

ГКУ «ОСРЦН «Добрый дом»
Ресурсный центр реабилитации кровных и
сопровождения замещающих семей

Шпаргалка №1

для специалистов служб сопровождения

Технологии работы с семьей





Содержание

<i>№</i>		<i>Стр.</i>
1	<i>Тьюторство</i>	3
2	<i>Семейное (домашнее) визитирование</i>	6
3	<i>Медиатехнологии</i>	9
4	<i>Социальная терапия</i>	12
5	<i>Работа со случаем</i>	14
6	<i>Куратор случая</i>	18
7	<i>Примирительные (восстановительные) технологии</i>	21
8	<i>Информационный автобус</i>	26
9	<i>Эбру-терапия</i>	27



Технология тьюторство

«Тьютор»- специалист, который наблюдает и оказывает помощь и поддержку клиенту. Это консультант, наставник, организатор, советник. Который занимается составлением индивидуальной программы для каждого клиента, поддерживает связь с ближайшим окружением для решения спорных вопросов, осуществляет поддержку и контроль. Тьюторство основывается на следующих **принципах**:

- индивидуальный подход к личности.
- помощь в организации процесса.

Задачи тьютора: помочь получить максимальную отдачу от решения проблем; давать обратную связь по выполненным заданиям; проводить групповые тьюториалы; консультировать и поддерживать клиента; поддерживать, заинтересованность; предоставить возможность связываться с ним при необходимости по средствам личного контакта, телефона, почты.

Консультирование – особым образом организованное взаимодействие между специалистом-консультантом (профессионалом) и клиентом, направленное на разрешение проблем и внесение позитивных изменений в деятельность клиента.

Одним из методов, активно используемых в освоении тьюторской деятельности, является метод case-study.

Метод case-study, или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация), - это метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении, путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Непосредственная **цель метода case-study** – совместными усилиями проанализировать ситуацию – case, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение; окончание процесса – оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы.

Идеи метода case-study (метода ситуационного обучения) достаточно просты:

1. Метод предназначен для получения знаний, нет однозначного ответа на поставленный вопрос, а есть несколько ответов, которые могут соперничать по степени истинности; задача заключается в отклонении от классической схемы и ориентирована на получение не единственной, а многих истин и ориентацию в их проблемном поле.
2. Акцент переносится на выработку, на сотворческую идею, решение проблемной ситуации.
3. Результатом применения метода являются не только знания, но и приобретенные в ходе работы навыки.
4. Технология метода заключается в следующем: по определенным правилам разрабатывается модель конкретной ситуации, произошедшей в реальной жизни, и отражается тот комплекс знаний и практических навыков, которые клиенту нужно получить; при этом специалист выступает в роли ведущего, генерирующего вопросы, фиксирующего ответы, поддерживающего дискуссию, т.е. в роли диспетчера процесса сотворчества.



5. Несомненным достоинством метода ситуационного анализа является не только получение знаний и формирование практических навыков, но и развитие системы ценностей учащегося, профессиональных позиций, жизненных установок, своеобразного профессионального мироощущения и миропреобразования.

У метода case-study есть свои признаки и технологические особенности, позволяющие отличить его от других методов обучения.

Технологические особенности метода case-study:

1. Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии: т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.
2. Метод case-study выступает как технология коллективного обучения, важнейшими составляющими которой выступают работа в группе (или подгруппах) и взаимный обмен информацией.
3. Метод case-study в обучении можно рассматривать как синергетическую технологию, суть которой заключается в подготовке процедур погружения клиента в ситуацию, формировании эффектов умножения знаний, инсайт-озарения, обмена открытиями и т.д.
4. Метод case-study интегрирует в себе технологии развивающего обучения, включая процедуры индивидуального, группового и когнитивного развития, формирования многообразных личностных качеств обучаемых.
5. Метод case-study выступает как специфическая разновидность проектной технологии. В обычной обучающей проектной технологии идет процесс разрешения имеющейся проблемы посредством совместной деятельности, тогда как в методе case-study идет формирование проблемы и путей ее разрешения на основании кейса, который выступает одновременно в виде технического задания и источника информации для осознания вариантов эффективных действий.
6. Метод case-study концентрирует в себе значительные достижения технологии «создания успеха». В нем предусматривается деятельность по активизации клиента, стимулирование их успеха, подчеркивание достижений обучаемых. Именно достижение успеха выступает одной из главных движущих сил метода, формирование устойчивой позитивной мотивации, наращивание познавательной активности.

Основная функция case-study – учить клиентов решать сложные неструктурированные проблемы, которые невозможно решить аналитическим способом.

Тьюторское сопровождение представляет собой последовательность взаимосвязанных друг с другом **этапов**:

- диагностический,
- проектировочный,
- реализационный,
- аналитический.

1. Диагностический этап

На диагностическом или ориентировочно-диагностическом этапе происходит первая встреча тьютора со своим подопечным. Клиент фактически представляет тьютору свой познавательный интерес, рассказывая о себе, а тьютор в свою очередь выявляет первичную проблему клиента, его интересы, склонности, показывает значимость данного интереса и перспективы совместной работы в этом направлении. Выясняет планы клиента и образ желаемого будущего.

(специальные методы и приемы, помогающие тьютору на этом первом этапе:

методика работы с портфолио, анкетирование, тестирование, свободное интервью, определение имеющегося у клиента начального объема знаний по теме заявленного интереса).

В целом же работа на данном этапе направлена, прежде всего, на развитие и стимулирование у клиента мотивации к дальнейшей деятельности.

2 Проективочный этап

Необходимым условием для реализации этого этапа является организация сбора информации. Тьютор проводит консультации, оказывает необходимую помощь в формулировании вопросов, проблемы клиента. Основными задачами тьютора на данном этапе являются поддержка самостоятельности и активности, стремление клиента отыскать собственный оригинальный способ. На этом этапе клиент осуществляет реальный поиск решения проблем, и затем представляет полученные им результаты этого поиска.

3 Реализационный этап

Этап направлен на реализацию мероприятий индивидуальной программы, отслеживания результатов и качества выполнения мероприятий.

4. Аналитический этап (рефлексия)

Аналитический (рефлексивный) этап направлен на рефлекссию клиента с помощью тьютора своего пройденного пути, достигнутых на данном этапе результатов. Этот этап способствует развитию адекватной самооценки, умению анализировать собственные способы действия.

На этом этапе становится востребованным тип портфолио – *портфолио достижений*.

Технология семейного (домашнего) визитирования

Социально-психологическая работа с семьей, находящейся на учете в службе сопровождения семьи, не возможна без детального изучения внутренней жизни семьи, близкого доверительного контакта с ее членами.



Семейное визитирование – это качественно новая технология в социально-психологической работе с семьей, способная **обеспечить квалифицированную надомную медицинскую, социально-педагогическую и социально-психологическую помощь ребенку и родителям.** Технология подразумевает выход (визит) специалиста или специалистов в семью, обеспечивающий адресную социально-психологическую помощь родителям и детям в привычных для них условиях, направленную на восстановление функционирования семьи и ее успешную социальную интеграцию.

Технология семейного визитирования позволяет специалистам, работающим со случаем, иметь более четкое и наглядное представление о том, в каких условиях живут семья и ребенок, какие существуют проблемы и конфликты, а следовательно, сделать вывод о том, какие виды помощи необходимо в данном случае предоставить. Домашние визиты могут стать частью мониторинга ситуации в семье, позволяющие фиксировать положительные или негативные изменения. Семейное визитирование необходимо также, когда семья находится уже на крайней стадии кризиса и нуждается в экстренной помощи, но сама по разным причинам не обращается или не попадает в систему социальной защиты. В таких случаях, как правило, сигналы о наличии проблемы поступают со стороны соседей, знакомых или родственников семьи. Функции оценки, мониторинга и контроля должны дополняться функцией семейной терапии на дому, которая может быть включена в программу комплексной работы с семьей. Работа с семьей и ребенком в среде, в которой они живут, может стимулировать развитие адаптационного семейного потенциала и разрешение конфликтов.

Визитирование не предусматривает насильственное вхождение в семью, **происходит лишь с согласия клиента, имеет единственную цель – сделать помощь семье максимально доступной и удобной в получении.**

Визитирование должно быть запрошено клиентом – семьей. Технология реализуется в домашних условиях, где члены семьи чувствуют себя комфортно, безопасно, поведение детей естественно и наглядно, а это **позволяет специалистам объективно оценить динамику развития и усовершенствовать свою работу, повышая ее результативность и эффективность.**

Услуга предоставляется на основе договора с семьей и совместного плана работы, включенного в программу реабилитационных мероприятий специалистов в отношении семьи. Реализация технологии семейного визитирования позволяет разделить ответственность специалиста с семьей за результат совместной работы, что в свою очередь дает возможность избежать инфантильного отношения семьи к получению социальной услуги и иждивенческой позиции к государству в целом.

Практика визитирования способствует профилактике любых форм домашнего насилия над детьми, дает более полную информацию о ресурсности семьи

и обеспечит индивидуальный подход к решению проблем конкретно взятой семьи и ребенка.

Большим плюсом визитирования для специалистов является погружение в семью – возможность глубже понимать атмосферу семьи и суть ее проблем. Специалист-визитер получает возможность наладить близкий контакт с клиентами, расположить их к себе, быстрее преодолеть их тревогу, принять помощь.

Из опыта работы ОГБУ «Октябрьский КЦСОН» *

Домашнее визитирование, как одна из наиболее эффективных форм взаимодействия с семьей. *Семья, в которой рождается ребенок с особыми образовательными потребностями с одной стороны, испытывает трудности при выборе воспитательных и образовательных средств воздействия на своих малышей, с другой стороны - глубокие внутренние психологические проблемы родителей не позволяют им адекватно относиться к возникшей в их жизни проблеме.* Есть еще и третья сторона большинство семей находится в социальной изоляции, их социальные контакты очень ограничены, они испытывают необходимость в информационной и организационной помощи и поддержке.

Домашнее визитирование предполагает выход специалиста или специалистов в семью для создания специальных условий успешной социальной и психолого-педагогической адаптации семьи и ребенка. Под службой домашнего визитирования понимается организационная структура, в состав которой входят специалисты учреждений социальной защиты, образования, здравоохранения и учреждений систем профилактики. Крайне важно знать условия, в которых ребенок находится изо дня в день. Домашнее визитирование направлено на работу с родителями, на формирование адекватной позиции родителей по воспитанию ребенка, повышение уровня родительской компетентности в вопросах воспитания детей, развитие у родителей умения создавать ситуацию совместной деятельности с ребенком, обучение навыкам коррекционной работы, коррекцию психологического состояния матерей.

Целью домашнего визитирования является активное включение детей с особыми образовательными потребностями и их семей в социальную жизнь для улучшения качества жизни семьи, а также способствовать созданию благоприятных условий для развития личности ребенка.

В рамках домашнего визитирования предусматривается решение **следующих задач:**

- Оказание квалифицированной социально-педагогической и социально-психологической помощи ребенку в привычных для него домашних условиях: это и развитие психических процессов, и эмоционально-волевой сферы, развитие познавательной сферы, творческих способностей ребенка, а также решение образовательных и воспитательных задач.

- Обучение родителей приемам ухода за ребенком и методическим приемам его развития (например, это обучение родителей формированию у ребенка необходимых навыков самообслуживания и бытовой деятельности. Это закладывает основу будущей самостоятельности и бытовой независимости ребенка). Обучение идет в домашних условиях с упором на ежедневные домашние дела.

- Включение родителей в процесс реабилитации ребенка. Такая работа направлена на формирование адекватной позиции родителей по воспитанию ребенка, повышению уровня родительской компетентности в вопросах воспитания детей, развитие у родителей умения создавать ситуацию совместной деятельности с ребенком.

Этапы

Первичный визит, который проводится в начале работы и предполагает:

- построение отношений с семьей;
- получение согласия на работу специалиста с семьей;
- обсуждением вопросов, вызывающих озабоченность родителей;

Следующие визиты (от 1 до 2) включают в себя:

- оценку состояния развивающей среды, организацию деятельности;
- сформированность навыков самообслуживания и коммуникации в домашних условиях;
- характеристику взаимодействия ребенка и взрослого дома.

На основе этого планируется примерная программа домашних визитов.

Обязательным завершающим является визит в конце работы для определения оценки уровня реализации программы.

Стойкий реабилитационный эффект ослабляется, если не работать с семьей и совершенно теряется, если ребенок оказывается вне семьи, вне привычного домашнего окружения. Домашнее визитирование позволяет использовать естественную среду в реабилитационном процессе и уменьшает адаптационный период.

Эффективность применяемой технологии

Работа по данной технологии способствует эффективности оказания квалифицированной социально-педагогической и социально-психологической помощи ребенку в привычных для него домашних условиях: это и развитие психических процессов, и эмоционально-волевой сферы, развитие познавательной сферы, творческих способностей ребенка, а также решение образовательных и воспитательных задач; эффективности обучения родителей приемам ухода за ребенком и методическим приемам его развития (например, это обучение родителей формированию у ребенка необходимых навыков самообслуживания и бытовой деятельности, что закладывает основу будущей самостоятельности и бытовой независимости ребенка). Обучение идет в домашних условиях с упором на ежедневные домашние дела; эффективность включения родителей в процесс реабилитации ребенка. Такая работа направлена на формирование адекватной позиции родителей по воспитанию ребенка, повышению уровня родительской компетентности в вопросах воспитания детей, развитие у родителей умения создавать ситуацию совместной деятельности с ребенком.

Медиатехнологии

«**Медиа**» (от лат. «media» – средство) – аналог понятия средств массовой информации и коммуникации. Слово «медиа» в переводе с английского означает «средство», «способ», «посредник», «промежуточная ступень», от латинского слова «media, medium» - средоточие, средство, способ.



Мультимедиа — интерактивная система, обеспечивающая одновременное представление различных медиа — звук, анимированная компьютерная графика, видеоряд. Например, в одном объекте может содержаться текстовая, аудиальная, графическая и видеoinформация, а также, возможно, способ интерактивного взаимодействия с ней.

Медиатехнологии представляют собой одно из средств деятельности, **способов коммуникации**.

Медиатехнологии - это технологии работы с информацией.

Объектом медиатехнологий является информация.

В роли **субъекта** медиатехнологий может выступать конкретный индивид, та или иная социальная группа, общество в целом.

К субъектам мультимедиа следует отнести: разработчиков, издателей мультимедийных продуктов, распространителей (дистрибьюторов, дилеров, провайдеров и т. д.), пользователей онлайн-мультимедийных продуктов, интернет-ресурсов.

Целью медиатехнологий как специфической формы деятельности является построение информационной модели объекта, явления, процесса.

Медиатехнологическая деятельность является аспектом современной технико-инженерной деятельности, которая включает разработку, конструирование и эксплуатацию медиатехносистем и их утилизацию. Медиатехнологическая деятельность представляет собой стандартный для всех технических систем алгоритм (подготовка технического задания, разработка эскизного проекта, изготовление и внедрение, эксплуатация и оценка). Медиатехнологии представляют собой техническую форму освоения человеком окружающей его действительности.

Медиатехнологии, с одной стороны, выступают как специфический вид человеческой деятельности, с другой - как средство этой деятельности.

Функции медиа делятся на следующие основные группы:

1. информационная: сообщение о положении дел, разного рода фактах и событиях;
2. аналитическая (оценочная, функция критики): часто изложение фактов сопровождается комментарием к ним, их анализом и оценкой;
3. познавательно-просветительская (образовательная): передавая многообразную культурную, историческую, научную информацию, масс-медиа способствуют пополнению фонда знаний своих читателей, слушателей, зрителей;
4. нравственно-воспитательная: медиа отображают морально-эстетические приоритетные образцы общественного поведения, принципы нравственности и эстетического вкуса, представления о добре и зле;
5. функция воздействия (идеологическая, социально-управленческая, регулятивная): медиа влияют на взгляды и поведение людей, особенно в периоды так называемых инверсионных изменений общества или во время проведения массовых социально-политических акций;

6. гедонистическая (рекреационная, эстетическая): направлена на обеспечение досуга, приятного времяпрепровождения, отдыха, восстановления сил, удовлетворения эстетических потребностей аудитории

Часто медиа могут вызвать негативные социальные тенденции. В данном случае имеют место следующие девиации функций медиа:

1. обилие информационных потоков приводит к дезориентации личности;
2. склонность к крайнему негативизму, являющемуся причиной различных фобий, или к излишнему оптимизму и приукрашиванию событий, что, в свою очередь, может вызвать фрустрационные эффекты, дисфункции ожиданий и разочарование;
3. патологическая зависимость от определенных жанров, демонстрируемых медиасредствами: новостей, сериалов, криминальной хроники и сенсаций и т.д.;
4. представление в позитивном ракурсе наркотиков, алкоголя, сигарет, межэтнических стереотипов – всё это проникает в современное искусство, молодежную субкультуру и контркультуру;
5. массовизация культуры и, как следствие, понижение планки духовных потребностей и создание ложных идеалов и героев.

В медиатеchnологию входят: пресс-релизы, медиа-акции, перформансы.

Медиа-акции – это коммуникативные мероприятия, которые проводятся с целью получения публичности, т.е. бесплатных публикаций на редакционных площадях (в редакционном эфире) средств массовой информации. Медиа-акция должна содержать в себе убедительное сообщение отвечать новостному формату СМИ или даже стать перформансом с участием журналистов.

Медиа-акции делятся на два больших класса: совместные с журналистами действия (предоставление журналистам интервью и кратких комментариев, проведение пресс-конференций, брифингов, презентаций, “круглых столов”) и регулярная рассылка (раздача) сообщений (пресс-релизов, профилей, пресс-пакетов) в редакции СМИ (информирование). Одна из самых сложных медиа-акций – *интервью*. Это сбор сведений по конкретной теме в ходе общения с индивидом как респондентом, отвечающим на интересующие широкую общественность вопросы

Перформанс - последовательность объединенных одной темой символических действий, осуществляемых для продвижения имиджа, как главного героя акций перед целевыми группами как участниками, наблюдателями или представителями СМИ.

Пресс-релиз – это позитивное сообщение о деятельности, которое по содержанию тяготеет к заметке, а по форме – к публицистике.

Применение медиатеchnологий в социальной сфере:

Масштабы влияния медиа на различные сферы жизни человека огромны.

В медиаобразовании под термином «медиа» понимаются технические устройства, предназначенные для создания, записи, копирования, тиражирования, хранения, распространения, восприятия информации и обмена ее между автором сообщения и массовой аудиторией. При этом медиа рассматривается как комплексное средство освоения человеком окружающего мира (в его социальных, моральных, психологических, художественных, интеллектуальных аспектах).

Существуют различные подходы к классификации медиа. Традиционно средства массовой информации и коммуникации делятся по способу передачи информации (печать, радио, кино, телевидение, видео, компьютерные сети и др.) и по каналу восприятия (визуальные, аудиальные, аудиовизуальные). В периодической печати: фотографии, рисунки, карикатуры; в радио: устная речь, естественные звуки (шумы), музыка; в аудиовизуальных СМИ (телевидении, документальном кино: изображение.

К электронным медиа относятся радио, эфирное, кабельное, спутниковое телевидение, видео, компьютерные сети и игры.

В социально-педагогическом плане медиа классифицируют по следующим критериям:

- месту использования:
 - индивидуальные,
 - групповые,
 - массовые,
 - домашние,
 - рабочие и др.,
- содержанию информации
 - идеологические,
 - политические,
 - нравственно-воспитательные,
 - познавательные-обучающие,
 - эстетические,
 - экологические,
 - экономические
- по функциям и целям использования
 - получение информации,
 - образование,
 - общение, решение бытовых проблем,
 - развлечение,
 - социальное управление
- результату воздействия на личность
 - развитие кругозора,
 - самопознание,
 - самовоспитание,
 - самообучение,
 - самоутверждение,
 - самоопределение,
 - регуляция состояния,
 - социализация.

Информационная деятельность связана с использованием совокупных методов и способов получения, обработки, представления информации и направлена на изменение ее состояния, свойств, форм и содержания. Под воздействием этих технологий субъекты сами изменяются, расширяются границы их познавательных способностей и возможностей.

Технология «Социальная терапия»

Известны 4 основные модели психотерапии:

- психотерапия как **метод лечения**, т. е. воздействие на соматическое и психическое состояние клиента (медицинская модель психотерапии);

- психотерапия как **метод манипулирования**, носящий характер инструмента и служащий целям общественного контроля (социологическая модель);

- психотерапия как метод, приводящий в действие **процесс научения** личности (психологическая модель);

- **психотерапия** как комплекс явлений, возникающих в ходе **взаимодействия между людьми** (философская модель).

Социальный работник в процессе работы с индивидами или социальными группами постоянно сталкивается с соматическими и психологическими проблемами, в связи с этим ему необходимо владеть основными терапевтическими и практическими методами, применяемыми психотерапевтами. **Это помогает ему выявить внутренние факторы развития человека, причины и мотивацию его поведения.** На первоначальном этапе контакт социального работника с клиентом осуществляется **в виде терапевтического консультирования, беседы или совета.** Для оказания первичной помощи он должен сам проводить терапевтическую работу или организовывать ее совместно с другими специалистами. Если же выявлены серьезные отклонения в здоровье пациента, то социальный работник рекомендует обратиться к врачу или психотерапевту для более полного проведения необходимого лечения.

Роль социального работника как специалиста заключается в оказании помощи клиенту в решении его общих проблем совместно с медиками.

В основе терапевтического воздействия лежит процедура социальной помощи, **оказание клиенту поддержки со стороны окружения**, ликвидация негативных последствий взаимоотношений. "Социальная терапия" предполагает и прямое вмешательство с целью устранения препятствий, мешающих полноценному социальному развитию индивида, социальной группы.

Метод "лечения", влияющий на психические и соматические функции организма; как метод влияния, связанный с обучением и профессиональной ориентацией; как инструмент социального контроля; как средство коммуникации. **Объектом социальной терапии могут быть не только сам клиент с его проблемами и его самые близкие люди, но и работа, жилье, соседи, друзья, знакомые и т.д.**

Методы и приемы социальной терапии

Важную роль здесь играют различные виды тренинговых занятий, такие как тренинг преодоления робости, тренинг активности, выражения собственного мнения, преодоления повышенной чувствительности к критике и оценкам окружающих, проведение дискуссии на определенную тему в группе или упражнения в навыках конструктивного спора

Трудовая терапия

Дискуссионная терапия

Социотерапия

Музыкотерапия

Ритмотерапия



Арттерапия -- лечение искусством
Цветотерапия.
Психогимнастика
Натурпсихотерапия,
Библиотерапия.
Имаготерапия



Социальная терапия - это целенаправленный процесс влияния на конкретные формы проявления социальных отношений и действий. Социальная терапия осуществляется на фоне общего сложного положения личности или социальной группы, социального неблагополучия, когда социальная проблема рассматривается с точки зрения социальной болезни, которая требует излечения.

Социальная терапия как технология социальной работы использует приемы, техники влияния на личность и ее окружение, исходя со специфики социальной ситуации, сущности, заданий социальной терапии, уровня социальной структуры общества, на основе которой она проводится.

В технологии социальной работы не рекомендуется отдавать предпочтение какому-либо одному терапевтическому методу, считая его панацеей. Воздействие наиболее эффективно, если оно применяется с учетом условий и ситуации, приобретенного опыта, факторов, усиливающих мотивацию подопечного.

Работа со случаем.

Социальная индивидуальная работа представляет собой оказание профессиональными методами **помощи отдельным людям и семьям в разрешении их социальных проблем и достижении ими адекватного уровня социального функционирования**, когда личность неспособна справиться с проблемой в результате следующих причин: из-за недостаточной мотивации, из-за неспособности или невозможности работать над решением проблемы, из-за неумения разрешать проблему правильным способом. Задача социального работника состоит в том, чтобы помочь клиенту в этих обстоятельствах



Метод индивидуальной социальной работы, или социальная работа с индивидуальным случаем, осуществляется в ситуации «один на один», когда социальный работник совместно с клиентом решает его личностные и социальные проблемы. Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы являются эмоциональные проблемы, семейные и личностные кризисы, семейные конфликты, проблемы на производстве и в школе, потеря работы и т.п.

В процессе индивидуальной помощи не только планируется соответствующая процедура взаимодействий, но и выдвигаются специфические **требования к ролям социального работника**, необходимым знаниям о клиенте, обеспечивающие условия для работы в системе «один на один».

Цель социального работника состоит в том, чтобы **помочь клиенту** в этих обстоятельствах.

При заключении контрактов используют следующие принципы.

Общая модель действий социального работника в индивидуальной работе со случаем может быть представлена в следующем виде:

1-я стадия: Установление первичной связи и потребности клиента в изменениях (начальная стадия процесса). Важным элементом в первичном контакте являются отношения. Проявление сердечности, сочувствия со стороны социального работника позволяет установить необходимые отношения.

2-я стадия: Исследование и разъяснение проблемы. На этой стадии клиент должен продолжать испытывать со стороны социального работника сочувствие, внимательность, сердечность. Может возникнуть сопротивление со стороны клиента, нежелание продолжать контакт. На этом этапе происходит установление между социальным работником и клиентом отношений, позволяющих определить подходы к решению проблемы.

3-я стадия: Предварительный контракт и мотивация. Формулируется предварительный устный контракт о помощи и поддержке. Необходимым условием является самоидентификация субъекта с ролью клиента, а социальный работник должен осознать, что проблема находится в границах его компетенции. Оценка социальным работником совместно с клиентом его ситуации. **Установление социального диагноза.** Работа над мотивацией клиента: · желание получить помощь; · готовность добиваться положения и ресурсов; · вера в достижение перемен; преодоление дискомфорта; · реакция на угрозу ограничения статуса.

4-я стадия: Оценка. Оценка заканчивает начальную стадию работы социального работника с клиентом и начинает стадию определения и понимания проблемы. Такое понимание стадий условно. На этапе оценки интервьюирование клиента социальным

работником как метод получения информации может быть расширено и уточнено за счет посещения семьи клиента, анкетных опросов окружающих.

Первым инструментом социального работника является **интервью**. При интервьюировании социальному работнику важно наблюдать такие факторы, как: действия личности;

-*ситуация*, в которой личность наблюдается;

-*внешние факторы* (телосложение, речевые характеристики, стиль одежды и т.д.);

-*невербальные факторы* (движение тела, глаз, жесты, выражение лица, индивидуальное пространство).

Непосредственное посещение клиента на дому дает много информации в результате прямого наблюдения его в естественных условиях жизнедеятельности, при этом необходимо выбрать проблему для обсуждения, чтобы в ней приняли участие как можно больше членов семьи.

5-я стадия: Концептуализация проблемы. В процессе определения плана вмешательства могут быть поставлены краткосрочные и долгосрочные цели. Клиент принимает непосредственное участие в целеполагании, выбирает приоритеты, предлагает альтернативы.

Социальный работник и клиент согласовывают:

1. определение цели, которой нужно достигнуть,
2. методы, которые нужно использовать,
3. задачи, которые предстоит решить для достижения цели.

6-я стадия: Исследование стратегий решения и развитие плана вмешательства.

7-я стадия: Выбор стратегии и заключение контракта. Оценка процесса и результатов совместной работы социального работника с клиентом, обобщение происходящих изменений и стабилизация ситуации.

8-я стадия: Подготовка к вмешательству. На данной стадии происходит обсуждение программы и формирование системы действий. Социальный работник должен **формировать положительную мотивацию у клиента, поощрять его, осуществлять поддержку**, для того чтобы состоялся процесс изменения.

9-я стадия: Осуществление вмешательства. Комплекс вмешательств постоянно изменяется и модернизируется.

10-я стадия: Оценка барьеров. В процессе взаимодействия социальный работник может сталкиваться со многими барьерами. их причинами могут быть: внутренние конфликты клиента; отсутствие навыков взаимодействия у клиента; давление окружающей среды, препятствующей процессу изменения; проблемы взаимодействия между социальным работником и клиентом.

11-я стадия: контроль и оценка вмешательства. Социальный работник располагает большим разнообразием методов вмешательства. Однако при достижении поставленной цели и при переходе к другим стадиям он должен вернуться на стадию № 4, чтобы оценить полученный результат, скорректировать процесс стратегий, уточнить план взаимодействий с клиентом.

12-я стадия: Эволюция. При конструктивном изменении, достаточно длительном и постоянном, клиент должен достигнуть необходимых перемен и отношения между социальным работником и клиентом должны быть прекращены. Пожелание о завершении контактов оговаривается контрактом, поэтому стороны приходят к согласию о завершении взаимодействия.

Технология включает в себя следующие основные этапы:

1. Прием информации

После приема информации осуществляется предварительная оценка ее экстренности, позволяющая провести первичную сортировку поступающих сообщений и более равномерно распределить нагрузку на специалистов.

2. Проверка информации

3. Признание нуждаемости, необходимости в помощи

4. Открытие случая

5. Разработка и утверждение плана реабилитации семьи и/или ребенка

Куратор случая, на основе углубленной диагностики семейной ситуации, разрабатывает план реабилитации семьи и/или ребенка. Основной задачей при разработке плана выступает не только преодоление семьей кризисной ситуации, но и формирование у нее навыка самостоятельного преодоления кризисных ситуаций в дальнейшем. Формирование эффективного плана реабилитационных мероприятий требует последовательного выполнения куратором следующих этапов работы:

- 1) Определить проблему: основную причину, по которой открыт данный случай.
- 2) Установить контакт и доверительные отношения с семьей.
- 3) Установить природу данной проблемы: окончательное определение того, что стало причинами возникновения проблемы, и оценка возможностей и ресурсов данной семьи.
- 4) Определить цели и задачи реабилитации: четко описать ожидаемые результаты вмешательства, которые должны основываться на оценке ситуации.
- 5) Определить действия, которые необходимо совершить для достижения поставленных целей и решения задач, а также разработать конкретные действия по достижению каждой конкретной задачи, распределить ответственность между специалистами и членами семьи.
- 6) Установить конкретные сроки мониторинга и выполнения намеченных действий.

Куратор случая, не навязывая план реабилитации семье, вовлекает всех членов семьи в совместную деятельность по преодолению проблемных ситуаций, обсуждает с членами семьи и достигает общего понимания цели и задач совместной работы, совместно распределяет ответственность за результаты, делает план понятным и принятым семьей. При этом, основная задача куратора – разбудить инициативу родителей, помочь им самим начать искать возможные выходы из сложившейся ситуации.

6. Выполнение плана реабилитации семьи и/или ребенка

Куратор случая осуществляет координацию работы с семьей на основе плана реабилитации, для чего выполняет следующие функции:

- 1) Помогает семье определить те услуги, которые могут помочь достигнуть заявленных в плане целей.
- 2) Знакомит семью с непосредственными исполнителями услуг.
- 3) Предоставляет исполнителю услуг необходимую информацию о том, почему семья обращается за услугой и каковы цели работы с данным случаем.
- 4) Оказывает помощь семье в получении доступа к услугам (транспорт, организация ухода за ребенком в отсутствие родителей, иная помощь).
- 5) Осуществляет контроль процесса получения услуг, проверяет, что семья действительно пользуется услугами, выполняет свои обязательства в соответствии с утвержденным планом, определяя при этом степень удовлетворенности семьи и соответствия услуг объективным нуждам семьи.

В процессе реализации своих обязанностей куратор случая должен убедиться в том, что выполнение плана реабилитации не перегружает семью и не создает ситуации, при которой дети остаются без должного присмотра и заботы.

В ходе своих визитов в семью куратор случая осуществляет поддерживающее консультирование, а именно: обсуждение проблем и нужд с членами семьи, активизация их сильных сторон, определение возможных решений и уточнение плана действий, выступление при необходимости в роли "адвоката" семьи перед различными службами и учреждениями.

В задачи куратора входит организация мониторинга качества оказания услуг, он должен уведомлять руководство соответствующих организаций в случае, если их услуги не отвечают нуждам клиентов. Куратор совместно с членами территориального консилиума специалистов выявляет межведомственные несогласованности, влияющие на эффективность мероприятий по защите прав ребенка и предпринимает меры по их преодолению.

Куратор, сохраняя профессиональную и партнерскую позицию по отношению к семье, отслеживает в процессе работы с семьей не проявленные ранее сильные и слабые стороны семьи, факторы риска, провоцирующие срывы, проводит, в соответствии со своими наблюдениями коррекцию плана реабилитации для развития и укрепления ресурса семьи, ее сильных сторон.

7. Мониторинг

По итогам проведенных реабилитационных мероприятий необходимо осуществление профессионального мониторинга состояния семьи и ребенка. Задачей мониторинга является получение информации о решении поставленных реабилитационных задач, необходимости корректировки плана реабилитации семьи и ребенка, продолжения и перспектив реабилитационной работы с семьей.

8. Закрытие случая



Куратор случая

Куратор случая- специалист, осуществляющий деятельность по защите прав и интересов ребенка, нуждающегося в защите государства, и его семьи, через разработку плана реабилитации ребенка и семьи. Координатор деятельности по его выполнению.

Кураторство- профессиональная деятельность куратора.

Функции куратора в работе с семьей:

1. **Диагностическая** (изучение особенностей семей и степени влияния микросреды);
2. **Прогностическая** (моделирование воспитывающей ситуации с учетом диагностики семьи);
3. **Организационно - коммуникативная** (психолого-педагогическое просвещение с учетом диагностики семьи);
4. **Правозащитная** (поддержка семей в защите прав, свобод, социальных гарантий);
5. **Предупредительно-профилактическая** (профилактика девиантного поведения);
6. **Социально-бытовая** (оказание материальной помощи);
7. **Социально-психологическая** (оказание неотложной психологической помощи);
8. **Организаторская** (обеспечение культурно – досуговой, спортивно-оздоровительной деятельности, технического и художественного творчества для семьи);
9. **Аниматор** (организация совместной деятельности детей и родителей).

Роли куратора

- ✓ Помощник;
- ✓ Советчик;
- ✓ Наставник;
- ✓ Адвокат;
- ✓ Психолог;
- ✓ Общественный деятель;
- ✓ Посредник;
- ✓ Эксперт.

Деятельность куратора по работе со случаем

Управление случаем

1. Определить местные услуги и ресурсы, отвечающие заявленным в плане целям.
2. Дать необходимую информацию специалисту, предоставляющему услугу.
3. Представить семью специалистам.
4. Помочь семье получить доступ к услугам.
5. Обеспечить контроль.
6. Привлекать специалистов, работающих с семьей к оценке работы со случаем и процессу.
7. Уведомлять соответствующие органы управления в случае, если имеющиеся в районе услуги не отвечают нуждам клиентов.

Предоставить возможность увидеть модели новых форм ухода, заботы или воспитания ребенка в домашних условиях

1. Вовлекать ребенка в игровую активность
2. Сопровождать родителей и ребенка
3. Поддерживать и консультировать
4. Обучать родителей и помогать в работе по дому и введении хозяйства
5. Помогать родителям в реализации плана работы со случаем

Оказание услуг



Принципы работы с семьей по профилактике социального сиротства

- ✓ Предметом внимания должна быть семья как целостная социальная единица
- ✓ Каждая семья может и имеет право нуждаться в необходимой ей помощи
- ✓ Всегда искать в семье позитивные стороны и ресурсы
- ✓ Контролировать получение семьей помощи
- ✓ Методическая помощь семье: обучение членов семьи различным навыкам, семейное консультирование
- ✓ Время, отпущенное на оказание помощи, должно быть ограничено
- ✓ Составление реабилитационного плана каждой семьи

Принципы работы с неблагополучными семьями

1. Необвинительность. Вместо обличения и упреков, пусть даже вполне заслуженных- социальная защита, создание платформы для выхода из кризиса.
2. Индивидуальный подход. Решение конкретных проблем конкретной семьи и подростка в реальных жизненных условиях и в местах их пребывания.
3. Плотный постоянный контакт с семьей в течение длительного времени.
4. Доверительные отношения между социальным работником и членами семьи.
5. Отношения с семьей строятся на деловой основе с применением таких методов, как контроль, план.
6. Уважение норм и ценностей семьи и детей.
7. Ориентация на развитие на основе позитивного потенциала семьи, ее способность к самопомощи.
8. Гибкое привлечение широкого спектра методов и подходов в работе специалистами.

Коммуникативные компетенции куратора

1. Позитивный настрой. Положительное или как минимум нейтральное отношение к собеседнику, желание понять и максимально возможно учесть его интересы при нахождении ответов и решений.

Это отразится как минимум в двух вещах:

- Том, как вы себя ведете (по вашей позе, выражению лица, жестам);
- Тому, о чем вы думаете (вместо того чтобы пытаться понять собеседника вы будете думать, что ему ответить, либо о том, насколько неприятная для вас ситуация этого общения).

Правильно построенный процесс коммуникации

Задание темы-понимание позиции собеседника по теме- резюмирование-ответ (комментарий)- запрос реакции на ответ- понимание-.....

Две основные ошибки:

Сразу дать ответ, до конца не прояснив ситуацию и не резюмировав ее.

Дав ответ, **и не спросить**, насколько он устраивает собеседника, и тем самым не получить обратную связь и не иметь возможность поработать с ней.

Почему часто люди пропускают этап выяснения, понимания, резюмирования:

- думают, что они заранее понимают, о чем идет речь;
- думают, что собеседнику самое важное быстрее получить ответ, снижают ценность понимания;
- слушая, не слушают, а думают о том, какой ответ дать.

Техники понимания:

- Активное слушание
- Вопросы
- Перефразирование
- Присоединение

Техники резюмирования:

- Перефразирование, резюмирование

Невербальная коммуникация

Что делать, что НЕ делать в процессе коммуникации?

- Больше вопросов, даже предложения можно и лучше делать в виде вопросов;
- Дослушать до конца, делать не большую паузу после слов человека перед своим ответом;
- Избегать категорических высказываний;
- Выясняя ситуацию, выяснять не только собственное мнение или точку зрения собеседника, но и его обоснование этого мнения, его основания и цели;
- Начинать с более широких вопросов и идти к более частным;
- Постоянно запрашивать обратную связь
- Задавая вопрос, делать «мостик» от предыдущего обсуждения, показывающий осмысленность данных вопросов;
- Четко осознавать цель обсуждения.

Правила эффективного слушания

- ✓ Создайте условия;
- ✓ Примите активную позу;
- ✓ Поддерживайте устойчивое внимание к говорящему;
- ✓ Умейте показать собеседнику, что вы действительно его слушаете;
- ✓ Будьте терпеливы;
- ✓ Не критикуйте и не оцениваете;
- ✓ Необходимо слушать собеседника;
- ✓ Умейте быть наблюдательным.

Техника работы с вопросами

Основные принципы:

- Тот, кто задает вопросы и выслушивает ответы - тот и контролирует беседу;
- Неправильно заданный вопрос-гарантия неправильного ответа;
- Начинайте с более широких, лучше открытых вопросов.
- Перед тем как представить свой ответ, задайте уточняющие вопросы, сделайте резюме.

Задавая вопросы:

- Планируйте свои ответы;
- Знайте цель каждого вопроса;
- Понимайте стратегию задавания вопросов;
- Каждый заданный вопрос должен соотноситься с одной темой;
- Ставьте вопрос коротко, ясно и легко для понимания;
- Делайте логический переход между вопросами;
- Задав вопрос, не перебивайте того, кто отвечает.

Примирительные (восстановительные) технологии

Восстановительные действия (подход) это- методы работы, направленные на возвращение семьи и её членов в «докризисное состояние».

Восстановительные технологии -это методы, при которых решение проблемы и контроль за исполнением решений перестаёт зависеть от специалистов. *Семья берёт ответственность на себя.*

Применение восстановительных технологий возможно если ребёнок:

- Прогуливает школу
- Уходит из дома
- Часто конфликтует с близким окружением
- Употребляет алкоголь или наркотики
- Испытывает трудности при адаптации
- Совершает правонарушения

Восстановительный подход может быть положен в основу организации и технологий работы с семьей с целью профилактики детского и семейного неблагополучия и создания условий для восстановления способности людей понимать друг друга и уметь договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций. *Цель восстановительного подхода:* создание благоприятных условий для реабилитации семьи, находящихся в социально опасном положении, «группе риска» через использование восстановительных технологий, возрождение семейных традиций, способствующих профилактике социального сиротства.

Работа с семьей не может вестись только в социальном направлении, она включает в себя целый комплекс направлений с привлечением специалистов органов системы профилактики, специалистов смежных областей. Важно чтобы к решению проблем семьи подключались учреждения, органы, службы муниципального образования. Не исключен вариант создания службы примирения в муниципальном образовании в учреждении социального обслуживания населения с привлечением внештатных, независимых специалистов. Естественно куратором семьи (ребенка) и возникнувшей ситуации является специалист социозащитного учреждения. В основе организации кураторства лежат принципы восстановительных (примирительных) программ.

Принцип центрального положения ребенка, семьи. Обсуждая семью на заседании рабочей группы, необходимо исходить из интересов семьи и ребенка, а не школы или органов правосудия. Цель работы с применением примирительных технологий не может быть сконцентрирована только на одной проблеме, возвращение ребенка в школу или раскрытие преступления. Основную роль здесь играют чувства и потребности ребенка, членов его семьи и разрешение тех проблем, которые волнуют их в первую очередь.

Принцип толерантного отношения к клиенту. Безоценочное отношение к членам семьи и семейной ситуации и принятие их всеми специалистами, взаимодействующими с семьей. Чаще всего проблема недостатка толерантности в обществе поднимается в связи с проблемами отношений между людьми разных национальностей, статусов. Нетерпимое, оценочное отношение к людям вообще, характерно как для сферы образования, так и для российского общества вообще. Это



проявляется в непринятии, осуждении всех, кто сталкивается с проблемами и не может самостоятельно их разрешить. При соблюдении принципа толерантности восстановительные процедуры будут действительно восстановительными, поскольку только в условиях равенства позиций того, кто может помочь и того, кому необходима помощь, возможно партнерство, эффективное взаимодействие. Научиться быть толерантным помогают техники безоценочного общения, активного слушания, регуляции собственного состояния в ходе работы с семьей, обязательные в подготовке ведущих восстановительных программ.

Принцип направленности в будущее.

Обсуждая ситуацию, в которой оказался несовершеннолетний, направляем усилия на поиск возможных путей выхода из данной ситуации, а не обсуждения кто виноват в случившемся. Выяснить причины семейного или детского неблагополучия естественно, важно, но только с той целью, чтобы определить адекватную помощь. Программа сопровождения проводится с целью оказания помощи тем, кто не может самостоятельно разрешить свои проблемы, а не определения «виновников» случившегося и их наказания, как это традиционно построено в системе профилактики. Искореняем из обсуждения следующие заключения: «Вот если бы раньше взялся за этого ребенка...», «Во всем виновата бабушка, ей надо было вести себя совсем по-другому...», «Здесь уже ни чем не поможешь, мы знаем эту семью многие поколения». Позиция куратора не экспертная, а партнерская.

Принцип посредничества куратора. Куратор, как и ведущий ВП не является судьей, адвокатом или советчиком. Куратор - нейтральный посредник (то есть, не поддерживает ни одну из сторон) между семьей и специалистами, в компетенции которых оказать содействие в разрешении конкретных проблем ребенка или семьи. Куратор создает условия для принятия семьей возможной помощи. Куратор помогает наладить конструктивное взаимодействие семьи с социумом по поводу возможного разрешения ситуации. Куратор не может нести ответственности за то, что семья станет благополучной, полностью восстановит свои функции. Но он отвечает за то, чтобы потенциальные получатели помощи поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации. И самостоятельно сделали ли бы осознанный выбор - хотят ли они воспользоваться предложенным способом.

Принцип принятия ответственности через осознание семьи необходимости в изменениях. Активное участие самих членов семьи в реализации плана сопровождения. Как уже было сказано, чаще всего кураторство устанавливается над семьями, изначально «незамотивированными». То есть специалист работает с теми, кто сам не просит помощи. Взяв на себя такую активную, иницилирующую роль, ведущие или кураторы могут принять на себя чрезмерную ответственность за исход ситуации, да и нашим «клиентам» удобно, когда ответственность несут не они, а другие люди. Здесь куратору приходится постоянно заявлять и словами и действиями о своей нейтральной позиции.

Принцип добровольности участия в программе сопровождения помогает принять на себя ответственность самих участников программ. В любой момент на любом этапе работы со специалистами, куратором, семья может отказаться от участия в программе сопровождения. Любое мероприятие, необходимое для выхода их кризисной ситуации, будет включено в план и будет реализовано только с согласия того, кто будет участвовать в этих мероприятиях. Это касается и членов семьи и всех других людей, которых необходимо привлечь в разрешении конкретных ситуаций. Нам необходимо определить возможных участников программы, заинтересованных в разрешении ситуации. Если специалист, педагог или другой значимый взрослый не согласен или не готов, по каким-

либо причинам, участвовать в программе, соблюдать принципы работы с семьей, мы не будем ни настаивать, ни уговаривать, ни призывать к долгу.

Принцип конфиденциальности. Куратор, как и все специалисты, работающие с семьей, должны сохранять конфиденциальность информации, полученной в результате взаимодействия с семьей. Контролирующим органам (КДН, ОВД, Совету профилактики в школе) можно предоставить только заключенное Соглашение о сотрудничестве, либо информацию о снятии угрозы для несовершеннолетнего, разрешении конфликтной ситуации и способах педагогической поддержки учащегося в школе.

Принцип передачи полномочий по разрешению семейной ситуации самой семье. В современном обществе у людей отняли возможность разрешать ситуации, в которых они, волею или неволею оказались и они разучились это делать. Люди сами в состоянии разрешать большинство собственных проблем. Некоторым необходимо только прояснить, как они это могут сделать, других необходимо постоянно поддерживать и стимулировать в достижении положительных перемен. Нам важно, чтобы участники программы могли получить собственный опыт разрешения своих кризисных ситуаций. Кроме того, если сами участники приняли решение, то мало вероятно, что они его не исполнят. Важно, чтобы получатели помощи перестали видеть в людях, пытающихся нарушить их неприкосновенность врагов, а начали бы видеть в них союзников. В этом случае не происходит эскалации конфликтов, не возникает враждебности. При этом не обязательно результатом будет полная реабилитация семьи, восстановление всех ее функций. Но то, что семья приобретет новый опыт позитивной социализации, что является значимым результатом.

Включение сообщества в нормализацию отношений. Возможно использование всех имеющихся субъектов социального окружения семьи и сети социальной поддержки микрорайона. Поощряется участие в программе людей, которые могут оказать поддержку участникам программ сопровождения и помочь в их реабилитации.

Восстановительный подход определен четкими принципами и предлагает работу по конкретному алгоритму, который может быть положен в организацию работы по сопровождению семьи. Восстановительная (примирительная) технология проходит в 4 этапа, работа с семьей включает:

Первый - Сбор информации. Цель - выяснить все обстоятельства, возможно причины, случившегося, размер ущерба, возможные последствия, уже принятые меры по разрешению ситуации (возможно ситуацию уже разбирали)

Второй - предварительные встречи с жертвой и обидчиком. Определить, кто является жертвой, кто обидчиком в конфликте бывает очень сложно, особенно если это касается семейных ситуаций.

Например: *подросток, 14 лет, систематически бьет свою мать, которая, не понимая, что еще она может сделать, чтобы это предотвратить, обращается социозащитное учреждение с желанием отказаться от сына. Очевидно, что обидчик - это подросток, его мать - жертва. Начиная разбираться в ситуации, узнаешь, что мать не занималась воспитанием сына до последнего года. С младенчества Мишу воспитывала бабушка, которая умерла год назад. Мама жила отдельно, и теперь "вынуждена" была вернуться домой, "все бросить" ради сына, "лишиться своей личной жизни". Она упрекает Мишу за это и за то, что он неблагодарный и бессовестный. Осознавая, что ребенку, лишенному с рождения материнской любви и ласки, обманутому не раз, что мама заберет его от бабушки, и они будут жить вместе, что теперь ему приходится осознавать, что все его мечты несбыточны, становится понятно и объяснимо агрессивное поведение подростка.*

На предварительной встрече собеседнику предлагается высказать собственную точку зрения всего произошедшего. Ведущий акцентирует внимание на переживаемых

чувствах, пользуется техниками "активного слушания, отражения чувств". Это очень важный этап в подготовке к третьему этапу - примирительной встрече. Если вспомнить собственное состояние, когда мы находимся в конфликте с кем-нибудь, то в те моменты нас угнетают различные негативные эмоции, будь мы хоть "обидчиками", хоть "жертвами" случившегося. Отражая чувства боли, обиды, стыда, страха, совершающейся несправедливости, ведущий помогает участнику конфликта освободиться в какой-то степени от "тяжести переживаний". Для людей очень важно, чтобы кто-то "разделил их радость или горе". Это помогает не только установить контакт с людьми, но и установить доверительные отношения. Людям бывает стыдно признать собственные ошибки, детям признаваться в собственной слабости характера. Но главное участники боятся, что их будут обвинять, наказывать, ставить "на вид", контролировать, и естественно пытаются защититься, начинают изворачиваться и юлить. Если человек чувствует, что его слушают, серьезно относятся в его нуждам и потребностям, он, как правило, перестает защищаться и начинает искать выход из ситуации.

Только "освободившись" от терзающих эмоций, человек может конструктивно рассуждать о возможном развитии ситуации. Только после того, как мать подростка проговорила о своих чувствах, которые она переживает в моменты ссор с сыном, увидела, что ведущий понимает и готов разделить ее чувства, женщина заметно успокоилась. Начала рассуждать о том, что, возможно, в том, что происходит есть и ее вина, говорить о том, ей необходимо было больше уделять времени и внимания своему ребенку, что она сожалеет об этом. И, конечно, желание отказаться от сына, по ее мнению, было преждевременным и необдуманным. Это значило для меня, что человек видит в себе силы и уверенность для исправления ситуации.

Далее участнику предварительной встречи предлагается изложить собственную версию выхода из сложившейся ситуации, свой вклад в разрешение конфликта. В этом заключается активная позиция участников конфликта. Когда они не просто ожидают, что им скажут решающие их судьбу люди (родители, учителя, члены комиссии по делам несовершеннолетних) что нужно сделать, кого какое ожидает наказание. Сам обидчик осознает последствия своего поступков и готов нести за них реальную ответственность.

Если участник после предварительной встречи осознает необходимость в разрешении конфликта, ему предлагается участие в примирительной встрече с другой стороной. Существуют правила проведения итоговых встреч.

Встреча проходит "за закрытыми дверями", в ней участвуют участники и ведущий. Участников заранее предупреждают, что во время разговора нельзя перебивать, оскорблять своего собеседника. Необходимо говорить только от своего имени, обращаться напрямую ко второму участнику, а не к ведущему. Если возникнет необходимость, каждый может переговорить наедине с ведущим.

Третий - примирительная встреча. Здесь происходит обмен своими версиями причин случившегося, переживаемыми чувствами, участники высказывают желание разрешить конфликт (прекратить противостояние). Решение обидчика возместить причиненный ущерб звучит абсолютно добровольно и искренне. Позиция "жертвы" не пассивная, как это традиционно происходит в разрешении конфликтов в школе (исключая самостоятельные разборки детей, конечно), а сам пострадавший участвует в обсуждении, предлагает свои версии развития ситуации, возмещения ущерба, налаживания дальнейших отношений, (в случаях конфликтов между родственниками, друзьями).

По результатам примирительных встреч возможно заключение письменного договора, выполнение которого может контролировать третье лицо, возможно ведущий.

Четвертый – включение в программу сопровождения семьи социального окружения. Как уже было сказано, разрешение одной, пусть даже основополагающей причины сложившейся ситуации, не может гарантировать благополучного в дальнейшем

развития этой семьи. Необходимо создание поддерживающей системы, сети для закрепления достигнутого договора с семьей об изменении семейной ситуации, выбора семьи конструктивных стратегий социального взаимодействия. Разрабатывается и реализуется программа сопровождения семьи, в которой участвуют как специалисты различных ведомств, в компетенции которых оказание помощи семье и детям, так и близкие, значимые для семьи люди, педагоги, ближайшее окружение. Куратор строит взаимоотношения с участниками реализации программы сопровождения семьи на тех же принципах восстановительного подхода. Важно заметить, что планирование работы с конкретной семьей должно исходить не из существующих на сегодня возможностей отдельных специалистов, а из определения более эффективных способов коррекции выявленных проблем семьи и в дальнейшем поиск и организация проведения тех мероприятий, которые адекватны заявленным проблемам.

К разрешению проблем семей, оказавшихся по разным причинам в той или иной трудную жизненную ситуацию возможно и необходимо применение восстановительных технологий. Решаемые задачи примирительных программ (разрешение конфликтных ситуаций) на самом деле намного шире. Поскольку позволяют участникам приобрести навыки разрешения жизненных трудностей в целом, не ограничиваясь одной проблемой, тем самым повышают уровень их социальной компетентности, содействуют успешной социализации и детей и взрослых.

Задача помощи со стороны – активизация внутренних ресурсов того, кому помогают. Помощь эффективна, если человек, кому она оказана, сам смог справиться со своими проблемами. При этом «развивающая» помощь не ставит своей целью утешить, облегчить страдания. Конфликты, ошибки, разочарования хотя и травмируют людей, вызывают тяжелые переживания, но и служат их благу, дают новый опыт, готовность к жизненным трудностям. Соучастие в освоении людьми этого опыта и есть помощь в личностном росте.

Восстановительный подход может выступить в качестве альтернативы традиционному подходу в социальной сфере, потому как отвечает глубинным человеческим потребностям; способствует восстановлению и сохранению психических и физических ресурсов человека, способствует снижению межгрупповой напряженности, способствует пробуждению у граждан личной ответственности за свои действия, за принятие решений, за свое будущее.

«Информационный автобус»

Информирование населения одна из задач служб сопровождения. Для достижения поставленных задач специалисты разрабатывают новые способы наглядной агитации. Телевиденье, радио, газеты, интернет, баннеры, листовки и памятки – все эти средства необходимы для информирования граждан. Телефоны, по которым можно обратиться за экстренной помощью в случае чрезвычайной ситуации, телефоны по оказанию срочной социальной помощи должен знать каждый. Альтернативой может послужить автобус. На улицах города (района) автобус, не с обыкновенной коммерческой рекламой, а с номерами телефонов, позвонив по которым каждый оказавшийся в экстренной ситуации, в трудной жизненной ситуации, может попросить о помощи.



Вторым вариантом может быть акция «Информационный автобус». Цель данной акции - пропаганда здорового образа жизни, профилактика правонарушений среди несовершеннолетних. В состав «Информационного автобуса» можно привлечь специалистов центра занятости населения, библиотеки, Дома творчества, а также ответственного секретаря КДН и ЗП. Куратором работы «Информационного автобуса» будет являться служба сопровождения семей.

Специалисты могут подготовить познавательную и полезную информацию для учащихся средних общеобразовательных школ, а также для воспитанников социально-реабилитационных центров, лектории, викторины, ролевые игры, средства наглядной агитации о пагубном влиянии вредных привычек на организм человека и другое. Обязательно по итогам акции необходимо подвести итог. Акция позволит охватить большое количество детей, организует межведомственное взаимодействие всех социальных служб района, провести профориентационную работу среди девятиклассников школ получить информацию о востребованных профессиях на рынке труда в разрезе города, района, области и Российской Федерации.

Во время выездов можно осуществлять консультации психолога, индивидуальные беседы, коллективные игры, загадки, эстафеты и эффектные фотосессии подняли настроение.

Из опыта работы: в Республике Алтай «Игровой автобус» работает в четырех районах при учреждениях социальной поддержки населения. Служба была создана в рамках республиканской целевой программы «Защита от жестокого обращения и профилактика насилия детей в Республике Алтай на 2013 — 2016 годы», софинансируемой Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

В состав служб входят специалисты по социальной работе, по опеке и попечительству, психологи, юристы, а также привлекаются сотрудники сферы образования, комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, добровольцы.

Основная цель, которую преследуют специалисты службы, - выявление фактов насилия, жестокого обращения с детьми, семей, находящиеся на раннем этапе семейного неблагополучия, для организации помощи по преодолению трудной жизненной или кризисной ситуации на начальной стадии.

«Эбру-терапия»

Техника эбру – это удивительный по своему исполнению творческий метод. **Рисование на воде.** Для того чтобы на воде можно было рисовать специальными красками, их делают более густыми. В качестве инструментов используются кисть, щетка и гребень, а бумага или ткань используются только для перенесения рисунка.

Когда смотришь на прекрасные и неповторимые рисунки эбру, трудно поверить, что в них вложено столько труда и терпения. Ведь рисование в этой технике похоже на медитацию – одно неверное движение, и задуманный узор будет нарушен. Впрочем, в этом еще одна прелесть эбру для начинающих – никогда не знаешь, каким будет результат. О влиянии разных цветов на эмоционально-чувственный фон человека известно давно. Одни из них успокаивают и гармонизируют, другие же, поднимают уровень активности.



Работа с красками снимает усталость и напряжение, снижает уровень тревожности и агрессии. Уже в течении первых 15 минут занятия люди отмечают повышение настроения, ощущение спокойствия и радости, улучшение самочувствия.

Для детей (с 10 лет) Эбру является прекрасным инструментом развития воображения, моторики, творческого начала. Нет сомнения, что каждому ребёнку понравится этот необычный вид творчества, к тому же это все можно перенести не только на бумагу, но и на ткань.

Для взрослых людей, это не только знакомство с древнейшим видом искусства и освоение этой необычайно интересной техники, а так же один из способов расслабиться, отвлечься от мирской суеты, погрузиться в мир цвета и форм, получить огромный позитивный заряд и массу приятных впечатлений на долгое время.

Эбру-терапия будет полезна тем кто:

- ✓ хочет "снять" негативные состояния, не позволяя им превратиться в "груз";
- ✓ находится на грани эмоционального выгорания;
- ✓ вынужден слишком много работать;
- ✓ страдает от тревожности;
- ✓ излишне критично настроен к себе и окружающим;
- ✓ склонен к перфекционизму;
- ✓ испытывает большие учебные нагрузки.

