрес какие – либо замечания и рекомендации, реагируют резко на беседы со стороны специалистов. Иван не разговорчив, учил уроки.
3. Родители принимали алкоголь (или находились в состоянии похмелья), на визит специалистов отреагировали агрессивно, кричали, выгоняли специалистов из дома. Иван на крики родителей реагировал плачем, был напуган.
4. Взаимоотношения в семье доброжелательные, мама обнимает сына, держит на руках. Ваня немного напуган присутствием специалистов в семье.

**Получена информация.** Информация о семейной ситуации, полученная в разговоре с членами семьи, может содержать следующую информацию:

1. об обучении ребенка, посещении детского сада, школы, кружков, секций, прохождении ПМПК; указать, чем занимается ребенок после возвращения из образовательного учреждения (хобби, досуг в кругу семьи, родственников).
2. о режиме ребенка и его соблюдение: время отхода ко сну, принятия пищи, дневного отдыха, выполнения уроков, прогулки по свежему воздуху.
3. о наличии в семье финансовых трудностей: носят ли они систематический характер, есть ли сопутствующие факторы – трудоустройство и занятость родителей, задолженности за ком. услуги, отсутствие света, газа за неуплату и др, наличие кредита. Прописать, какие суммы выплачиваются на несовершеннолетнего: алименты (если разведены или установлено отцовство), пособие, пенсия, помощь от родственников.

4. о том, кто именно осуществляет уход за несовершеннолетним: оба родителя, только мама, в основном мама, только отец, в основном бабушка и т.д. (младший возраст). Кто помогает в выполнении уроков (средний возраст). Наличие доверительных отношений между ребенком и родителями.
5. о здоровье, посещении больницы, установлении инвалидности, приеме лекарств, учете узких специалистов, прохождении противоалкогольного кодирования.
6. о проведении ремонта, строительства, переезде семьи, обустройстве комнат.
7. о приобретенных вещах для ребенка, игрушек, канц. товаров, либо об их отсутствии,
8. о восстановлении документов, оформлении, обращении в учреждения (ЦЗН, ЦСПН, ПФР, МФЦ и т.д.),
9. о посещении родителями и детьми Центра для получения психолога – педагогической помощи, ГДП, логопеда, иных услуг.
10. о бытовых делах: посадка огорода, уборка овощей, сбор дикоросов, ведение подсобного хозяйства (например - приобретение коровы), приобретение и уборка дров, состояние печи, электропроводки, в целом безопасности в доме - о том, что влияет на семейную ситуацию и безопасность.
11. о планах семьи, намереньях родителей,
12. о разводе, расставании родителей либо о появлении нового члена семьи (например – сожитель матери),
13. о совместном семейном досуге, помощи детей по дому, окружении семьи и т.д.
14. при условии помещения детей в гос. учреждение (описываем обязательно), общение родителей с детьми, педагогами, посещениях детей, передаче гостинцев.

### **Проведенная профилактическая работа (беседа, консультация, вручены буклеты)**

При первом посещении семьи могут быть следующие темы бесед, например:

1. проведена беседа о работе и услугах Центра, вручен буклет «Услуги Центра помощи семье и детям», буклет «Кто такой куратор «случая».
2. проведена беседа о правах детей, и ответственности родителей за воспитание и безопасность своих детей, вручена Конвенция о правах детей.

При дальнейших посещениях семьи темы бесед берутся из Плана работы с семьей. Например:

1. беседа о способах лечения от алкоголизма, обговорены адреса клиник, где предоставляется данное лечение, буклет «Влияние алкоголизма на женский организм».

Либо предоставляется по необходимости, сезону. Например, связанная с вопросами безопасности:

1. родителю передан для ознакомления буклет «Правила ПДД», проведена беседа о пожарной безопасности в зимний период времени.

### **Рекомендации семье**

При первом посещении семьи рекомендации соответствуют семейной ситуации. Например:

1. Родителям убраться в доме, вымыть полы, перестирывать детские вещи и сложить в шифоньер, организовать спальное место для ребенка.

2. Родителям звонить в дом ребенка, интересоваться жизнью и здоровьем Ивана, по возможности посетить Ваню в доме ребенка.

3. Не допускать нахождения в доме собаки, так как в семье маленький ребенок (10 месяцев).

4. Родителям прекратить употребление алкоголя, вести трезвый образ жизни, убраться в доме, исполнять родительские обязанности в полной мере.

При дальнейших посещениях семьи рекомендации соответствуют запланированным мероприятиям в Плане работы с семьей. Например:

1. Матери обратиться в ЦЗН, для постановки на учет, заниматься подработкой у населения.

2. Продолжать воздерживаться от употребления алкоголя. Пройти запланированное противоалкогольное лечение (кодирование).

3. Родителям распланировать свои первоочередные расходы перед получением пенсии, составить список трат (расходов), приобрести дрова, запас продуктов.

**Заключение.** При первом посещении семьи сделать вывод об обстановке в семье (стабильная, нестабильная), условиях проживания и воспитания ребенка (благоприятные, неблагоприятные), есть ли у ребенка все необходимое для полноценного воспитания, развития, обучения. Например:

1. Родители не идут на контакт со специалистами, не пускают кураторов в дом, отказываются от предложенной помощи, отказываются от подписания Соглашения на сотрудничество.

2. В доме требуется произвести косметический ремонт: штукатурка и побелка стен, покраска полов, мытье и утепление окон, ремонт топки печи, замена печной плиты (особенно обращаем внимание в осенне – зимний период), так как это обстоятельство влияет на безопасность и здоровье ребенка.

Далее в заключение отображается динамика, изменение семейной ситуации. Например:

1. Родители соглашаются со специалистами о необходимости решать семейные проблемы, делать косметический ремонт, но затягивают решение данного вопроса, находят причины, чтобы не менять ситуацию к лучшему.

2. Родители принимают все необходимые действия для изменения сложившейся семейной ситуации к лучшему, прислушиваются к рекомендациям специалистов.

3. В семье нет стабильности, мать не всегда поддерживает порядок в доме, часто в доме собираются посторонние люди, могут оставаться ночевать.

4. Родители в силу своих возможностей (здоровья, финансовых и т.д.) стараются выполнять родительские обязанности в полной мере.

5. Родители не предпринимают/ не производят конкретных действий для возврата ребенка в кровную семью. В доме не созданы условия для безопасного проживания ребенка в семье.

6. Родители идут на контакт со специалистами, подписали План работы с семьей, согласны с необходимостью его выполнения (или Соглашение о сотрудничестве).

7. Родители в течении двух месяцев употребляют алкоголь, устранились от исполнения родительских обязанностей в отношении своего сына Ивана. Запланированные мероприятия по работе с семьей не дают положительного эффекта.

8. Мать не выполняет рекомендации специалистов, не участвует в реализации Плана работы с семьей, что составляет угрозу жизни и здоровью ребенка.

**Обследование провели специалисты (ФИО, подпись, дата):**

Специалист по социальной работе Петрова А.А. 01.01.2000 г.

Специалист по социальной работе Сидорова А.А. 01.01.2000 г.

**Присутствовали (ФИО, подпись, дата):**

Иванова А.А. 01.01.2000 г.

## Использованные для составления сборника источники и литература

На основе раздаточных материалов Фонда профилактики социального сиротства и Национального фонда защиты детей от жестокого обращения.

1. Звягина О.М., Сараев Г.А. Методическое пособие. Работа со случаем – руководство для практического применения. Петрозаводск 2019.

2. Куликова Т.А. Семейная педагогика и домашнее воспитание. - М.:Издательский центр «Академия», 2000.

3. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование. Работа с кризисными и проблемными ситуациями. М.: Смысл, 2002.

4. Мясникова Ю.В. Визит в семью - основа социального сопровождения, 2014.

5. Современные технологии социальной работы : учеб. пособие / [А. В. Старшинова, Е. Б. Архипова, М. В. Миронова, Е. А. Осипова, С. Н. Панкова, Н. С. Смолина, А. С. Шарф ; под общ. ред. А. В. Старшиновой] ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. — 168 с.

6. Тарасенко Н.В. Невербальное общение — что это такое в психологии (Электронная версия).

7. Тиунова Н. Психолог и семья: активные методы взаимодействия (Электронная версия).

8. Тютрина С.Ф. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ для специалиста по социальной работе при первичном посещении семьи с детьми, находящейся в трудной жизненной ситуации (Электронная версия).

И др.