

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
для специалиста по социальной работе
при первичном посещении семьи с детьми, находящейся
в трудной жизненной ситуации

Результат всей длительной работы специалистов с семьей во многом зависит от результатов первичного посещения семьи.

Кроме того, **выезд в семью** является основой социального сопровождения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и представляет собой посещение семьи на дому с диагностическими, контрольными, адаптационно-реабилитационными целями, позволяет установить и поддерживать длительные связи с семьей, своевременно выявлять ее проблемные ситуации, оказывать незамедлительную помощь.

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

Поскольку специалист идет «налаживать конструктивные отношения», то Ваше поведение и слова должны это выражать.

Цель первичного посещения семьи:

- **диагностическая** – обследование жилищно-бытовых условий семьи, изучение возможных факторов риска (медицинских, социальных, бытовых), исследование сложившихся проблемных ситуаций;

Каждый специалист должен сформулировать не только цель, но и **показатели**, которые необходимо отслеживать при посещении семьи и связывать с целью посещения семьи.

Показатель – это:

- причина, по которой Вы идете в семью;
- объекты наблюдения в семье;
- описание, характеристика состояния семьи в данный момент, на основании чего Вы планируете цели работы с семьей.

Основная задача первой встречи с семьей

- знакомство и установление равных отношений, позволяющих продолжить взаимодействие;

- первые шаги специалиста по социальной работе при первичном знакомстве с семьей направлены на осознание существующих проблем.

Знакомство с членами семьи на дому создает, с одной стороны, психологическое преимущество для них – они находятся на «своей территории» и чувствуют себя более защищено. С другой стороны, определенные преимущества имеет и специалист: он может определить, в каких отношениях находятся члены семьи, как они относятся к своему ребенку, как ребенок относится к родителям, другим членам семьи. Однако здесь возможны и варианты социально-неблагополучного поведения,

стремления показать ситуацию как более благополучную, чем она есть на самом деле.

Неблагополучная семья часто ведет замкнутый образ жизни, члены семьи имеют ограниченный круг общения. Такая семья настороженно относится к внешним специалистам. Члены семьи, длительное время, находясь в трудной жизненной ситуации, воспринимают свой образ жизни как единственно возможный. Причем такая ситуация может быть для них более удобной, чем какие-либо перемены, вызванные вмешательством специалистов. Это определяет трудности в работе с семьей на первых этапах. Такие семьи могут проявлять следующие **формы защитного поведения в отношении к посещающим:**

- Игнорирование: не соблюдают договоренности о ранее запланированной встрече на дому.
- Избегание: часто меняют место жительства; не открывают двери, запирают двери, закрывают шторы, гасят свет, чтобы было впечатление пустого дома.
- Неучастие: во время посещения семьи занимаются посторонними делами; во время беседы не говорят ни о себе, ни о ребенке.
- Агрессия: начинают ссоры, конфликты с другими членами семьи в присутствии специалиста; обвиняют специалистов в том, что происходит в семье, или в том, что они вмешиваются в их жизнь.

С чего начинается посещение семьи? Ответ прост – **с налаживания контакта.**

Задача первичного выезда в семью в трудной жизненной ситуации: снятие страха и напряженности у семьи.

1. Представьте, будьте при этом доброжелательным, спокойным и уверенным в себе для создания стабильной психологической обстановки.

2. «Социальная беседа»: если волнуетесь, чувствуете, что семья не готова к содержательной части диалога, – не спешите (иногда первый выезд может этой фазой и завершиться). В этом случае договоритесь о времени следующего визита в семью и распрощайтесь.

3. Содержательная часть:

• Объясните, **что хорошего может получить семья от общения с Вами.** Семья может принять Ваше объяснение, а может, и нет.

• Спросите, **в какой помощи семья нуждается и согласна ли она сотрудничать.** Помните, что отказ семьи от сотрудничества не является окончательным.

• Обязательно проверьте, **как члены семьи Вас поняли и как восприняли.**

• Узнайте, **каким семья видит ваше сотрудничество.**

• Оцените **качество контакта с семьей.**

4. Выслушайте ответы и примите их за основу вашего будущего диалога. Запомните, **что ответы семьи могут Вам и не понравиться, но они должны быть для Вас тем, на чем придется строить диалог**

(налаживать отношения). Поэтому *не стоит «рисовать семье ее светлое будущее»* при условии, если она откажется от своих глупых установок».

И не стоит забывать, что налаживание контакта – это *не «пустая трата времени», а необходимый компонент плодотворного сотрудничества с семьей при последующей работе.*

В процессе первой беседы необходимо *фокусировать внимание на ключевых проблемах семьи.*

При работе с семьей, при обсуждении проблемы, важно преодолеть так называемую «мертвую точку». Например, можно построить диалог следующим образом:

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

В процессе общения, специалист по социальной работе будет получать много информации, касающейся семьи. Иногда попадаются такие разговорчивые семьи, что задачей специалиста будет «не утонуть» в потоке информации. В диалоге с семьей необходимо замечать многие мелочи и детали, а затем решать: придавать им значение или нет.

Во время беседы могут возникать и непредвиденные ситуации:

Специалист по социальной работе должен быть психологически готов к такому развитию событий, при котором запланированная цель выезда в семью и актуальная ситуация несовместимы, то есть, возникает непредвиденная ситуация. При возникновении напряженной ситуации во время первичного приезда в семью:

- ***Приостановите*** обсуждаемую тему.
- ***Предложите*** сделать паузу (например, скажите о необходимости позвонить и т. д.).
- ***Сохраняйте спокойствие*** на протяжении всей ситуации. Не продолжайте решение проблемы, начните с активного слушания.
- При дальнейшем обсуждении ***используйте*** «я - сообщения» вместо «ты - сообщения». Считается, что при этом вы говорите больше о себе (например, о мыслях и чувствах в сложившейся ситуации и меньше анализируете семью, чем можете снизить накал ситуации).
- ***Проанализируйте*** возможность переместить кого-то из членов семьи (например, поменять местами) или удалить на время (на нейтральное/безопасное место, в том числе вне дома), особенно если их агрессивность направлена друг против друга.
- ***Побеседуйте*** индивидуально с каждым членом семьи.
- Покиньте семью, если Вы считаете, что ситуация для Вас становится физически опасной, или семья просит Вас об этом.

Возможно ли избежать непредвиденной, критической ситуации?

Да, но только в том случае, если вообще не встречаться с семьей. Хотя подобное развитие событий – это скорее, исключение, чем правило. И

отнюдь не ежедневный опыт. *Это просто может случиться, поэтому следует быть к этому готовым.*

**Фразы, препятствующие разговору
(не рекомендуется произносить в беседах)**

1. Распоряжения. Приказания ("Вы должны..." или "Вам придется..." или "Вам надо будет...").
2. Предостережения. Угрозы ("Вам лучше..." или "Если Вы не..., тогда...").
3. Нравоучения. Проповеди. Наставления ("Это Ваш долг..." или "От Вас требуется..." или "Вам стоило бы...").
4. Советы. Рекомендации. Предложения ("Я бы сделала так..." или "Почему бы Вам не..." или "Мой Вам совет...").
5. Аргументация. Логические убеждения ("Факты таковы..." или "Позвольте Вам сказать...").
6. Осуждение. Критика. Обвинение ("Вы не правы" или "Вы ленивы" или "Вы поступаете глупо")
7. Унижения. Стереотипы. "Ярлыки" ("Вы просто не замечаете вокруг себя других людей" или "Вы постоянно так поступаете").
8. Интерпретация. Анализ. Диагностика ("Ваша проблема в том, что..." или "Вы постоянно поступаете так, потому, что...").
9. Расспрашивание. Исследование. Допрос ("Зачем" или "Почему" или "Кто" или "Что" или "Где" или "Как").
10. Уход. Отвлечение, Ирония и сарказм ("Давайте не будем говорить об этом сейчас" или "Забудьте об этом").

Основное содержание беседы с членами семьи специалиста по социальной работе при первичном выезде в семью:

- выявление ключевых проблем семьи (социально-правовых, социально-экономических, социально-медицинских) и совместное с гражданином первичное планирование способов их решения;
- получение согласия членов семьи на социальное сопровождение семьи в целях совместного решения выявленных проблем;
- получение согласия родителей на обработку персональных данных членов семьи и получение от них копий документов (копий паспортов родителей и детей, достигших возраста 14 лет, СНИЛСы родителей и несовершеннолетних детей, копий свидетельств о рождении детей в возрасте до 14 лет; свидетельства о браке или свидетельства о расторжении брака (при наличии));
- получение сведений о месте работы родителей и месте учебы несовершеннолетних детей.

*Составила: Тютрина С.Ф., зам. директора по учебно-воспитательной работе –
зав. отделением социального сопровождения семьи*