

ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ СЕМЬИ В ЦЕЛЯХ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ДЕТЕЙ

Транскрипт аудиокурса

Здравствуйте, уважаемые коллеги!

Предлагаем вашему вниманию учебный аудиокурс по организации социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей.

Аудиокурс подготовлен на основе стандарта, который разработан Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения с опорой на передовой российский опыт. Стандарт рекомендован для изучения и возможного использования в работе Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерством образования и науки Российской Федерации.

Аудиокурс предназначен для специалистов и содержит методические рекомендации, которые помогут вам качественно организовать работу по социальному сопровождению.

Аудиокурс состоит из четырех глав.

В первой, вводной, главе мы рассказываем о методологических основах социального сопровождения семьи. Приводим примеры эффективной организации комплексной работы с семьями группы риска. Представляем вклад различных организаций в разработку стандарта.

Во второй главе мы подробно раскрываем особенности целевой группы – потенциальных получателей помощи. Анализируем факторы, способствующие повышению уровня риска жестокого обращения с ребенком.

В третьей главе мы подробно говорим о содержании, этапах работы, конкретных мероприятиях на каждом этапе.

В четвертую главу мы включили информацию об организационных основах социального сопровождения, возникающих трудностях и путях их преодоления.

Аудиокурс включает в себя также задания для слушателей, выполнение которых улучшит качество освоения материала.

ГЛАВА ПЕРВАЯ. Методологические основы социального сопровождения семьи.

Чтобы решать задачу защиты прав детей в семьях, переживающих кризис, требуется внедрение **современных** технологий и методик оказания помощи. Такие технологии и методики должны быть ориентированы на сохранение и поддержку кровной семьи. Это значит - нужно стремиться к восстановлению способности родителей **самостоятельно** справляться с трудными жизненными ситуациями, способности удовлетворять минимальные потребности ребенка, в зависимости от его возраста.

В последние годы активно идут разработки отечественной методологии организации работы междисциплинарной команды по оказанию помощи семьям в случаях нарушений прав детей. Серьезный вклад в эти разработки внесли общественная организация «Врачи – детям», благотворительная компания «Эвричайлд», благотворительные фонды «Новые шаги» и «Новое развитие» и другие организации.

Уже накоплен большой опыт практической работы. Примеры ее эффективной организации есть в Томской, Новосибирской, Тюменской, Саратовской, Московской областях, в Хабаровском, Алтайском и Пермском крае, Санкт-Петербурге.

В чем основное отличие новых подходов? Оно заключается в реализации **единого** порядка работы с каждой семьей группы риска. Для каждой семьи или ребенка назначается куратор, то есть специалист, ответственный за ведение конкретного случая. Обязательным является

нормативно-правовое закрепление такого порядка работы и организация методической поддержки специалистов. Куратор должен опираться на существующие на территории услуги и формы помощи семьям профилактической направленности.

Методология социального сопровождения семьи базируется на принципах семейно-ориентированного подхода.

В семейно-ориентированном подходе наиболее действенным способом защиты прав ребенка признается укрепление и поддержка его собственной семьи. Защита прав ребенка, по мере возможности, ведется без разлучения ребенка с семьей, без помещения его в социальное учреждение, с сохранением его ближайшего окружения, с учетом культурных и национальных традиций.

Социальное сопровождение семьи позволяет формировать необходимые родительские компетенции, налаживать внутрисемейные отношения, расширять сеть позитивных социальных контактов и, в конечном итоге – создавать в семье условия для воспитания ребенка без нарушения его прав.

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения целенаправленно и планомерно занимается разработкой технологии работы со случаем нарушения прав ребенка с 2006 года.

Практика показала, что внедрение технологии позволяет обеспечить своевременную помощь и индивидуальный подход к решению проблем семьи.

Стандарт разработан специалистами, имеющими большой опыт практического оказания помощи детям групп медицинского и социального риска и их семьям, экспертами и сотрудниками Национального фонда защиты детей от жестокого обращения. Авторский коллектив работал под руководством почетного Президента Национального фонда защиты детей от жестокого обращения Марины Оскаровны Егоровой.

ГЛАВА ВТОРАЯ. Особенности целевой группы.

Для кого предназначена эта форма социального сопровождения?

Прежде всего, она необходима семьям, в которых выявлены нарушения прав и законных интересов ребенка и высокий уровень риска жестокого обращения с ним.

Под жестоким обращением с ребенком понимаются все виды физического, психического, сексуального насилия, пренебрежения потребностями ребенка со стороны лиц, которые о нем заботятся. Жестокое обращение проявляется в форме активных действий или бездействия, приводящих или способных привести к ущербу для здоровья, развития или достоинства ребенка.

Семьи, в которых нарушаются права ребенка, обычно находятся в трудной ситуации, и в их жизни есть много проблем. В них могут быть выявлены традиционные признаки низкого социального статуса: малообеспеченность, отсутствие постоянной работы, зависимость от алкоголя. Часто такие семьи не имеют устойчивых поддерживающих отношений с родственниками, соседями, другими людьми.

Но, как показывает практика, эти факторы сами по себе никогда не являются единственной причиной нарушений прав детей. Они сочетаются с другими, педагогическими и психологическими факторами. В этих семьях при более детальном обследовании обнаруживаются сложные супружеские отношения, низкая родительская компетентность, недостаточные навыки самостоятельного решения жизненных проблем, общая психологическая незрелость родителей, нарушение эмоционально-волевой регуляции поведения, конфликтность и сниженная способность поддерживать долговременные близкие отношения. В личной истории родителей часто выявляется собственный негативный детский опыт. Это и патологические формы воспитания, и отсутствие доверительных отношений со значимыми

взрослыми, и отсутствие опыта успешной самореализации, и неоднократно пережитое насилие.

В результате влияния всего этого комплекса факторов происходит постепенное разрушение семейных связей, теряются семейные традиции, нарушается функционирование семьи.

На каком-то этапе факторы риска жестокого обращения приводят к нарушению прав ребенка и позднее, к первым случаям жестокого обращения с ребенком в семье. При отсутствии комплексной профессиональной помощи семье по преодолению сложившейся ситуации происходит постепенная эскалация или усиление жестокого обращения, происходит усложнение его форм и видов, накапливаются последствия в виде педагогических ошибок и нарушений в семейной системе. Становится все более выраженным снижение родительской компетентности, способности принимать решения и нести ответственность за семью.

Существует также группа факторов, которые не являются причиной жестокого обращения, но, при наличии других серьезных проблем у взрослых членов семьи, повышают вероятность его возникновения. К ним относятся:

- ранний возраст ребенка, когда он жизненно нуждается в заботе взрослых и не может защитить себя сам;
- повышенная или сниженная двигательная активность ребенка, наличие постоянных или временных состояний, требующих повышенного внимания, особого ухода или организации особого режима дня для ребенка, что усиливает родительский стресс и требует от членов семьи дополнительных сил;
- отставание ребенка в физическом и психическом развитии от сверстников, наличие физических и душевных заболеваний, что требует от родителей специальных компетенций, отсутствие которых снижает способность заботиться о детях должным образом.

Особенно негативно влияют на самочувствие и развитие ребенка повторные случаи жестокого обращения. Именно тогда его последствия проявляются на эмоциональном и поведенческом уровне и становятся заметными для окружающих. Ребенок постепенно становится как бы «неудобным» для общения и жизни с ним: подавленным или агрессивным, избегающим контактов или требующим к себе особого внимания. Физическое насилие или пренебрежение нуждами ребенка может сказываться на его физическом здоровье. В результате он все больше отстает в развитии и отдаляется от сверстников, труднее усваивает социальные нормы и ценности, постепенно нарастет его социальная изоляция, а вместе с ее ростом ребенок теряет возможность получить адекватную помощь и поддержку.

Так возникает «порочный круг»: повышенная уязвимость ребенка увеличивает риск возникновения отдельных случаев жестокого обращения. А случаи жестокого обращения, в свою очередь, служат причиной развития у ребенка особенностей в его состоянии и поведении, которые повышают его уязвимость перед насилием.

Итак, подытожим: к целевой группе получателей помощи можно отнести семьи, обладающие несколькими или всеми из перечисленных ниже характеристик.

Это дисфункциональные семьи, которые не могут по каким-то причинам, внешним или внутренним, выполнять семейные функции, имеют недостаточные навыки межличностного общения, снятия стресса, разрешения конфликтных ситуаций, что приводит к жестокому обращению с ребенком. Они находятся в трудной жизненной ситуации, или переживают внутрисемейный кризис разной степени выраженности. При этом внешние неблагоприятные факторы могут накладываться на внутренние особенности семейной системы или личностные особенности членов семьи. В таких семьях наблюдаются признаки жестокого обращения с ребенком, снижение

родительского потенциала, накопленные ошибки семейного воспитания. У родителей недостаточно навыков родительской компетентности, либо присутствует неадекватное восприятие ребенка или ожидания от него, непонимание состояния и основных потребностей ребенка. При этом у семьи могут возникать трудности в установлении сотрудничества со специалистами, так как в ситуации стресса семья стремится сохранить положительное реноме или у нее просто может не быть сил на взаимодействие с новыми людьми.

ГЛАВА ТРЕТЬЯ. Содержание и этапы сопровождения.

Работа начинается с момента назначения ответственного специалиста. Часто такого специалиста называют *куратором случая*. Куратор случая – это должностное лицо, которое организует и координирует выполнение плана социального сопровождения семьи и ребенка. Чаще всего в этом качестве выступает специалист по социальной работе. Куратор должен иметь среднее или высшее образование в области педагогики, психологии или социальной работы, при этом желательным является наличие опыта работы с семьями или детьми группы риска.

Куратор случая осуществляет:

- Установление отношений сотрудничества с членами семьи;
- Проведение углубленной диагностики семьи и выявление причин нарушений прав ребенка;
- Разработку плана социального сопровождения семьи, направленного на восстановление способности семьи самостоятельно преодолевать кризисные ситуации без ущемления прав и законных интересов ребенка;
- Координацию деятельности по реализации разработанного плана социального сопровождения семьи;
- Мониторинг и оценку хода сопровождения.

Утверждение плана и контроль за его реализацией осуществляет орган, уполномоченный принимать меры по защите прав и законных интересов детей (комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, орган опеки и попечительства, иной орган, имеющий соответствующие полномочия в соответствии с федеральным и региональным законодательством).

Первоначально куратор случая должен установить доверительные отношения, отношения сотрудничества с членами семьи. Куратору необходимо достичь общего с родителями понимания целей совместной работы, вместе составить перечень необходимых действий, распределить ответственность за реализацию намеченных мер. Он вовлекает членов семьи в совместную деятельность по преодолению причин, способствующих возникновению нарушения прав ребенка в семье.

Целью социального сопровождения является проживание ребенка в кровной семье, где родители способны самостоятельно удовлетворять его минимальные возрастные потребности.

Деятельность по сопровождению осуществляется в 4 этапа: подготовительный этап; диагностический этап; этап планирования и организации реабилитационной работы; этап мониторинга результатов реабилитационной работы. Каждый из перечисленных этапов имеет свою цель, продолжительность и состоит из нескольких мероприятий.

Сопровождение может быть досрочно прекращено на любом этапе в случаях, если:

Первое. Родители или иные законные представители несовершеннолетних систематически и преднамеренно не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию. Это означает, что ситуация в семье такова, что родители устранились от заботы о ребенке, родительский потенциал сильно разрушен, уровень семейного кризиса высокий и является социально опасным для ребенка.

Второе. Родители отказываются выполнять или фактически не выполняют рекомендации специалистов, при наличии объективной возможности и личностных ресурсов. Это означает, что у семьи есть возможности для изменения ситуации, но они не выполняют оговоренных в плане мероприятий, отказываются от встреч со специалистами, выказывают высокий уровень сопротивления предлагаемым изменениям.

Третье. Невозможность обеспечить безопасность специалиста в процессе работы по различным причинам – например, акты агрессии со стороны членов семьи, угрожающие внешние условия для работы.

Четвертое. Получен информированный отказ получателя помощи. Информированный отказ подразумевает, что семье разъяснены возможности и условия сопровождения, преимущества ее получения и последствия отказа от сотрудничества с социальными службами, проведена работа по снижению сопротивления клиентов, их беспокойства, тревог, связанных с необходимостью изменений в жизни и общения со специалистами, но она не привела к желаемому результату.

Далее более подробно рассмотрим каждый этап сопровождения.

Первый этап – подготовительный. Его основная цель – изучение специалистом документации и создание условий для дальнейшей эффективной работы.

Как правило, на реализацию мероприятий этого этапа специалист затрачивает до двух часов чистого рабочего времени и около недели календарного. Из них примерно полчаса уходит на ознакомление с документацией и определение профессиональных оснований для сопровождения семьи; и около полутора часов - на установление контакта и доверительного взаимодействия с семьей. Это предполагает один-два визита в семью, знакомство с членами семьи, выяснение их представления о сложившейся ситуации и проблемах, работу с возможным сопротивлением.

Для определения профессиональных оснований сопровождения куратор должен на своем рабочем месте подробно ознакомиться со всеми имеющимися документами по случаю, которые ему передает непосредственный руководитель.

Куратор должен получить и изучить следующие документы:

- Полный текст поступившего сообщения о признаках нарушения прав ребенка, жестокого обращения с ним
- Результаты проведенной оценки безопасности ребенка и оценки риска жестокого обращения с ним
- Акт обследования условий жизни несовершеннолетнего и другие документы, которые могут быть доступны к этому моменту (например, характеристики ребенка или сведения из школы, справки из социальных служб или других учреждений и т.д.)

После их детального рассмотрения и изучения, куратор должен обобщить и указать в своих рабочих документах полный перечень фактов, которые были квалифицированы как нарушение прав и законных интересов ребенка и стали основанием для принятия мер. Под фактами нужно понимать реальные объективно наблюдаемые события, подтвержденные условия, ситуации, наблюдаемые состояния ребенка. С этой точки зрения, например, часто встречающаяся характеристика «родители не исполняют родительские обязанности» является не конкретным фактом, а неким профессиональным выводом. Но этот вывод мог быть сделан как раз на основе фактов, которые и нужно выписать из представленных документов. В каждом случае набор фактов, который говорит о нарушении прав ребенка, будет индивидуальным. Правильный сбор фактической информации помогает разобраться в сути и причинах детского неблагополучия.

Куратору необходимо установить контакт и доверительные отношения со всеми членами семьи. При этом специалист основывается на

принципах и ценностях семейно-ориентированного подхода и использует профессиональные навыки коммуникации и работы с сопротивлением.

Такая работа проводится по месту жительства семьи. Куратор посещает семью, знакомится, по возможности, со всеми членами семьи, помогает семье понять задачи специалистов и принять помощь. В результате куратор должен помочь членам семьи занять активную позицию в совместной работе по преодолению семейного кризиса. Это достигается через открытое и понятное для клиента представление целей своей работы, вовлечение членов семьи в обсуждение всех вопросов. Для куратора задача сохранения партнерских отношений с семьей остается актуальной на протяжении всего периода работы.

Для эффективной организации сопровождения семьи должен иметь сформированные общие профессиональные компетенции и компетенции, необходимые для эффективной реализации каждого этапа.

К общим профессиональным компетенциям можно отнести владение знаниями о профессиональных ценностях и этических принципах социальной работы с семьями и детьми, знаниями семейно-ориентированного подхода в социальной работе, знаниями о механизмах, с помощью которых применение семейно-ориентированного подхода может предотвратить социальное сиротство ребенка.

Задание для слушателей. Из предложенных принципов семейно-ориентированного подхода выделите 3 наиболее важных, на Ваш взгляд. Аргументируйте свой выбор.

Первый принцип: «Качество отношений между детьми и их родителями важнее материальных условий проживания семьи».

Второй принцип: «Для улучшения качества родительно-детских отношений, ребенок и родители должны проживать вместе».

Третий принцип: «Иногда, когда дети подвергаются опасности, они не могут проживать вместе с родителями, но обычно, при условии получения правильной помощи, они могут продолжать проживать вместе с родителями, даже когда ситуация в семье не идеальна».

Четвертый принцип: «Семьи в трудной жизненной ситуации и в социально опасном положении остро нуждаются в профессиональной помощи, активной и продолжительной поддержке со стороны специалистов».

Пятый принцип: «Родители, ведущие социально неодобряемый образ жизни, не всегда осознают, что им нужна профессиональная помощь и подходят к принятию этой помощи с сопротивлением, не желая изменений в своей жизненной ситуации».

Шестой принцип: «Вовлечение детей и родителей в планирование профессиональной помощи значительно повышает качество и эффективность такой помощи».

Седьмой принцип: «При наличии детско-родительских проблем работать необходимо со взрослыми членами семьи».

Окончание задания.

Необходимыми для подготовительного этапа сопровождения специальными компетенциями куратора являются: владение знаниями о способах установления доверительных отношений с членами семьи во время первого визита куратора случая в семью; владение навыками обеспечения личной безопасности в ходе визита в семью; владение навыками вовлечения семьи в обсуждение проблемной ситуации. Особую важность приобретают коммуникативные навыки, такие, как налаживание контакта с людьми и семьями, принадлежащими к разным культурным традициям, навыки коммуникации, позволяющие конструктивно реагировать на враждебные и обвинительные заявления, а также оказывать влияние на членов семьи, демонстрирующих нежелание решать важные проблемы; навыки

коммуникации, позволяющие создавать спокойную доверительную атмосферу собеседования с семьей.

Также куратор должен владеть навыками ведения рабочей документации.

Второй этап – диагностический. Его основная цель – установить природу нарушений прав и законных интересов ребенка, провести оценку реабилитационного потенциала семьи. Для качественной реализации задач этого этапа специалисту потребуется не менее пяти часов чистого рабочего времени.

Основные мероприятия на данном этапе – беседы с родителями и ребенком, их интервьюирование, определение причин выявленных нарушений прав ребенка, проведение социальной диагностики с заполнением форм диагностического инструментария. Потребуется несколько посещений семьи по месту жительства. Каждое такое посещение должно укреплять доверительные отношения между куратором и членами семьи, установившиеся на подготовительном этапе.

В процессе выполнения мероприятий диагностического этапа куратор должен обеспечить сбор и анализ информации о социальном окружении семьи, ее истории, традициях, личных особенностях родителей, влияющих на степень риска жестокого обращения с ребенком, об особенностях здоровья и развития ребенка (детей), внутренних и внешних ресурсах семьи и других ее важных характеристиках.

Для проведения оценки ситуации в семье куратору необходимо использовать следующий набор методик:

- Генограмма семьи
- Экокарты семьи или карты социальных связей семьи
- Комплексная оценка ситуации в семье

- Оценка психосоциальных факторов, связанных с риском жестокого обращения с ребенком

Генограмма – это схематично представленная на бумаге история жизни нескольких поколений одной семьи. В соответствии с принятыми обозначениями, на чистом листе графически изображаются поколенческие связи. Так, например, мужчины схематично изображаются квадратом, женщины – кругом. Сплошной линией соединяются фигуры людей, состоящих в браке. Соединяющая линия перечеркивается двумя косыми чертами, если произошел развод.

Особым образом на схеме иллюстрируются характеристики отношений между членами семьи.

Например, двумя сплошными жирными линиями обозначают **симбиотические отношения**, то есть очень близкие отношения с выраженной эмоциональной зависимостью людей друг от друга. При увеличении межличностной дистанции у таких людей нарастает тревога. Дети-симбиотики с трудом переносят даже кратковременную разлуку с близким взрослым. Симптоматическое поведение в этих случаях возникает тогда, когда возникает любая угроза разрушения близости.

Пунктирной линией обозначаются **дистантные отношения**. Примером таких отношений может быть ситуация, при которой близкие люди говорят друг другу лишь «Здравствуйте» и «До свидания», а все остальное они высказывают другим людям.

Конфликтные отношения - те, которые сохраняются, но сопровождаются частыми конфликтами и короткими периодами перемирий, на схеме обозначаются следующим образом: две сплошные линии, соединяющие фигуры членов семьи, перечеркиваются волнистой линией.

Особое обозначение (волнистая линия не перечеркивает, а проходит ниже сплошной) предусмотрено для **амбивалентных отношений**, в которых люди испытывают друг к другу сильные противоречивые чувства: в одно и

то же время любовь и ненависть, гнев и вину, стыд и ярость. Как правило, такие отношения сопровождаются периодами конфликтов и периодами близких отношений.

В генограмме на полях указываются имена членов семьи, даты рождения и смерти, а также важные события в жизни семьи: переезды, изменение образа жизни, развод, насильственная смерть, арест, возникновение алкогольной или наркотической зависимости, хронического заболевания, которое резко меняет жизнь членов семьи.

Одним из диагностических признаков выступает то, сколько людей семья хочет и готова включить в генограмму. Обычно в генограмме отображают три поколения относительно ребенка. Но она, конечно же, может быть расширена в каждом конкретном случае при необходимости.

В целом, генограмма помогает описать структуру семьи на данный момент, получить историческую информацию о семье, значимых для нее событиях, проследить динамику внутрисемейных отношений, увидеть семейную историю нескольких поколений.

Семейная история дает возможность выявить определенные стереотипы и особенности, которые повторяются из поколения в поколение. Существуют определенные закономерности, которые почти всегда воспроизводятся. Примером может служить уровень дифференциации. Это понятие было введено создателем системной семейной терапии Мюрреем Боуэном и означает степень эмоциональной независимости и самодостаточности людей, составляющих семью. Чем более высок уровень дифференциации, тем более функциональна семья.

Задание для слушателей: составьте генограмму своей семьи. Проанализируйте ее. Выделите повторяющиеся стереотипы, а также ресурсы семьи.

Экокарта – это графическое отображение информации о характере сети социальных контактов семьи, полученной в ходе комплексной оценки

ситуации в семье. С использованием условных обозначений на экокарте должны быть зафиксированы социальные связи. Выделяется, что служит для семьи источником стресса, а что источником энергии, определяются возможные и реальные поддерживающие ресурсы, характер взаимодействия семьи с ними. Составленная экокарта поможет понять, существует или отсутствует помощь семье и ребенку от родственников, соседей, сослуживцев, друзей, специалистов социальных служб, здравоохранения, образования. Экокарта помогает понять место семьи в окружающем социальном пространстве, характер внешних связей и коммуникации семьи.

Методика комплексной оценки семейной ситуации предполагает оценку факторов, характеризующих внутренний мир семьи в четырех аспектах: оценку положения ребенка; оценку проблем родителей в удовлетворении потребностей ребенка в уходе и заботе; оценку семейной ситуации; и оценку жестокого обращения в истории семьи.

Каждый из перечисленных аспектов включает в себя специфические факторы, степень проявления которых определяется и фиксируется в специальном бланке. Степень проявления может быть высокой, средней или низкой.

Так, «Оценка положения ребенка» включает в себя следующие признаки: возможности ребенка защитить себя; особенности физического, когнитивного и социального развития ребенка; потребности ребенка в заботе и уходе.

Группа факторов «Проблемы родителей в удовлетворении потребностей ребенка в уходе и заботе» включает в себя: проблемы в когнитивном развитии родителей; состояние физического здоровья родителей; состояние их психического здоровья; отношения в семье и применение насилия; употребление членами семьи психоактивных веществ; стрессоустойчивость членов семьи и родительские навыки, обеспечивающие качество ухода за ребенком.

Аспект «Оценка семейной ситуации» включает в себя следующие факторы: качество взаимоотношений в семье; умение использовать ресурсы и вести домашнее хозяйство, качество сети социальных контактов семьи.

И, наконец, для оценки группы факторов, относящихся к жестокому обращению в истории семьи, необходимо собрать информацию по следующим показателям: наличие фактов жестокого обращения с родителями в их кровных семьях; наличие фактов жестокого обращения с родителями в их детстве; характер взаимодействия семьи с органами, выполняющими функции по защите прав детей в прошлом.

Более подробное описание факторов можно найти в соответствующем методическом руководстве.

После определения степени проявления отдельных признаков анализируется общая картина, ситуация в целом. Для этого используется специальный бланк: полученные результаты оценки по каждому фактору фиксируются и соединяются одной линией так, чтобы получился график.

При анализе важно выделить факторы, которые существенно и негативно влияют на ситуацию в семье, имеют высокую степень выраженности и требуют внимания специалиста. Если влияние фактора оценивается как низкое, значит риски, которые он описывает, отсутствуют или компенсированы защитными схемами внутри семьи. В этом случае, фактор является ресурсом семьи. Так, например, если ребенок маленький и не умеет высказаться о своем состоянии, или если ребенок умеет говорить, но не доверяет взрослым, не обращается за помощью, то маловероятно, что он попросит о ней в критических ситуациях. Следовательно, его способность к защите является зоной высокого риска. И, наоборот, если ребенок в силу возраста может выразить свои потребности, освоить защитные модели поведения, попросить о помощи у взрослых, то есть защитить себя – это, безусловно, является ресурсом.

Подобным же образом заполняется форма оценки психосоциальных факторов, связанных с риском жестокого обращения с ребенком. Он ориентирован на оценку личностных особенностей родителей, которые могут повлиять на выполнение ими родительских функций. Здесь анализируется и определяется степень проявления таких факторов как способность поддерживать доверительные отношения с окружающими; уровень самооценки; сформированность родительской позиции, уровень родительской компетентности; реалистичность ожиданий и требований родителя к ребенку; отношение родителя к применению насилия в межличностном взаимодействии; культурные ценности семьи и национальные особенности родительских установок.

Так, например, родители с адекватной самооценкой более уверены в себе и своих действиях, склонны брать на себя ответственность за происходящее, имеют более адекватные представления о себе и о ребенке. Родители с заниженной самооценкой не уверены в своих действиях, опираются на внешнее мнение, склонны перекладывать ответственность на ребенка или окружающих. В этом случае они нуждаются в укреплении самооценки и уверенности в том, что они могут справляться с проблемами семьи и ребенка.

В том случае, если имеющихся сведений недостаточно для оценки степени выраженности какого-либо из факторов, необходимо собрать дополнительную информацию для принятия уверенного решения.

Тщательное проведение диагностики помогает детально понять картину происходящего в семье, выявить значимые для неблагополучия зоны риска, определить ресурсы и сильные стороны семьи. Все методики диагностики наглядны и просты и помогают самой семье видеть и анализировать сложившуюся ситуацию. Повторное проведение диагностики по тем же методикам после реализации плана помощи помогает «измерить» результат работы и наглядно увидеть изменения к лучшему. Поэтому,

рекомендуется результаты первичной и повторных оценок степени выраженности факторов фиксировать в одной таблице. Это полезно для более наглядной демонстрации результатов изменения ситуации в семье.

Кроме интервьюирования членов семьи и заполнения форм диагностического инструментария, на этом этапе куратор должен уточнить или получить недостающую информацию у других специалистов, работающих с семьей. Это может быть участковый педиатр, воспитатель детского сада, который посещает ребенок, учитель, участковый инспектор и другие. Необходимо регулярно обсуждать с членами семьи все полученные о ней сведения и сделанные выводы как о семейной ситуации, так и о членах семьи.

Куратору постоянно необходимо вести дневник посещений семьи, в котором указывать дату, цель каждого посещения, содержание и итоги визита в семью, задания и цели следующей встречи. Следует фиксировать в отдельном разделе рабочей документации все выявленные факты как из жизни семьи в целом, так и из жизни отдельных ее членов. Это делается с целью структурирования информации и повышения качества ее анализа.

Следующее мероприятие диагностического этапа заключается в анализе собранных сведений.

Куратор должен проанализировать всю собранную информацию с целью понимания причин детского неблагополучия, нарушения прав ребенка. Устранение этих причин или минимизация их влияния на ребенка и составят в дальнейшем содержание плана работы, Процесс анализа должен включать следующие действия.

Сначала:

- Формирование **рабочих** гипотез о причинах нарушений прав ребенка в семье на основании первичной информации
- Вовлечение семьи в обсуждение рабочих гипотез

- Сбор дополнительной информации, необходимой для проверки рабочих гипотез, проведение диагностики и исследование ситуации в семье.

Затем:

- Формулирование **основных** гипотез о причинах нарушений прав ребенка в семье

- Обсуждение и согласование основных гипотез с взрослыми членами семьи

- Подготовка итогового заключения о причинах нарушения прав ребенка в семье

Таким образом, мы рассмотрели самый важный этап в работе с семьей - этап постановки «социального диагноза». От того, насколько полно была собрана информация о семье, насколько правильно были определены причины нарушения прав ребенка, зависит и траектория реабилитационного маршрута и сам результат реабилитационной работы.

Проявления нарушений прав ребенка, жестокого обращения с ним могут быть одинаковы в разных семьях – например, побои. Но причины этого в каждой семье свои. Причиной может быть неспособность родителя справляться с собственными эмоциями, вспышками гнева и агрессии. Это могут быть деформированные воспитательные установки родителей по типу «голова не понимает, мягкое место поймет». Причиной может быть выплеск отчаяния матери из-за накопившегося социального неблагополучия; или родительский инфантилизм и неумение конструктивно решать проблемы. Понятно, что для эффективности помощи, в зависимости от разных причин должны быть приняты разные меры. Специалисту важно правильно выявить и сформулировать основные причины нарушения прав ребенка, чтобы в дальнейшем правильно выстроить план совместных с семьей действий.

Нередко случается так, что уже на диагностическом этапе в семье происходят положительные изменения. Они вызваны тем, что члены семьи

получают возможность как бы «со стороны» посмотреть на свою ситуацию. Представляет интерес случай, когда куратор начал работать с алкоголизированной матерью, в отношении которой органы опеки и попечительства ставили вопрос о лишении родительских прав. На диагностическом этапе, в момент составления генограммы и просмотра семейного альбома, к матери вдруг пришло осознание того, что в ее жилах течет аристократическая кровь. Она восприняла ситуацию, в которой оказалась, как преступление перед памятью предков, которые были сильными духом. Это осознание произвело на женщину неизгладимое впечатление, она проплакала сорок минут, и после этого твердо решила, что нужно менять свою жизнь. В этом случае, положительные изменения в семье происходили семимильными шагами.

Поговорим о компетенциях, которыми должен владеть куратор для реализации второго этапа. Прежде всего, ему необходимо иметь представления о рисках, которому могут подвергнуться дети, если план социального сопровождения семьи будет основан на неполной или неточной оценке проблем и сильных сторон семьи. Куратор должен владеть навыками проведения оценки с участием всех членов семьи, навыками формулирования цели каждого визита в семью и умением довести эту цель до каждого собеседника, выбрав для этого оптимальные способы. Специалисту необходимы умения использовать различные методы сбора информации о семье, такие как наблюдение, интервьюирование членов семьи, опрос представителей близкого социального окружения, получение сведений от специалистов, контактирующих с семьей и другие. Также куратору необходимы знания о каждом факторе риска и умение оценить степень его выраженности, необходимы знания о природе возникновения дисфункций родительского поведения, о признаках дисфункциональных проявлений, умение распознать их в ходе взаимодействия с семьей.

Куратор должен владеть навыками выявления конкретных факторов, которые повышают или поддерживают на высоком уровне риск жестокого обращения с ребенком в семье. Ему также необходимы навыки оказания членам семьи помощи в выявлении их сильных сторон, нахождения представителей социального окружения, способных помочь достижению позитивных перемен в семье.

Специалисту необходимо уметь анализировать, сопоставлять и обобщать сведения, полученные из разных источников в ходе оценки, проверять их достоверность, делать обоснованные выводы, а также уметь документально их оформлять.

Задание для слушателей. Прослушайте краткое описание проблемной ситуации. На протяжении всего курса мы будем обращаться к этой ситуации для выполнения заданий.

Лариса С. попала в поле зрения органов опеки и попечительства в ноябре 2015 года. Лариса была беременна (срок 34-35 недель), от будущего ребенка Лариса намеревалась отказаться. Из беседы с Ларисой выяснилось, что это ее третья беременность, отец от будущего ребенка отказался, жить негде, других родственников и знакомых в городе нет. До 2009 года у Ларисы была полноценная семья: муж и две дочери. Семья распалась из-за алкоголизма Ларисы. Лариса не была лишена родительских прав в отношении детей. Муж забрал старшую дочь и уехал в другой город, Лариса проживала с младшей дочерью у своей матери в деревне, где продолжала употреблять спиртные напитки. После очередного скандала с матерью на фоне алкогольного опьянения, мать выгнала Ларису из дома, оставив внучку на воспитание у себя. Лариса уехала в город N, в летний период времени работала в полях, где и проживала. Когда сезонные работы заканчивались, проживала у случайных знакомых, продолжала употреблять спиртные напитки. Летом 2015 года Лариса узнала, что беременна, прерывать

беременность было уже поздно. Лариса осознавала свою ответственность за жизнь и здоровье будущего ребенка, но самостоятельно справиться со своим алкоголизмом не могла, постоянно откладывала визит в женскую консультацию для постановки на учет.

Попытайтесь провести оценку ситуации в семье; определите возможные причины выявленных нарушений прав для каждого ребенка Ларисы; определите какой информации недостаточно, в какие ведомства и учреждения необходимо сделать запросы для сбора дополнительной информации; сформулируйте основную и промежуточные цели работы.

Перейдем к рассмотрению следующего этапа сопровождения.

Третий этап - планирование и организация реабилитационной работы по случаю.

Этот этап имеет наибольшую продолжительность. На его реализацию у куратора обычно уходит около пятнадцати часов на семью в течение трех месяцев. Часть мероприятий может быть начата уже на предыдущем этапе.

Основной содержанием деятельности является определение цели реабилитационной работы с ребенком и семьей, разработка и обеспечение реализации плана социального сопровождения семьи.

Куратору необходимо:

- определить цель реабилитационной работы с семьей, то есть сформулировать и согласовать с семьей те конкретные изменения, которые должны произойти в семье и которые обеспечат безопасность ребенка, соблюдение его прав и способность семьи справляться с проблемами заботы о ребенке;

- составить, обсудить и согласовать с родителями план социального сопровождения семьи, то есть набор действий, которые должны совершить члены семьи и специалисты для достижения цели;
- в случае, если предусмотрено рассмотрение плана на консилиуме специалистов – подготовить комплект документов для рассмотрения и согласование плана с членами консилиума;
- организовать выполнение мероприятий в соответствии с утвержденным планом социального сопровождения семьи и контролировать их выполнение.

Рассмотрим обозначенные мероприятия по порядку.

Результатом первых двух мероприятий должен стать составленный и согласованный с семьей План социального сопровождения семьи. Форма плана представлена в стандарте. Его обязательными разделами являются: формулировка основной проблемы и характеристика ее причин; формулировка промежуточных целей или задач работы, план совместных действий родителей и специалистов. План сопровождения должен быть подписан куратором и родителями.

Куратору важно понимать, что результат реабилитационной работы напрямую зависит от того насколько тщательно и реалистично будут сформулированы цели и задачи. А самое главное, насколько эти цели и задачи будут приняты членами семьи, разделяться ими. Исходя из этого, куратор должен вовлечь семью в обсуждение целей и задач реабилитационной работы с семьей и ребенком, **совместно** определить их и зафиксировать в рабочей документации. К сожалению, специалисты часто недооценивают роль совместного планирования, им кажутся очевидными некоторые действия, выполнение которых очень быстро приведет, по их мнению, к улучшению ситуации. Например, алкоголизирующая мать в периоды трезвости следит за порядком в доме, проявляет любовь к детям, они сыты и аккуратно одеты. Но в период запоя, а порой - длительного запоя,

дети подвергаются опасности, поскольку на полу может быть битое стекло, в дом приходят посторонние люди, маленькие дети долгое время остаются голодными. Кажется вполне очевидным: мать бросает пить и проблема нарушения прав детей отпадает сама собой. И поэтому у специалиста возникает большой соблазн сформулировать цель как «избавление матери от алкогольной зависимости», а в мероприятия включить пункт - «выдать бесплатное направление к наркологу». И мать, скорее всего, согласится с такой формулировкой, поскольку спорить здесь сложно, ведь именно такие действия с ее стороны социально ожидаемы и одобряемы. Но если между куратором и этой мамой не сложились доверительные отношения, если такая формулировка цели не была должным образом совместно согласована, а у мамы не появилось истинной мотивации на изменение поведения, если данная формулировка была как бы «навязана» куратором, то результат работы в данном направлении будет нулевой.

И еще один важный момент. Цель работы не может быть сформулирована глобально, например «все члены семьи гармонично развиты, счастливы и довольны». Цель должна быть реалистична и достижима. Главное – она в первую очередь должна определять положение ребенка, его безопасность, защищенность, недопущение нарушения его прав. В примере, рассмотренном выше, целесообразно одну из промежуточных целей сформулировать как «обеспечение безопасности детей в периоды алкогольного срыва матери».

После того, как сформулированы основная и промежуточные цели, нужно приступить к составлению плана совместных действий или по-другому – перечня мероприятий, которые необходимы для достижения целей работы. Обычно план сопровождения семьи составляется на три месяца.

Для этого куратору, в первую очередь, необходимо выяснить мнение родителей о возможных способах достижения ранее согласованных целей; обсудить с семьей отдельно каждую промежуточную цель и полный набор

мероприятий, которые необходимы для ее достижения; выработать вместе с родителями и другими членами семьи формулировки описания всех согласованных действий, и только потом записать их в план социального сопровождения семьи. Также необходимо проверить, насколько точно понимают члены семьи, что и как необходимо сделать; есть ли у них ресурсы для выполнения каждого намеченного мероприятия.

Вернемся к примеру. Если одну из промежуточных целей мы сформулировали как «обеспечение безопасности детей в периоды алкогольного срыва матери», то для достижения этой цели логично запланировать следующие мероприятия:

- совместно с родителями осмотреть место проживания (квартиру) на предмет выявления зон бытового риска для малолетних детей. Определить действия родителей по устранению выявленных рисков;

- провести беседы с родителями о наиболее распространенных бытовых рисках для малолетних детей в квартире;

- выявить ресурсного взрослого из окружения семьи, для незамедлительного информирования ответственного специалиста (куратора) в случае алкогольного срыва матери или непосредственной угрозы для жизни и здоровья малолетних детей;

- выявить круг лиц из окружения семьи, которые могли бы осуществлять кратковременный присмотр за детьми, обеспечить их питание.

Подобным образом прописываются мероприятия для каждой цели. Напротив каждого мероприятия указывается срок исполнения мероприятия и ответственный исполнитель. Важно помнить, что план сопровождения – междисциплинарный, и в качестве основных исполнителей могут значиться специалисты разных организаций, учреждений, ведомств. Например, ребенок может посещать социальную гостиную, созданную при учреждении образования и тогда исполнителями будут директор школы и руководитель социальной гостиной. Также семья может посещать занятия по программе

«Поддержка трезвости в алкоголизированных семьях», реализуемой социально ориентированной некоммерческой организацией и тогда исполнителем будет выступать руководитель или координатор этой программы. В семью может приходить домашний помощник, услуги которого предоставляет учреждение социального обслуживания. В этом случае исполнителем будет значиться сам домашний помощник.

Когда совместный план действий готов и согласован с семьей, он может быть рассмотрен на консилиуме специалистов. Для этого куратор готовит необходимый комплект документов.

В функции междисциплинарного консилиума специалистов, если такой создан, входит обеспечение профессионального контроля качества разработки и мониторинг и оценка выполнения плана социального сопровождения семьи. Консилиум – современный инструмент обеспечения эффективной и результативной работы.

Куратору необходимо представить случай и план, активно принимать участие в его обсуждении. Во время дискуссии профессионалы могут внести предложения по корректировке плана, вынести оценку о полноте и проработанности подготовленного документа, информировать о существовании ресурсов, необходимых для разрешения ситуации в семье, но которые не были учтены куратором. В случае принятия консилиумом рекомендаций о корректировке плана, куратор должен представить его скорректированный вариант.

Задание для слушателей. Составьте возможный план сопровождения семьи Ларисы С. в изложенной проблемной ситуации, включая перечень услуг и мероприятий.

После того как план одобрен и утвержден на консилиуме специалистов, начинается реализация основного мероприятия этого этапа сопровождения - **организация действий в соответствии с планом, а также контроль за их выполнением.**

Как правило, достижение целей, установленных в плане, обеспечивается куратором через реализацию трех основных функций:

- организация деятельности по выполнению плана;
- оказание непосредственных услуг семье;
- оказание экстренной помощи семье при необходимости.

Для выполнения первой функции - функции организации деятельности, куратору всегда необходимо помнить, что исполнители плана – это специалисты разных организаций. Часто они не знакомы с ситуацией в семье в полной мере. Поэтому, куратор должен подготовить исполнителей плана к встрече с семьей, предоставить им необходимую информацию о причинах обращения и целях сопровождения. Форма такой подготовки выбирается куратором самостоятельно по ситуации. Это может быть и личная встреча куратора с исполнителем, и служебное сообщение, а в случаях, когда установлены тесные партнерские отношения – достаточно телефонного звонка.

Куратору также следует:

- Представить членов семьи исполнителям отдельных мероприятий плана.
- Обеспечить согласованное выполнение всеми участниками действий и мероприятий плана.
- Контролировать посещения членами семьи специалистов выполнения специалистов всех необходимых мероприятий
- Проводить текущий мониторинг эффективности осуществляемых мер
- Контролировать происходящие в семье изменения

Для выполнения второй функции - оказание непосредственных услуг семье, куратор регулярно посещает семью. Его действия могут включать в себя:

- Демонстрацию родителям модели новых форм взаимоотношений между людьми; для формирования навыков ухода, заботы или воспитания ребенка
- Обучение родителей навыкам ведения хозяйства, организации семейного бюджета, планирования расходов и др.
- Сопровождение родителей или ребенка в школу, например, на родительские собрания или на встречу с педагогами; в больницу или поликлинику; в социальные службы

В случае обострения ситуации, куратор выполняет третью функцию – оказание экстренной помощи семье. Он должен обеспечивать:

- Своевременное выявление потребности и организацию помощи (например, предоставление продуктов и сезонной одежды для детей, обеспечение места в убежище в случае семейного насилия, организацию алкогольной или наркотической детоксикации)
- Оперативную помощь в разрешении спорных или конфликтных ситуаций между членами семьи, семьей и ее ближайшим окружением

Для успешной реализации всех этих функций куратор должен постоянно поддерживать доверительные отношения с членами семьи, а в случае необходимости - оказывать психологическую поддержку. Нужно регулярно обсуждать с семьей возможные способы разрешения вновь возникающих проблем и трудностей в процессе выполнения запланированных в плане действий. Куратор может принимать участие в реализации некоторых действий, предварительно обсудив с семьей границы своего участия в ее делах.

Важной составляющей взаимодействия куратора с семьей на этом этапе является постоянная мотивация членов семьи на активные самостоятельные действия по преодолению кризисной ситуации. Куратор мотивирует родителей и членов семьи удерживаться в процессе реабилитационной работы, помогает понимать и принимать смысл

предлагаемых изменений, выстраивать доступную траекторию достижений, содействует активизации сильных сторон и ресурсов семьи, хвалит и поддерживает семью.

Для эффективной реализации мероприятий третьего этапа куратор должен, прежде всего, иметь представления о последствиях принятия единоличных решений по содержанию плана социального сопровождения семьи. В связи с этим, куратору необходимо владеть навыками вовлечения членов семьи, родственников, представителей ближайшего окружения в процесс разработки и реализации плана социального сопровождения семьи. При этом необходимо уметь сохранять нейтральную профессиональную позицию по отношению ко всем членам семьи.

Кроме того, куратору необходимо владеть информацией о социальных и реабилитационных услугах, доступных на территории; владеть навыками привлечения специалистов, реализующих социальные услуги, к деятельности по оказанию помощи семье. Необходимы также навыки своевременного получения информации о возникающих между специалистами и семьей проблемах; умения разрешать конфликтные ситуации между участниками процесса реабилитации.

Четвертый этап сопровождения семьи – этап мониторинга результатов. Его цель – контроль качества выполнения плана и эффективности мер, принимаемых для восстановления нарушенных прав и законных интересов ребенка. Обычные временные затраты на данный этап – четыре с половиной часа.

Этап мониторинга включает в себя 5 мероприятий:

Первое мероприятие - сбор сведений о результатах выполнения плана социального сопровождения семьи. Куратор должен собрать и проанализировать информацию о ходе выполнения плана за отчетный период, как правило, он составляет 3 месяца.

Второе мероприятие - проведение процедуры повторной оценки риска жестокого обращения с ребенком. Оно реализуется по месту жительства семьи. Куратору необходимо провести повторную оценку безопасности ребенка, оценку риска жестокого обращения, комплексную оценку ситуации в семье, а затем провести сравнение полученных результатов с результатами ранее проведенной диагностики.

Третье мероприятие - анализ и обобщение результатов оценки. На основании анализа полученных данных куратору необходимо сформулировать выводы о динамике реабилитационного процесса, его скорости, сдерживающих факторах и возможных перспективах. Нужно описать достигнутые в ходе реализации плана результаты, их достаточность и стабильность относительно положения ребенка и поставленной цели работы.

Четвертое мероприятие - обсуждение с родителями результатов выполнения плана социального сопровождения семьи.

И, наконец, *пятое мероприятие* – принятие решения о дальнейшей траектории работы с семьей. Нужно либо подготовить предложения о целесообразности изменений в ранее утвержденный план, либо рекомендовать принять решение о прекращении работы, т.е. о закрытии случая.

Принять решение о закрытии случая с положительным результатом возможно при следующих условиях:

- Если цели плана социального сопровождения семьи достигнуты
- Если уровень риска жестокого обращения в результате повторной оценки, проведенной по результатам работы, оценивается как низкий
- И если факторы, определяющие причины возникших проблем, оцениваются как нейтрализованные

Куратор должен: проанализировать с семьей успехи и достижения, полученные в результате совместной работы; обсудить с семьей основания

для закрытия случая; убедиться, что семья воспринимает закрытие случая как переход к новому этапу в жизни; обсудить планы семьи на ближайшее будущее; убедиться, что семья знает, куда можно обращаться за поддержкой и сможет ей воспользоваться. Лишь после этих действий куратор передает документы для рассмотрения.

Вам, наверное, интересно, чем закончилась история нашей героини Ларисы. Был назначен куратор случая, который сумел выстроить доверительные отношения с Ларисой. Выяснилось, что природой основных проблем героини было отсутствие какой-либо поддержки и ресурсов. Благодаря выстроенному партнерству службы кураторов с учреждениями и организациями разных ведомств, Лариса была поставлена на учет в женскую консультацию и сразу же госпитализирована до рождения ребенка в роддом. Согласно разработанному плану сопровождения, Ларисе оказывалась услуга «Профилактика отказов от новорожденных», в результате которой будущей мамой было принято решение не отказываться, а сохранить ребенка. За время пребывания в стационаре, Лариса не употребляла спиртных напитков. Тем временем, куратор связался с ближайшими родственниками Ларисы – матерью и бывшем мужем. Наладить отношения с матерью было гораздо проще, а вот бывший муж наотрез отказывался от контактов и не давал разрешение на встречу со старшей дочерью, мотивируя тем, что не верит в трезвость бывшей жены. Поэтому когда родилась Лизонька – так назвала свою третью дочку Лариса – из роддома их встречали куратор, психолог, мама и средняя дочь. Но возвращаться в деревню, конечно, было рано. Лариса и Лиза отправились жить во временный приют для женщин с малолетними детьми, открытый при центре социального обслуживания. В связи с тем, что Лариса не была лишена родительских прав, то возникало право на материнский капитал – и федеральный, и региональный. Куратор помог оформить все документы и под материнский капитал Лариса приобрела дом в городе N. В этом доме стали жить Лариса с Лизой и к ним

переехали бабушка со средней дочерью. Это был тот редкий случай, когда куратору не пришлось прикладывать никаких специальных усилий для поддержания трезвости. Лариса отшучивалась, что пить пока некогда. Когда куратор оформлял пакет документов на закрытие случая, приближались весенние каникулы в школе, а Лариса суетилась в хлопотах, поскольку бывший муж разрешил старшей дочери провести каникулы с мамой, бабушкой и сестрами.

Мы рассмотрели основные этапы социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей. Но у этой деятельности есть еще одна составляющая, которая реализуется в течение всего периода сопровождения - **обеспечение качества сопровождения**. Ее цель – осуществление контроля качества, оказание профессиональной поддержки куратору случая. Важными мероприятиями здесь являются регулярное самооценивание специалиста, подготовка к предоставлению случая на супервизии, прохождение куратором супервизии, а также посещение куратором методических семинаров.

Супервизия – это форма профессионального консультирования специалистов и контроля качества их деятельности. В процессе супервизии проводится профессиональный разбор сложных случаев и анализ причин возникновения трудностей в работе; результаты супервизии становятся основанием для разработки мероприятий по поддержанию качества услуги.

Посредством супервизий осуществляется контроль соответствия деятельности куратора случая требованиям стандарта, контролируется достижение и поддержание необходимого качества сопровождения.

В процессе подготовки к супервизии куратор случая выделяет и анализирует трудные случаи из своей практики. При анализе трудного случая куратор оценивает результаты каждого мероприятия с использованием описания результатов и критериев оценки результатов, указанных в методических рекомендациях к стандарту.

Куратор случая выделяет и формулирует свои, актуальные на данный момент профессиональные трудности, возникающие в процессе работы. Затем на их основе он формулирует и оформляет запрос к супервизору.

В ходе супервизии осуществляется обсуждение трудных случаев из практики специалиста, результатов сопровождения, проводится анализ проделанной работы. Куратор случая получает рекомендации по преодолению своих профессиональных трудностей.

Стандартом рекомендовано проходить супервизию не менее, чем 1 раз на каждый случай. При необходимости, если есть трудности в решении проблем семьи, или семья оказывает сильное сопротивление работе специалистов, количество супервизий может быть увеличено до 1 супервизии на каждые полтора месяца сопровождения.

Проведение супервизий приводит к уменьшению риска возникновения и развития эмоционального выгорания у куратора. Большое внимание супервизор уделяет обучению методам самоконтроля и самопомощи, методикам психологической разгрузки.

ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ. Организационные основы социального сопровождения.

Сопровождение может быть реализовано на базе следующих организаций:

- На базе организаций, оказывающих психолого-педагогическую и социальную помощь семьям и детям, а именно учреждений системы социального обслуживания населения и системы образования, а также медико-социальных центров системы здравоохранения.

- На базе некоммерческих организаций, имеющих в своем составе специалистов с необходимыми профессиональными компетенциями, позволяющими обеспечить выполнение требований стандарта.

Необходимо также организовать взаимодействие куратора случая с органами, уполномоченными принимать меры по защите прав и законных интересов детей (органами опеки и попечительства, комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав).

Необходимо взаимодействие куратора с местными организациями и специалистами, оказывающими детям и семьям услуги, которые можно использовать при планировании мероприятий по сопровождению.

При организации сопровождения семей полезно наладить взаимодействие со средствами массовой информации с целью формирования позитивного отношения общества к работе, направленной на сохранение детей в кровных семьях и повышению толерантности общества к представителям уязвимых групп, нуждающихся в социальной помощи.

Социальное сопровождение семьи будет более эффективна, если она встроено, если оно встроено в единый порядок мер по защите прав ребенка, который определяет участников, алгоритм взаимодействия, распределение полномочий и ответственности субъектов профилактики.

При организации сопровождения необходимо провести анализ действующих нормативных правовых и ведомственных актов, принять меры к устранению возможных противоречий. Также необходимо провести качественное обучение специалистов использованию технологии работы со случаем; составить перечень оказываемых на территории социальных услуг.

Одновременно у куратора на сопровождении может находиться не более 15-17 семей при полной занятости (при условии хорошей транспортной обеспеченности территории или компактного проживания курируемых семей). При обслуживании куратором случая района или поселения большой площади со слабой обеспеченностью транспортом, или нескольких поселений, его нагрузка должна быть уменьшена.

Семьи у одного куратора могут находиться на разных этапах сопровождения. Очевидно, что на первых этапах куратор более интенсивно работает с семьей, часто посещает ее по месту жительства, тогда как на этапе реализации плана сопровождения интенсивность работы куратора может снижаться.

Далее рассмотрим наиболее распространенные трудности при реализации социального сопровождения и рекомендации по их преодолению.

Часто специалисты с недостаточным опытом испытывают трудности, не видя результатов своей работы или минимальные результаты. Как правило, это связано с завышенными ожиданиями и неверно сформулированными целями работы, которые не соответствуют реальным причинам неблагополучной ситуации в семье. Если куратор чувствует, что его работа не приносит результата, то, в первую очередь, рекомендуется провести повторную оценку риска и оценку ситуации в семье и проверить соответствует ли цель работы выявленным проблемам с ребенком в семье; соответствуют ли промежуточные цели причинам проблем семьи. Также необходимо проверить обоснованность предположений о причинах проблемы, установить, подтверждаются ли они собранной информацией.

Но, если все же предпринятые усилия не привели к улучшениям ситуации, рекомендуется вынести случай на супервизию.

Другая трудность, с которой часто сталкиваются кураторы – семья ведет себя пассивно и не участвует в выполнении мероприятий плана социального сопровождения. Обычно это происходит в случаях, когда семья не была в достаточной мере включена в процесс планирования. Возможно, ошибка была сделана на этапе проведения оценки и разработки плана социального сопровождения семьи. Поэтому следует:

- Провести оценку риска и оценку ситуации **ВМЕСТЕ** с семьей

- **ВОВЛЕЧЬ СЕМЬЮ** в разработку плана социального сопровождения семьи. Расспросить членов семьи, как они сами видят решение проблем, как видят последствия ситуации и последствия изменений. Возможно, имеет смысл воспользоваться техникой мотивационного интервью.

- Распределить ответственность за сохранение ребенка в семье с родителями

- Проверить, включены ли в план социального сопровождения семьи услуги, соответствующие потребностям семьи

- Проверить соответствуют ли запланированные мероприятия ресурсам и возможностям семьи.

Еще одна часто встречающаяся трудность возникает тогда, когда мероприятия плана сопровождения семьи направлены преимущественно на оказание материальной помощи, либо решение финансовых проблем семьи, например, поиск работы для родителей, оформление документов. Такой план появляется в случаях, когда специалист пытается изменить внешние проявления неблагополучия без соотнесения их с природой возникших в семье проблем, когда специалист недостаточно внимания уделил формированию доверительного контакта с членами семьи. В этом случае рекомендуется проверить качество и обоснованность выдвигаемых гипотез по случаю; проверить соответствие цели работы выявленным проблемам, соответствие промежуточных целей природе проблем, соответствие намеченных действий целям работы. Также важно проанализировать качество рабочего контакта куратора случая с семьей.

И, наконец, еще одна трудность – проявление синдрома эмоционального выгорания. Работа с семьями, находящимися на разных стадиях семейного неблагополучия, очень энергоемка и требует от куратора больших эмоциональных ресурсов. Чтобы минимизировать проявления

синдрома выгорания, необходимо увеличить число супервизий; проводить повышение квалификации специалиста по темам, определенным супервизором для данного специалиста; осуществлять методическое сопровождение и образовательную поддержку кураторов случая, развивать необходимые профессиональные навыки и компетенции.

Помогает также создание более комфортных условий для работы, обеспечение безопасности кураторов, транспортной доступности и т.д. Важную роль приобретают мероприятия, способствующие развитию профессиональной коммуникации, укреплению мотивации и повышению статуса куратора случая. А самим специалистам необходимо развивать навыки стрессоустойчивости и самовосстановления.

Задание для слушателей: вспомните известные вам способы профилактики эмоционального выгорания. Составьте список своих способов.

Мы рассмотрели все вопросы, которые касаются организации социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей. Стандарт и методическое руководство по сопровождению доступны по адресу: www.sirotstvo.ru. Надеемся, что полученная информация позволила слушателям систематизировать знания о работе куратора. Желаем удачи в вашей профессиональной деятельности!