

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К РАБОТЕ С СЕМЬЕЙ В ОТДЕЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ

Халилова М.А.
Филиппова И.В.
Котова О.А.
Орлова К.В.
Кокорина Н.В.

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля»

г. Ярославль
Россия

mukcson2009@yandex.ru

Аннотация: Участковая социальная служба обладает возможностями, которые позволяют ей выступать посредником между семьей и обществом в оказании необходимой помощи. Работа службы, возлагающей на себя в этом случае более широкие и специфические функции, чем обычная квалифицированная и в основном разовая или периодическая помощь, оказываемая родителям и детям, расширяет масштабы, возможности и содержание социального обслуживания семей, попавших в трудную жизненную ситуацию. В программе представлены основные направления деятельности по оказанию помощи семье, находящейся в социально опасном положении. Раскрыты основные этапы социального патронажа данной категории семей. При описании указанных этапов особое внимание уделяется формам и методам работы, реализуемых посредством оказания социальных услуг.

Ключевые слова: Участковая социальная служба; раннее выявление; межведомственное взаимодействие; паспорта участков; социальный участок; комплексная система государственной поддержки; доступность и качество социальной помощи; трудная жизненная ситуация; социально опасное положение; эффективные технологии, социальный патронаж; помощь семье.

Всякая семья составляет часть государства (Аристотель)

Семья как социальный институт – очень тонкий, специфический объект социального воздействия. Влияние на семью в наименьшей степени может быть прогнозируемым и моделируемым, поскольку семья – закрытая социальная структура. Все изменения, в ней происходящие, обусловлены социально, но направляются исключительно волей и сознанием входящих в нее индивидов. Следовательно, прежде чем выработать какие-либо социальные технологии воздействия на объект, нужно досконально изучить его сущность и структуру, особенности функционирования в современном обществе и направленность развития.

Снижение внимания общества к проблемам воспитания нового поколения привело к чрезвычайно неблагоприятным социальным последствиям, среди которых: рост подростковой наркомании, раннее материнство и внебрачные дети, криминализация и преступность несовершеннолетних, насилие над детьми в семье, социальное сиротство, и все это как следствие неблагополучия в семье. Социальные кризисные процессы, происходящие в современном обществе, отрицательно влияют на психологию людей, порождают тревожность и напряженность, озлобленность, жестокость и насилие.

Именно поэтому необходимо включаться в работу с семьей на более ранних стадиях развития кризиса. Воздействие на семью – это одна из форм связей отношений, включающих взаимодействие со всеми ее членами. При этом с одной стороны, воздействие опосредуется целями, задачами и содержанием совместной деятельности, а с другой – цели, задачи и содержание воздействия определяют индивидуальную патронажную деятельность с учетом специфики категории семьи.

Сложившиеся условия требуют формирования эффективной комплексной системы государственной поддержки семьи, включающей в себя диагностические, коррекционные, профилактические, а самое главное социально-реабилитационные мероприятия, создание оптимальной среды для жизнедеятельности семьи и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, осуществление профилактики девиантного поведения и организации индивидуальной работы с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.

Внедрение формы работы «Участковая социальная служба» (далее – Участковая социальная служба) на базе отделения социальной помощи семье и детям муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля» (далее – учреждение) позволяет повысить доступность и качество комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, активизировать выявление случаев семейного неблагополучия на ранних стадиях за счет эффективного межведомственного взаимодействия, и адресного подхода к решению наиболее острых и социально-значимых проблем населения.

Сочетание различных форм помощи, поддержки и оперативное реагирование на выявленные проблемы дает возможность сделать новый шаг в создании эффективной системы социального обслуживания: от самостоятельной деятельности специалистов к созданию системы взаимодействия субъектов, действующих совместно в интересах семьи.

К работе с семьями и детьми привлекаются медицинские работники, наркологи, представители органов и учреждений образования, органов опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, правоохранительных органов и прокуратуры.

Участковая социальная служба позволяет сотрудникам отделения лучше знать нужды людей и более эффективно оказывать им помощь, позволяет более целенаправленно планировать мероприятия по ликвидации трудной жизненной ситуации.

За основу разработки и внедрения новой формы работы взят опыт работы социальных служб г. Ханты-Мансийска и социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Наставник» (г. Рыбинск), в которых участковый специалист использует заявительно-

выявительный принцип и выступает посредником между семьей и субъектами профилактики.

Переход к реализации Участковой социальной службы осуществлялся поэтапно на основании предыдущего опыта работы и осуществляемой отделением деятельности. Для установления численности детей и семей с детьми на территории района, находящихся в трудной жизненной ситуации активно велась работа по установлению связей с учреждениями образования, здравоохранения, органами внутренних дел. Эти данные, а также данные полученные в результате подворовых обходов и общения со старостами домов и жителями, были использованы для мониторинга семейного неблагополучия. В результате проделанной работы определились проблемные участки района, на которые следовало обратить внимание.

Социальный участок является зоной обслуживания специалиста по социальной работе. Территория Кировского района поделена на 4 участка. Территория каждого участка закреплена за конкретным специалистом по социальной работе отделения социальной помощи семье и детям учреждения.

На каждый участок составлен социальный паспорт, в котором обозначены территориальные границы, приведен перечень улиц, количество домов, количество жителей на участке, указаны учреждения и организации с адресами и телефонами; статистические данные о семьях. Составлен реестр семей, находящихся в социально опасном положении, реестр многодетных семей, реестр семей, имеющих ребенка инвалида, реестр семей мигрантов.

Данные в паспортах поддерживаются в актуальном состоянии, что позволяет специалисту оперативно решать вопросы, связанные с оказанием социальной поддержки гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Участковые специалисты составляют и реализовывают в рамках своей компетенции индивидуальные социальные программы по работе с гражданами (семьями), оказывают консультативные услуги.

Основными каналами поступления информации о неблагополучии в семьях являются комиссии по делам несовершеннолетних, территориальные отделы по социальной поддержке населения, отделы опеки и попечительства, учреждения образования, обращения, поступающие от населения. В результате взаимодействия участковых специалистов отделений психолого-педагогической помощи семье и детям учреждений области с местными администрациями, учреждениями здравоохранения, образования, органами внутренних дел установлена численность несовершеннолетних, семей, неблагополучных семей, проживающих на территории каждого участка. Эти данные позволили выявить проблемы территории районов и оценить эффективность собственной работы. Полученные сведения легли в основу социальных паспортов участков.

На сегодняшний день участковая социальная служба внедрена в деятельность всех отделений психолого-педагогической помощи комплексных центров области.

Результат работы зависит не только от специалиста, но по большей части от социальной ситуации, в которой оказываются семьи по своей вине или в результате стечения каких-то неподконтрольных человеку обстоятельств. Положительные результаты достигаются лишь в том случае, когда специалист и получатель социальных услуг двигаются в одном направлении: семья желает исправить ситуацию, принимает помощь и выполняет рекомендации специалиста.

Таким образом, участковая социальная служба, является одним из базовых элементов, позволяющих выстраивать качественно новую систему работы, способную эффективно решать социальные проблемы, присущие современному российскому обществу. Участковая служба – является действенным инструментом, при помощи которого наилучшим образом достигаются две основные цели заботы о семье и детях: раннее выявление семейного неблагополучия; обеспечение взаимодействия всех ведомств и служб для выведения семьи из трудной жизненной ситуации.

Стремление к совершенствованию работы, повышению доступности и качества комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и находящимся в социально опасном положении, стимулирует специалистов отделения социальной помощи семье и детям учреждения искать, разрабатывать и внедрять новые формы и методы в работу с семьей.

Так, в 2020 году разработаны и внедрены 4 инновационные технологии:

– программа развивающих занятий для младших школьников «Развитие», которая включает в себя 4 блока, направленных на развитие познавательных процессов, развитие речи, межполушарных связей, эмоционального интеллекта и направленная на снятие эмоционального дискомфорта; преодоление когнитивных трудностей, связанных с учёбой;

– программа организации летнего отдыха несовершеннолетних в группе дневного пребывания, которая включает в себя организацию ежедневных мероприятий для детей по пропаганде здорового образа жизни;

– программа по формированию здорового образа жизни «Здоровое будущее», направленная на формирование установки и мотивации на ведение ЗОЖ, обучение правилам поведения;

– программа патронажа семей, находящихся в социально опасном положении, включающая разработку и реализацию комплекса мер, направленных на создание необходимых условий для выхода семьи из трудной жизненной ситуации посредством оказания социально-психологической, социально-педагогической, социально-правовой помощи, социального сопровождения.

Необходимость внедрения новых технологий можно рассмотреть на примере программы патронажа семей, находящихся в социально-опасном положении.

Актуальность программы

Приоритетным направлением государственной социальной политики России является государственная семейная политика. Ее объектом выступает семья. Семья – своеобразный барометр государства и общества: благополучие семьи – залог стабильности государства, крепкая семья возможна в мощном, независимом государстве. В связи с этим развитие и формирование семьи, создание социально-экономических, культурно-духовных условий для её жизнедеятельности является залогом национальной безопасности России, основой для будущего развития молодого поколения. Семья является тем социальным институтом, в котором происходит формирование человека, она становится тем первым домом, в котором человек вырастает и получает начальные жизненные уроки, поддержку и помощь. Одним словом, влияние семьи на формирование ребенка огромно, поскольку воспитание представляет собой управляемый процесс социализации.

К сожалению, феномен социально неблагополучной семьи давно перестал быть локальным явлением. Статистические данные, на которые ссылаются те или иные министерства и ведомства, дают весьма противоречивую оценку масштабности данного явления. Так, по данным Министерства образования РФ, на учете состоит свыше 310 тысяч социально неблагополучных семей [3, с. 59]. Между тем, согласно информации МВД РФ, более 6 миллионов несовершеннолетних воспитываются в социально неблагополучных семьях. Сопоставление столь противоречивых данных со всей очевидностью свидетельствует о том, что учет подобных семей осуществляется не на должном уровне, а реальные масштабы этого бедствия значительно превышают официально зарегистрированный уровень.

Особенно серьезные последствия имеет проживание ребенка в семье, находящейся в социально опасном положении (семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с

ними). В связи с чем актуальным становится разработка и внедрение в работу отделения программы патронажа данной категории семьи.

Целью программы стала разработка и реализация комплекса мер, направленных на создание необходимых условий для выхода семьи из трудной жизненной ситуации посредством оказания социально-психологической, социально-педагогической, социально-правовой помощи, социального сопровождения. Основными задачами определены:

1. Выявление социального неблагополучия в семьях на раннем этапе дезадаптации.
2. Социальный контроль и патронаж семей.
3. Обеспечение оперативной помощи дезадаптированной семье с целью сохранения её для ребенка.
4. Разработка мероприятий, методик и технологий по профилактической деятельности, направленной на преодоление неблагополучия в детско-родительских отношениях, физического и психологического насилия в семьях, конфликтов, уклонения родителей от обязанностей по воспитанию детей.

5. Комплексное обследование семьи и ее ближайшего окружения с целью выявления ресурсов, на которые в процессе социальной работы могут опираться специалисты.

6. Помощь семье в поиске внутренних ресурсов и мобилизации внутреннего потенциала всех членов семьи, обучение постановке краткосрочных и долгосрочных целей.

При этом используются принципы работы с семьей, находящейся в социально опасном положении, реализуемые в рамках программы патронажа:

1. Принцип гуманности – подход к человеку как к главной ценности в системе социальных отношений.
2. Принцип социальной адекватности – учет разнообразных факторов окружающей среды.
3. Принцип индивидуализации – создание условий для самораскрытия и самореализации личности.
4. Принцип системности: семья – сложная система структурных элементов, следовательно, воздействуя на отдельный элемент, получаем изменения во всей системе.
5. Принцип приоритета прав и интересов ребенка, всестороннее развитие и уважение его человеческого достоинства.
6. Принцип уважения прав родителей, объективная и компетентная оценка ситуации в семье.
7. Принцип конфиденциальности, при условии отсутствия риска жизни детей.
8. Принцип обоснованного использования власти и контроля.

Формы и методы работы с семьей, находящейся в социально опасном положении, в рамках патронажа

Социальный патронаж семьи – это форма индивидуальной адресной социальной поддержки и комплекс необходимых услуг, которые предоставляются на длительной основе семьям и детям, находящимся в социально опасном положении, не обладающим способностью или утратившим возможность самостоятельно преодолеть трудную жизненную ситуацию [4, с. 14-15].

Патронаж носит постоянный, регулярный характер. Интенсивность патронажных услуг, разнообразие их видов и форм определяются степенью функциональной несамостоятельности семьи, её социальной запущенности и некомпетентности. Патронаж семьи направлен на создание таких условий, в которых постепенно приобретаются способности к самостоятельному решению своих жизненно важных проблем и полноценному функционированию в социальной среде.

Основная цель социального патронажа – комплексная помощь по преодолению кризисной ситуации [4, с. 55-56].

Социальный патронаж семьи, находящейся в социально опасном положении, включает в себя три основных этапа:

- организационно-аналитический этап;
- изучение ситуации, анализ среды, причин, постановка общего социального диагноза;
- стадия организационно-деятельной работы.

Организационно-аналитический этап включает в себя:

- выявление семьи;
- сбор информации о семье;
- анализ полученной информации о семье, принятие решения о целесообразности работы с семьей, постановки ее на учет;
- направление информации о семье в субъекты системы профилактики;
- постановка семьи на учет, выход в семью с целью составления первичного акта обследования социально-бытовых условий, знакомство членов семьи со специалистами отделения.

В изучение ситуации, анализе среды, причин, постановке общего социального диагноза входит:

- направление предложений в межведомственный план работы с семьей;
- разработка индивидуального плана работы с семьей, обсуждение методов работы, способов выхода семьи из трудной жизненной ситуации, определение характера и объема необходимой помощи и услуг;
- социальный патронаж;
- социально-психологический патронаж;
- социально-педагогический патронаж;
- индивидуальные беседы с детьми, родителями и членами семьи, социальными педагогами образовательных учреждений, классными руководителями, воспитателями, соседями и близкими членами окружения семьи;
- составление учетной карты семьи.

Стадия организационно-деятельной работы включает в себя:

- социальный патронаж, контроль семьи по месту жительства, составление контрольных актов обследования;
- социально-педагогическое консультирование детей, родителей и членов семьи, в том числе диагностика педагогической запущенности, коррекция девиантного поведения, учебной мотивации, работа по формированию установок на здоровый образ жизни и др.;
- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросу внутрисемейных отношений, предупреждению межличностных конфликтов, диагностика личностных особенностей, психоэмоционального состояния, психологическое просвещение и др.;
- индивидуальное и групповое консультирование членов семьи, коррекционно-развивающие занятия с детьми, помощь в организации их досуга;
- индивидуальные профилактические беседы с семьей, инструктажи по технике пожарной безопасности;
- социально-психологический патронаж;
- социально-педагогический патронаж;
- совместное планирование, постановка ближайших целей;
- определение трудностей, возникших при реализации ранее поставленных целей, разработка способов устранения возникших трудностей, коррекция цели;
- подключение к решению проблем семьи органов самоуправления, работников культуры, медицины;
- разработка рекомендаций родителям по решению проблем;

- правовое, психолого-педагогическое просвещение несовершеннолетних, родителей и членов семьи;
- информационное консультирование родителей (по вопросам трудоустройства, предоставление информации о правах и льготах, помощь в их получении и т.д.);
- оказание социально-педагогического, социально-правового, социально-медицинского сопровождения;
- организация профессиональной ориентации, профессионального обучения, трудоустройства подростков;
- постоянное межведомственное взаимодействие с субъектами системы профилактики: обсуждение результатов работы с семьей, в том числе с целью принятия решения о целесообразности продолжения индивидуально-профилактической работы с семьей, направление информации (контрольные акты обследования, отчеты о реализации межведомственного плана).

Рефлексивный этап состоит из:

- оценки эффективности социальной работы, снятии семьи с учета при условии положительной динамики;
- оценки эффективности социальной работы, при условии отрицательной динамики – пересмотр форм и методов работы с семьей;
- разработки рекомендаций для членов семьи с целью недопущения повторного возникновения решенных проблем;
- разработки и оформлении аналитического отчета по работе с семьей.

Далее целесообразно рассмотреть основные направления работы с семьей, находящейся в социально опасном положении.

Семьи, находящиеся в социально опасном положении, как правило, имеют в своем составе лиц, употребляющих спиртные напитки, психоактивные вещества. Индивидуально-профилактическая работа с такими семьями должна включать следующие направления:

- диагностика психоэмоционального состояния детей, родителей, семейной атмосферы, межличностных взаимоотношений членов семьи;
- содействие в направлении зависимых членов семьи в специальные учреждения для получения бесплатной медицинской помощи для прохождения лечения;
- ведение работы по формированию мотивацию на здоровый образ жизни;
- социально-психологическая помощь в восстановлении контактов с семьей, преодолении создавшихся в семье ситуаций, травмирующих психику детей, коррекция неадекватных форм поведения родителей;
- проведение психологической коррекции нарушения общения у детей и родителей;
- отработка игровых форм и способов поведения;
- снятие психонапряжения в ситуации алкозкозависимости, мотивация на здоровый образ жизни;
- оказание социально-экономической помощи: направление в центр занятости населения;
- консультирование по социально-правовым вопросам;
- анализ поведения детей, выработка задач по коррекции их девиантного поведения;
- проведение профилактических бесед о недопустимости злоупотребления спиртными напитками в присутствии детей; несении административной и уголовной ответственности за ненадлежащее исполнение родительских обязанностей по воспитанию, содержанию, образованию детей;
- проведение инструктажей по мерам пожарной безопасности, профилактика опасных ситуаций.

В ходе применения в работе отделения социальной помощи семье и детям учреждения данной программы, планируется получить результаты:

1. Разработка и внедрение эффективной системы профилактической работы с семьями, находящимися в социально опасном положении.
2. Стабилизация семейной ситуации, улучшение социального климата в семьях, состоящих на контроле в отделении социальной помощи семье и детям.
3. Формирование готовности родителей к воспитанию своего ребенка, обеспечение защиты прав и законных интересов детей.
4. Развитие внутрисемейного сотрудничества между родителями и детьми, повышение авторитета родителей.
5. Оздоровление психологического климата в семье, восстановление детско-родительских и межличностных отношений, активизация скрытого положительного потенциала семьи, повышение психолого-педагогической компетенции взрослых членов семьи.
6. Удовлетворительное санитарное состояние жилья.
7. Трудоустройство родителей.
8. Изменение социального статуса семьи.
9. Решение основных проблем семьи.
10. Положительная динамика изменения ситуации в семье.

Список источников и литературы

- 1) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями): федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ // СПС КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>. – (Дата обращения: 01.12.2020).
- 2) Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>. – (Дата обращения: 01.12.2020).
- 3) Боряк В.П., Дзюева З.Х. Социальный патронаж неблагополучных семей как технология социальной работы / В.П. Боряк, З.Х. Дзюева // Социология – 2015. – С. 59-62.
- 4) Холостова Е.И. Теория социальной работы: учебник для академического бакалавриата / Е.И. Холостова [и др.]. – М: Юрайт, 2019. 288 с.