

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет
педагогики, психологии и
социальных наук

Кафедра
«Теория и практика социальной
работы»

Направление подготовки: 39.03.02 «Социальная работа»

Профиль: «Социальная работа в системе социальных служб»

Форма обучения: очная

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

«Консультирование как форма социальной работы с семьей,
находящейся в трудной жизненной ситуации»

Студент _____ Лапин Александр Дмитриевич

Руководитель _____ Козина Г. Ю.

Нормоконтролер _____ Козина Г. Ю.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ №____)

Заведующий кафедрой _____ Лавренова Т.И.

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ №____)

Секретарь ГЭК _____ Нестеренко О.Ю.

Пенза, 2021

Содержание

Введение.....	3
Глава I. Теоретические основы исследования консультирования в социальной работе с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации.	7
1.1. Семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации: содержание, специфика, проблемы.	7
1.2. Консультирование в социальной работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации.....	15
1.3. Теоретическое осмысление опыта различных организаций, по вопросу консультирования семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации....	21
Глава II. Практическое применение консультирования как формы социальной работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации.....	25
2.1 Консультирование семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации (практическое исследование о работе социальных организаций в г. Пенза)	25
2.2 Практическая реализация консультативной деятельности как формы социальной работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (на примере МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы).....	39
Заключение	52
Список литературы	54
Приложение 1	
Приложение 2	
Приложение 3	
Приложение 4	

Введение

Российская Федерация переживает радикальные социально-экономические перемены, которые в силу своей сложности, специфики и масштабности оказывают сильное влияние на граждан страны и на сложившиеся в ней институты в целом. Под изменения попадают практически все сферы жизни.

Наша страна переживает всплеск разных по своему характеру социальных изменений, реформ, переживает ряд экономических и социальных кризисов. Все это обостряет проблемы материального положения у разных категорий граждан, психологической стабильности людей, сохранение и продвижение социального статуса, упадок моральных ценностей и традиций, оптимизацию личностных и семейных ресурсов, в рамках новейших социальных ориентаций, которые задают тренд современной, нормальной социальной жизни.

Все эти указанные события существенно влияют на приватную сторону жизни людей. Семья неотъемлемая часть общества, выполняет важнейшие социальные функции, играет первичную роль в жизни любого человека. Таким образом все проблемы и социальные изменения, которые переживает сегодняшнее российское общество – отражаются на институте семьи, соответственно влияют на каждого из нас. У значительной части семей ухудшились условия по реализации важнейших социальных функций, проблемы в удовлетворении первичных потребностей, такие семьи, оказались в статусе семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации.

Проблемы семьи – это проблемы всего общества, их необходимо решать все возможными способами, если такие семьи не могут справиться с трудностями самостоятельно. Семье сегодня как никогда требуется защита, помощь и поддержка от государства. Такая помощь должна быть не одноразовой, а постоянной, целенаправленной и гарантированной. Неотъемлемой частью социальной политики выступает социальная работа, в

объект деятельности которой попадают различные категории населения, одна из них семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации.

Социальные условия нашей жизни меняются ежегодно, социальные изменения происходят постоянно, общество развивается и меняет характер. 2020 год был тяжелый для всех категорий населения, людям пришлось адаптироваться к новым возникшим условиям с учетом пандемии и вытекающих из нее последствий. Ряд ограничительных мер, карантины, всеобщая паника, новый экономический кризис вызвали вновь большую социальную напряженность. Огромное количество семей приобрело новый статус, статус нуждающихся и им пришлось стать клиентами социальной работы. Нарастающее напряжение, стресс, обострение психических и физических болезней, спад ВВП и др. сделали социальную поддержку и помощь еще более востребованной. Консультирование как форма социальной работы, является самым распространенным методом поддержки населения. Поэтому так важно рассмотреть эту технологию в применении на практике с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, ведь она получила полномасштабное развитие в сложившихся новых условиях, а объект ее применения только увеличился.

Учитывая тот факт, что в западных странах социальная работа, как и ее технологии, стала изучаться гораздо раньше, чем в России, то большое количество научных публикаций по данной теме, принадлежит именно иностранным исследователям. Междисциплинарный характер социальной работы предопределил изучение автором исследовательских работ по таким дисциплинам, как социология, психология, экономика общественного сектора и социальной сферы.

При написании бакалаврской работы, автор использовал научные труды следующих ученых: Е.И. Холостова., Нестерова Г. Ф, Алешкина Ю. Б, Фирсов, Азаров Ю.П., Гладков П.А., Цветкова Н.А., Макарова Е.Ю., Зырянова Е.В., Антонова Л.И., Дудченко О.Н., Салодовников В.В. и другие.

Объект исследования – семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации.

Предмет исследования – сущность и реализация консультирования, как формы социальной работы с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации.

Цель исследования состоит в изучении сущности и специфики консультирования как формы социальной работы, его практическое применение в последних условиях социальной реальности, с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

1. Изучить понятие и содержание семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации.
2. Проанализировать сущность и теорию технологии консультирования.
3. Изучить реализацию консультирования, как формы социальной работы с семьей, находящейся в ТЖС на практике.
4. Выявить основные различия между теорией и практикой, применения технологии консультирования на месте, в работе с семьей, находящейся в ТЖС.
5. Разработать необходимые рекомендации

Гипотеза исследования. Консультирование является масштабным и эффективным методом социальной работы с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации.

Методология исследования. Исследование проводилось с использованием общенаучных методов: системного, институционального, общностного и деятельностного. Системный подход обусловил раскрытие целостности объекта исследования как глобального феномена, позволил выявить проблемы семей, находящейся в трудной жизненной ситуации в текущих социальных реалиях. Институциональный подход дает возможность объяснить, как в условиях социальных изменений адаптируется и

развивается семья. Деятельностный подход определяет исследовательскую логику в рассмотрении технологии консультирования, ее современную специфику применения по отношению к объекту исследования. Общностный подход фокусирует исследовательский взгляд на анализе структуры, ресурсов, а также общности института семьи. Также в данной работе использовались специальные научные методы познания, такие как формально-догматический, исторический, социологический (наблюдение, анализ документов, экспертный опрос, анкетирование).

Глава I. Теоретические основы исследования консультирования в социально работе с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации

1.1. Семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации: содержание, специфика, проблемы

Современное общество сталкивается с огромным количеством проблем. Каждый человек ищет свою социальную группу, создает свою ячейку общества, постоянно пытается улучшить условия обитания для себя и для своих близких. Одна из самых важных составная часть общества – это семья [18, с. 172].

Семья — социальный институт, базовая ячейка общества, обладающая характерными признаками [28, с. 213].

Семья – это социальная группа, основанная на браке супругов, помимо которых включены и дети, связанных моральной, духовной, общностью и бытом, и взаимной ответственностью перед друг другом [35, с. 55].

Семья – это группа людей, связанная прямыми родственными отношениями, взрослые члены которой берут ответственность по уходу за детьми и недееспособными членами семьи [25].

Из определений можно сделать вывод, что представить состав общества без семьи – невозможно.

В наше время активно развивается мысль, что институт семьи терпит серьезные изменения: все больше регрессирует, и разрушается. Причин огромное множество, из них: социальные, экономические, упадок традиций, изменение менталитета в обществе, упадок моральных ценностей семьи, прогрессирующая «свободная жизнь» и т.д. и т.п. Этой теме посвящено огромное количество научных работ. Нашей задачей является выделить одну из таких проблем в контексте профессии. Разобраться с понятием «семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации» [5, с. 276-278].

Из федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»: «Трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую он не может преодолеть самостоятельно» [19, с. 215]. Трудные жизненные ситуации – это такие ситуации, преодоление которых требует значительных усилий, трудовых затрат и чрезмерного напряжения [11, с. 233].

Из определения можно сделать вывод, что семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации – это семья попавшая в ситуацию, в которой её являются неудовлетворенными в своей социальной среде, объективно нарушающей жизнедеятельность всей семьи. Эти жизненные обстоятельства превышают обычный адаптационный потенциал семьи и требуют для выхода из ситуации значительных материальных и психологических ресурсов [1, с. 187].

Семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации, попадает в «круговорот» событий, из которых не всегда может выйти самостоятельно. Требуется серьезное внимание и в случае чего вмешательство из вне. Ведь деструктивная ячейка и увеличение их количества – регрессия всего общества [12, с. 106-118].

Трудности, с которыми сталкиваются семьи могут различаться по объему, виду, содержанию, характеристике, типу. Неблагоприятное влияние социальных процессов на семью может классифицироваться следующим образом [7, с. 185]:

1. Глобальные проблемы: войны, огромные ЧП, экологические катастрофы, техногенные катастрофы, природные бедствия.
2. Макросоциальные: эмиграция и миграция, отрыв от привычной социальной среды, этнические и национальные конфликты, культурные

противостояния разных классов, экономические кризисы, социальное неравенство.

3. Микросоциальные: проблемы возникающие непосредственно вокруг малой социальной группы (семьи) – конфликтные отношения на работе, учебе с соседями. Проблемы с армией, законом, деньгами и т.д., и т.п.

Возможные трудности по содержанию:

1. Переход от одной стадии цикла к другой (в семье), то есть заключение – расторжение брака, неудачное приспособление к совместной жизни, уход одного взрослого члена семьи, уход детей из семьи, появление детей и их дальнейшее воспитание, содержание семьи взрослым(и).

2. На определенном этапе жизненного цикла, семья сталкивается с трудностями состоящими из совокупности неопределенного количества разных проблем с необходимостью их параллельного решения (воспитание детей, внутрисемейные конфликты поколений, решение жилищной проблемы, освоение профессии и трудности на работе, финансовые проблемы требующие незамедлительной реакции) [32, с. 397-400];

3. Неблагоприятное развитие жизненного цикла, ряд трудностей: отсутствие в семье одного из членов, измена одного из супругов, рождение внебрачного ребенка, патологическое заболевание одного из членов, негативное вмешательство родственников во внутренний климат семьи [12, с. 106-118].

Выделяя ряд таких трудностей, проблем и опираясь на них можно выделить примерный круг семей, которые с большой вероятностью будут нуждаться в консультативной помощи, психологической поддержке [12, с. 106-118]:

1. Нахождение семьи, проживание в деструктивном районе: локальные противостояния, социальные противоречия и конфликты вокруг, этнические конфликты, неблагоприятная экологическая обстановка, экономическое неблагополучие, трудности связанные с стихийными бедствиями и техногенными катастрофами;

2. Семья проживающая разные жизненные этапы (рождение ребенка, ребенок младенец, молодая пара без детей, с ребенком дошкольного возраста, с новорожденным ребенком, с младшим школьником и др.)

3. Состав семьи: неполная (семья оставшиеся без матери или отца);

4. Семья с матерью одиночкой;

5. Бездетная семья;

6. Многодетная семья;

7. Семья с приемными детьми;

8. Альтернативная семья (гомосексуальная семья, пробный или гражданский брак в семье, отдельно проживающие партнеры и пр.);

9. Семья с проблемным членом (инвалид, член семьи имеющий девиантное поведение, инфекционное заболевание и пр.) [27, с.95-97].

Далее разбираясь в характеристике проблем, с которыми «сталкивается» семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации, по силе и длительности воздействия таких трудностей подразделяются на острые и хронические [23].

К острым проблемам можно отнести, к примеру: смерть одного из членов семьи, резкие перемены в жизнедеятельности семьи, супружеская измена, тяжелые и резкие заболевания в семье, материальном и социальном статусе [32, с. 232-236].

К хроническим трудностям относится: длительные и устойчивые противоречия внутри семьи (конфликты), физическая и психологическая нагрузка на члена семьи на работе или учебе и т.д., проблема с детьми (невозможность иметь ребенка, чужой ребенок и т.п.), трудности, возникающие при лишении жилищной проблемы [31, с. 233].

Оказывающее воздействие сложных жизненных ситуаций на семью затрагивает различные сферы жизнедеятельности, как семьи в целом, так и отдельных ее членов, что приводит к нарушению базовых функций семьи: рекреационной, хозяйственно-бытовой, воспитательной, социальной, духовной и т.д. Такие нарушения несомненно негативно влияют на климат

семьи, что мешает удовлетворению своих потребностей, негативно влияют на благополучие членов семьи, служат источником различных соматических и нервных расстройств, стопорят развитие семьи и отдельных ее членов (личности), вызывают у членов семьи внутреннее напряжение и дискомфорт. Значимость ситуации, для семьи, находящейся в тяжелой жизненной ситуации, и для отдельных ее членов зависит от того насколько такая ситуация имеет негативные последствия. В качестве примера: Женщина, которая выходит замуж, чтобы только родить ребенка, а в результате муж отказывается или не хочет (не может) иметь детей, такая ситуация может привести к более катастрофическим результатам, чем брак по любви [31, с. 235].

Каждая семья переживает тяжелую жизненную ситуацию по-своему: для одних последствия будут выражаться во внутрисемейных конфликтах и противоречиях, снижение удовлетворенности семейной жизни, развод, психическое состояние членов и т.д. Для других станет поводом укрепить уже имеющиеся отношения, скрепить брак и соединить усилия для преодоления кризисной ситуации [14, с. 238-240.].

Кризисная семья – это семья, где проблемы накапливаются на подобие снежного кома, очень быстро развиваются и в переломный момент становятся непреодолимыми для членов семьи [25].

Таким образом, кризис в семье является результатом внезапных, хаотичных событий, которые «обрушились» на семью, и она не способна самостоятельно с ними справиться.

В социальной работе есть различные категории населения, в работе с которыми учитываются характерные особенности, специфику и индивидуальные методики. Одна из таких категорий населения – семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации [8].

Чтобы приступить непосредственно к социальной работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, а далее углубиться в тему консультирования как формы социальной работы с семьей, находящейся в

трудной жизненной ситуации, необходимо прежде всего обратиться к статистике.

По данным Росстата в России каждый день, в среднем рождается 5000 детей. В 2020 году было заключено около 1 млн. браков. Количество разводов – 600 тыс. (60%). Конечно, стоит взять во внимание, что в 2020 году произошло множество социально значимых событий, в том числе и эпидемия коронавируса, однако обратившись к статистике последних лет, мы видим, что количество разводов увеличивается [24]:

1. 2018 год – заключено 1,16 млн. браков. Число разводов – 611 тыс. (52,67%);

2. 2019 год – заключено 1,2 млн. браков. Количество разводов – 693 тыс. (57,7%).

Статистику браков важно учитывать, потому что вырастает количество матерей одиночек, дети становятся свидетелями безответственности взрослых, вырастает социальное напряжение и так далее [24].

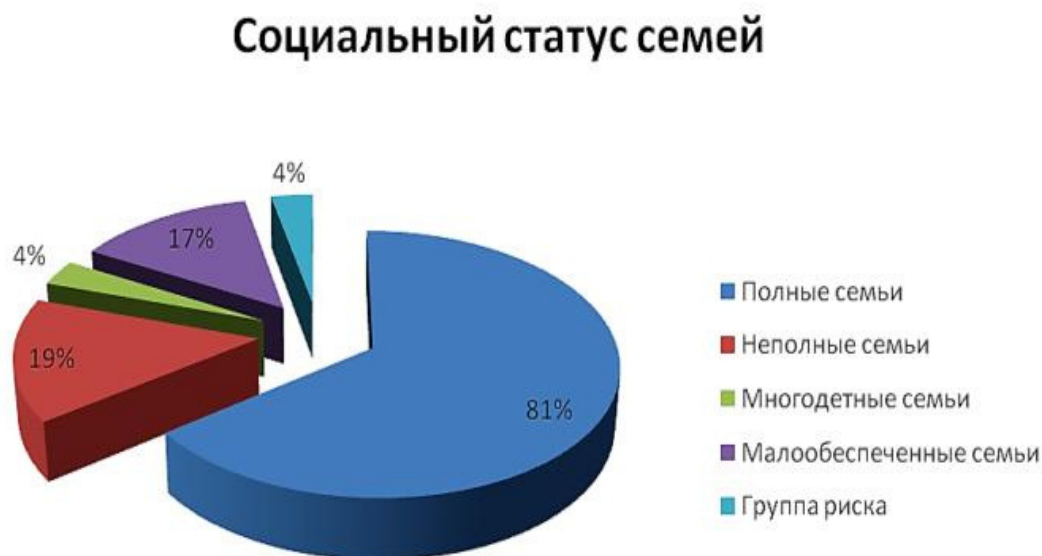


Рис.1. Социальный статус семей

Уполномоченная при президенте России по правам ребенка Анна Кузнецова приводит статистику, что количество неполных семей в России за последние годы выросло до 30%. По её словам, на настоящий момент 6,2 млн

семей в стране являются неполными: в России насчитывается 5,6 млн матерей-одиночек и 634,5 тыс. одиноких отцов. При этом около 9,5 тыс. родителей-одиночек воспитывают пять и более детей. По статистике, более половины родителей, не проживающих с детьми, периодически отклоняются от уплаты алиментов, а каждый третий — не платит их вообще [20].

В концепции государственной семейной политики РФ представлены данные на период до 2025 г., размещенные на сайте Комитета Государственной думы по вопросам семьи, женщин и детей: количество полных семей в последние годы сокращается на 11, 2%, а % неполных семей растет на 3%. Многодетные семьи составляют 5,8% от общего числа семей с несовершеннолетними детьми [24].



Рис. 2. Причины распада семей

Такая статистика непременно ведет к тому, что число «неблагополучных семей» неуклонно возрастает.

Неблагополучная семья – это такая семья где есть определенные проблемы: например алкоголизм, очень низкий доход, отсутствие одного из родителей (что часто приводит к девиантному поведению детей), рукоприкладство, педагогически несостоятельная, аморальная и пр., то есть «проблемная», что легко перетекает в категорию семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Все это необходимо учитывать при переходе к практическому содержанию технологии консультирования как формы социальной работы с такими семьями [4].

Углубимся в статистику дальше [24]:

В 2018 году около 23% несовершеннолетних в России проживали в семьях с уровнем доходов ниже прожиточного минимума. Из этих 23% почти 70% имеют проблемы в семье, школе со сверстниками. Огромный показатель трудностей в семье [29, с. 112].

Отмечается, что уровень бедности среди детей почти в два раза превышает общероссийский показатель: в 2018 году за чертой бедности (включая детей) проживало 18,4 млн человек, или 12,6% населения [29, с. 114].

Понятие семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации, очень обширно. В связи с этим обозначить статистику по всей специфике очень сложно. На основании полученных данных мы можем частично судить, что таких семей огромное множество, никто не застрахован от попадания в данную категорию и то, что фронт работы действительно огромный [26, с. 397].

Как говорилось ранее, семья находящаяся в трудной жизненной ситуации – становится объектом внимания социальной работы. В работе применяется множество разных по структуре, по характеру и степени применения технологий и методов. Один из них – консультирование [6, с. 27-33].

1.2. Консультирование в социальной работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации

В нашей стране социальная работа появилась и развивается сравнительно недолго. Путь социальной работы начался с опыта зарубежных коллег, а также некой теоретической базы, которая активно развивается в настоящее время. По опыту можно судить, что проблем у социальной работы огромное множество, но еще больше проблем у клиентов. Учитывая всю специфику социальной работы, для помощи различным категориям населения сформировалось множество технологий и методов социальной работы, одна из них – консультирование. Консультирование является одной из самых распространенных, универсальных технологий помощи в социальной работе [10, с. 61].

Для начала следует разобраться, что представляет собой технология консультирования.

Консультирование клиента – это один из видов помощи в социальной работе. На практике консультированием занимается почти каждый специалист по социальной работе. Учитывая обширность данной технологии, следует сделать вывод, что она имеет значительную теоретическую базу и опыт. В теории и практике социальной работы существует два взаимодополняющих подхода к сущности и содержанию технологии консультирования [31, с. 213 - 217].

1. Функциональный подход. При таком подходе консультирование понимается как метод обеспечивающий клиента практическими советами и помощью, при этом это форма оказания клиенту помощи, где социальный работник оказывает помощь клиенту в отношении содержания ситуации, процесса или структуры поставленных задач, тогда как сам консультант не отвечает за решение поставленных задач, а лишь направляет клиента на правильные, положительные действия.

2. Профессиональный подход. Здесь консультирование рассматривается как форма профессиональной службы социального работника, целью которой является оказание помощи гражданам, выявление социальных проблем, посредничество между специальными и квалифицированными специалистами с клиентом, анализ ситуации и выдача рекомендаций клиенту [30, с. 184 - 188].

На практике реализация технологии консультирования требует дифференцированного подхода, что проявляется в различных видах консультирования с различными категориями населения [30, с. 92].

По объекту воздействия консультирование выделяют [21, с. 22]:

- Индивидуальное. Имеется ввиду работа с конкретным человеком.
- Групповое. Здесь объектом воздействия выступает малая социальная группа, например семья.

Консультирование можно определить как метод, технологию или форму оказания профессиональной помощи клиенту [22].

Чтобы приступить к вопросу об организации технологии консультирования, стоит выделить еще ряд определений для лучшего понимания.

Семейное консультирование – это разновидность группового консультирования, объектом которого выступает семья как малая социальная группа. Одной из важных социальной задачей семейного консультирования является консультирование семьи, оказавшейся в трудной жизненной ситуации. В процессе консультирования выступают как практические учреждения, так и специалисты по социальной работе, непосредственно работающие с семьей [34, с. 131].

Целью консультирования семьи является оказание помощи члену семьи и семье в целом в мобилизации внутрисемейных ресурсов, осознание проблем, консультативная помощь в преодолении заявленных проблем и трудностей, в последствии выхода семьи из тяжелой жизненной ситуации [30, с. 15].

Организация любого консультирования, в том числе семейного, должна соблюдать ряд принципов [17, с. 77-82]:

1. Добровольность и ненавязчивость. Семья которой оказывается помощь вправе в любой момент отказаться от услуг консультанта. Эффективность консультации определяется качественным соблюдением поставленных целей и задач, а не статусом консультанта.

2. Целесообразность и целеустремленность. Консультация «семейного климата» должна преследовать конкретную цель, решать строго определенные задачи и проблемы, искать пути преодоления трудностей.

3. Методическая грамотность и компетентность. Главной задачей социального работника является установления доверительных отношений с членами семьи. Социальный работник должен обладать должной эрудицией, компетенцией и профессиональными знаниями, и навыками, чтобы оказать эффективную консультативную помощь семье [15].

Консультирование – это не «одинокое событие», а продолжительный процесс со всеми вытекающими для данного действия свойствами. Организация консультирования проводится по этапам. Обозначим эти этапы в характерном виде для семьи [3]:

1. Выявление причин, побудившие клиента (членов семьи) к обращению за консультацией;

2. Анализ семьи, диагностика поставленных клиентом проблем, оценка ситуации специалистом;

3. Правильная формулировка проблемы (трудной жизненной ситуации) для дальнейшего определения целей консультации;

4. Установление плана и стратегии действия с семьей, с учетом всех индивидуальных особенностей членов семьи и их окружающего проблемного микроклимата.

5. Осуществление поставленных целей и задач, поставленных в начале консультации. Выполнение действий.

6. Оценка конечных результатов консультации и выводы по проделанной работе.

Далее более подробно остановимся на практической реализации консультирования, опираясь на опыт других специалистов [13, с. 120]:

1. Подготовительный этап консультирования. Устанавливается график работы и очередность консультаций. Социальный работник собирает всю необходимую информацию о семье и ее членов, на основе которой социальный работник составляет предварительный план работы.

2. Основной этап. Беседа с семьей представляет собой непрерывный процесс, в профессиональной стилистике. Консультирование включает себя несколько стадий.

Первая стадия. Психологическая подготовка семьи, она начинается задолго до первой встречи с семьей. Социальный работник намечает неформальный план действий с клиентами. Выбирает оптимальный стиль консультирования, оперирует в процессе полученной информацией о семье и проблемном поле, на подготовительном этапе.

Вторая стадия – первый контакт с семьей. Происходит взаимное приветствие, первая зрительная оценка ситуации. Социальный работник создает комфортные условия для членов семьи, вне зависимости от ситуации. Если встреча происходит непосредственно на месте работы социального работника, то необходимо дать клиенту освоиться и осмотреть помещение, в течение 1-3 минут. Именно на этой стадии снимается напряжение, чувство смущения и устанавливается психологический климат для дальнейшей продуктивной работы.

Третья стадия. Заключение договора об оказании услуг между социальным работником и клиентом. Специалист выясняет требования и пожелания клиента, обговаривается процесс консультации. Именно на этом этапе с согласия обеих сторон о сотрудничестве, устанавливается план, цели и задачи дальнейшей работы. Здесь необходимо активное участие обеих сторон. Специалист также объясняет клиенту его права и обязанности.

Четвертая стадия. На этой стадии социальный работник задает клиенту прямые вопросы, например: «Расскажите, что Вас привяло ко мне?». Таким образом, клиент получает возможность выговориться, главное поддержание откровенности, эмоциональной стабильности и доверительного общения. С помощью невербальной коммуникации, социальный работник поддерживает интерес к делу клиента. Таким образом происходит прямая, искренняя, непринужденная беседа.

Пятая стадия. Специалист, чтобы полностью раскрыть и разобрать ситуацию задает ряд уточняющих вопросов. В результате чего у социального работника появляется объективный взгляд на ситуацию о причинах проблемной ситуации у клиента (в частности о проблемах всей семьи). Социальный работник обозначает конструктивные пути преодоления возникших трудностей в семье.

Шестая стадия. Эта стадия является важнейшей, решающей, требующая от специалиста максимальной собранности, профессионального мастерства. Вырабатывается совместная интерпретация проблемы клиент(ов). Консультант внимательно наблюдает за реакцией клиента и оценивает его решимость, согласованность с мнением специалиста на пути решения проблем. Если согласие достигнуто, тогда выбранное совместное решение берется за основу. Если же мнение социального работника, остается равнодушным для клиента, происходит поиск другого пути решения проблемы. Должно быть взаимное понимание ситуации и проблематики, для эффективных дальнейших действий, в соответствии с планом, только тогда можно говорить об успешной консультации, достигнув взаимоприемлемое понимание причин и проблем клиента (семьи).

Седьмая стадия. На этой стадии происходит детальная проработка самых сложных моделей поведения для клиента в контексте проблемной ситуации.

Восьмая стадия. Эта стадия считается фазой отдыха. Завершается общение с клиентом, происходит оценка эффективности консультации всеми

ее участниками. Клиенту предлагается выразить свое мнение о процессе консультации и ее результатах. Специалист по социальной работе дает окончательную оценку. Если проблему не удалось решить, происходит обговаривание с клиентом о встрече в следующий раз – повторной консультации.

3. Заключительный этап. После проведенной консультации, специалист оценивает результативность проделанной работы и анализирует полученную информацию. Социальный работник оформляет протокол консультации и при необходимости намечает воздействие на социальное окружение (членов семьи) в интересах клиента(ов). Здесь возможно социальное взаимодействие со специалистами и с окружением семьи, чтобы оптимизировать условия для решения проблем в семье [9].

Даже при соблюдении полностью плана консультации, специалисту не дает полной гарантии успешности процесса. Социальный работник призван обратить внимание на собственную подготовку и на организационные встречи с клиентом, семьей [3].

Консультацию следует проводить в закрытом помещении, таким образом гарантировав конфиденциальность встречи. Для консультативных встреч предпочтителен специально изолированный, защищенный кабинет, например от шума, посторонних вмешательств во время консультации, обеспечивающий комфортность для всех участников консультации. Дизайн кабинета должен располагать к доверительному общению. В кабинете желательно иметь компьютер и другое необходимое оборудование [21, с. 93].

Результат консультации регистрируется в специальных формах отчетной документации. Специалист может вести дневник о процессе консультации и о ее результатах. Также социальный работник составляет протокол членов семьи, в котором должны находиться личные данные, например паспорт, информация о семье, состояние здоровья членов семьи и пр. [21, с. 100].

1.3. Теоретическое осмысление опыта различных организаций, по вопросу консультирования семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации

В качестве примера, был взят: Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр социальной помощи семье и детям «Доверие» филиал «Тропарево-Никулино».

Учреждение оказывает следующие задачи:

- Оказание социальных услуг семьям с детьми, признанными нуждающимися в социальном обслуживании;
- Осуществление контроля за условиями жизни за приемными семьями и детьми находящимися в семьях опекунов;
- Оказание консультативной, психологической, социальной и иной помощи различным категориям населения.

Организация делает вывод о том, что наиболее эффективных результатов в работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, можно достичь начиная работу на ранних этапах семейного неблагополучия, проводя профилактическую и предупредительную деятельность в отношении семьи, чтобы она могла с помощью специалистов предпринять действия по исправлению ситуации. Свою деятельность центр осуществляет в тесном контакте с комиссией по делам несовершеннолетних, управлением образования, центром занятости, отделом здравоохранения, отделом молодёжи.

Специалисты центра за многие годы работы оказали консультативную помощь более десятки тысяч семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Центр собирает различную информацию, применяет новейшие технологии, адаптируется под любые сложившиеся условия, таким образом улучшая эффективность предоставления социальных услуг и профессионализм специалистов по социальной работе.

Специалист Барышев В.В., составил эффективную модель проведения консультации, учитывая огромный опыт деятельности центра (см. табл. 1, Приложение 1).

Центр для оценки ситуации семейного неблагополучия запрашивает информацию: с места работы родителей, информацию о школах, детских садах, информацию о ребенке. Для углубленного изучения проблем, ресурсов семьи, и ее положения используются различные формы и методы: анкетирование, наблюдение, тестирование, консультирование, опрос и др.

В ходе работы с семьей, центр проводит коррекционно-реабилитационную работу: проведение психолого-педагогических тренингов, индивидуальных и групповых консультаций с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, помощь в трудоустройстве родителей, в оформлении документов и оказание социально-правовой помощи.

Следующим примером эффективной консультативной работы с семьями, находящимися в ТЖС, может послужить «Территориальный центр социальной помощи семье и детям «ВЕСТА» в городе Казань. Центр ведет свою активную социальную деятельность с 2006 года, имея за собой огромный опыт работы с различными категориями населения. Здесь сложились своя теоретическая база, которую автору интересно проанализировать в текущем исследовании.

Специалисты центра выделяют основные факторы, характеризующие трудную жизненную ситуацию:

1. Безработица (потеря одного из кормильцев);
2. Длительная болезнь одного из членов семьи (родителей);
3. Отсутствие своего жилья у семьи;
4. Слабая адаптивность и отсутствие навыков противостоять сложившимся негативным обстоятельствам, умением выходить из ТЖС;
5. Низкий воспитательный потенциал;
6. Асоциальный образ жизни членов семьи;

Центр рекомендует ряд мероприятий по выходу из трудной жизненной ситуации:

1. Консультация специалистов (специалист по социальной работе, юрист, психолог, социальный педагог);
2. Семейный досуг и отдых;
3. Материальная поддержка семьи;
4. Создание групп родительской взаимопомощи;
5. Включение родителей в сообщества;
6. Семейная терапия;
7. Направления на защиту прав родителей и детей;
8. Организация лекций, семинаров, школ для родителей.

Благодаря накопленному опыту, центр выделяет следующие методы оценки стабильности функционирования семьи как системы:

- положительная эмоциональная направленность межличностных отношений всех членов семьи;
- сплоченность семейного социума, единство целей и задач;
- четкая иерархия по полу, возрасту, социальному статусу;
- постоянные семейные взаимодействия «лицом к лицу»;
- оценка исполнения родительских функций (воспитательная, экономическая, социализирующая, эмоционально-терапевтическая, духовного общения и передачи социокультурных ценностей).

Выводы по первой главе

На сегодняшний день социальная работа адаптируется к новым условиям социальной реальности. Это затрагивает ее науку, технологии, модели, как и работников с социальными службами на практике. Социальная работа не может быть консервативной, важно модернизировать науку, а также повышать престиж профессии.

Как показывает практика, в различных ситуациях, технология консультирования реализуется, в соответствии с обстоятельствами. В работе

с людьми, тем более уязвимыми, невозможно подобрать какой-то общий план консультирования. Всегда идет учет индивидуальных качеств.

Выделены основные стратегии консультирования семьи, попавшей в трудную жизненную ситуацию. Представлена интерпретация трудностей, с которыми сталкивается семья, находящиеся в трудной жизненной ситуации, различного типа: психологические, материальные, социальные. А также описана роль консультирования как формы социальной работы с такими семьями.

Проанализировав сущность консультирования, теоретические аспекты и опыт работы, необходимо выяснить эффективность реализации технологии консультирования с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации на практике.

Глава II. Практическое применение консультирования как формы социальной работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации

2.1 Консультирование семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации (практическое исследование о работе социальных организаций в г. Пенза)

На территории Пензенской области функционирует различное множество социальных служб. Наш практический интерес вызывает несколько Комплексных центров социальной помощи семье и детям города Пензы.

Автор провел исследование в следующих учреждениях: Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы.

Комплексный центр социальной помощи семье и детям – это государственное (муниципальное) учреждение, целью которого является оказание семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального материального положения, а также их социального статуса.

В период самоизоляции в связи с пандемией вируса COVID-19 деятельность социальных служб стала особенно актуальна. Главная помощь была направлена на поддержку лиц, которые вынуждены были оставаться на самоизоляции. Это естественным образом затронуло и семьи. Пандемия COVID-19 принесла негативные последствия для семей и их членов в данных плоскостях развития человечества, абсолютно во всех странах мира, включая РФ, в том числе город Пенза. Граждане всех стран, напрямую или косвенно, почувствовали на себе негативные последствия этой пандемии.

Сложившиеся обстоятельства, как изоляция и нарастающий экономический кризис обострили социальное положение семьи. В виду

пандемии члены семьи не спешили обращаться за помощью, опасаясь вируса. Напряжение и стресс полученное в результате окружающей внешней среды, только накапливался и показывал себя во внутрисемейных отношениях. Семьи сталкиваются с новой волной трудностей, многие из них попали в категорию семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Социальные службы, тоже со своей стороны столкнулись с практическим вызовом – просьбами о помощи со стороны различных категорий населения, при этом обеспечивая соблюдения мер по распространению коронавирусной инфекции.

В первое время, после возникновения коронавирусной пандемии, многие социальные учреждения и организации прошли путь адаптации к сложившейся ситуации, вырабатывая новые стратегии по преодолению возникших трудностей и механизмы для эффективной деятельности в сложившиеся условиях.

По городу Пензе в 2021 году, автором было проведено исследование, цель которого – выяснение наиболее пострадавших семей, которые решились обратиться за помощью к специалистам – консультантам.

Исследование выявило и отразило ситуацию в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации, и как осуществлялась (и осуществляется) помощь со стороны социальных служб, в том числе консультативная. Исследование закончилось, однако эпидемия продолжается. Человечеству если предстоит оценить все социальные, экономические и медицинские последствия.

Хочется верить, что пандемия сможет объединить общие усилия как гражданского общества, так и социальных служб, государства в целом, для усиления мер необходимой помощи пострадавшим, незащищенным категориям граждан.

Исследование проводилось на базе муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы, который был создан в декабре 1993 года без

ограничения срока деятельности (дата государственной регистрации: 29.08.1994), зарегистрировано в качестве поставщика социальных услуг в Пензенской области. Оно осуществляет следующие направления работы: поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту, поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья, оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия и т.д.

В исследовании приняли участие 62 респондента, чьи семьи, попали в трудную жизненную ситуацию. Были проанализированы 62 анкеты, заполненные специалистами при опросе респондентов консультационных услуг (Приложение 2).

В рамках исследования было выявлено ряд замечаний, на которые стоит обратить внимание, при учете результатов исследования:

1. Анкетирование проводилось только среди обратившихся за консультацией, членов семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, давших свое согласие на участие в исследовании.

2. Консультирование проводилось по телефону, потому что в целях безопасности с пандемией, а также автору как инициатору исследования, будучи практикантом из всех возможных способов опроса был доступен только дистанционный, при этом постоянно находясь в учреждении.

3. В заполнении анкет помогали специалисты-консультанты, которые осуществляли свою деятельность на месте очно, с учетом всех рекомендуемых предосторожностей в целях безопасности.

4. Хотя и большая часть анкет была заполнена в результате опроса со слов респондентов, также небольшая часть анкет была заполнена специалистами после проведенного консультирования.

Индивидуальное анкетирование и опрос семьи как фокус группы всегда, когда это было возможно проводилось дистанционно по телефону, за исключением специалистов, которые работали на местах и имели возможность консультировать семью в целом.

К специалистам обратились за помощью респонденты в составе, в среднем 82.1% - женщины и 17.9% - мужчины.

На протяжении исследования к консультативным услугам обратились клиенты разных возрастных групп (рис. 3). Большая доля респондентов составила 23-42 года (64,5%). По словам специалистов перевес такого возрастного диапазона обратившихся, обусловлен тем, что совпадает с началом брачных отношений, деторождения и активной трудовой деятельности членов семьи. По словам респондентов, это также совпадает с периодом времени когда наиболее часто между членами семьи возникают конфликты, противоречия, появляются проблемы с детьми, возникают экономические, социальные трудности.

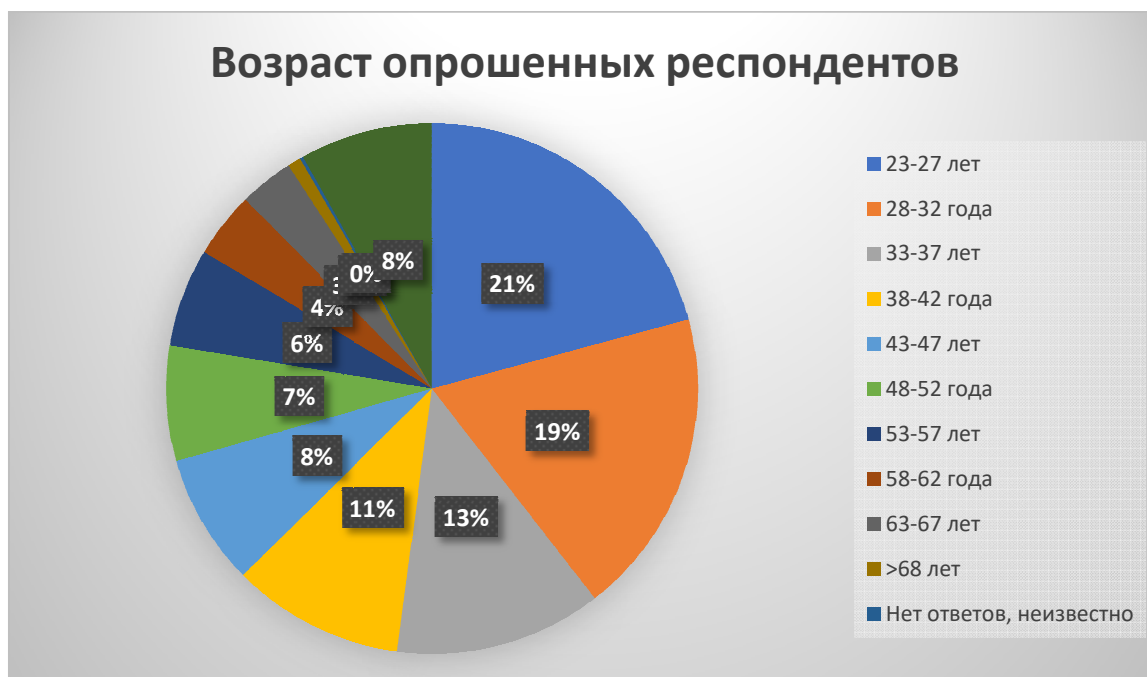


Рис. 3. Возраст опрошенных клиентов

Большинство респондентов обратившихся к специалистам состоят в брачных отношениях (58%). Часть респондентов состояли в официальном разводе с бывшим супругом/супругой (26%), 10% клиентов, чья семья, находится в трудной жизненной ситуации – не состоят в браке, 5% были вдовами/вдовцами и 1% случаев информации о семейном положении участников опроса отсутствует (рис. 4).



Рис. 4. Семейное положение респондентов

Пандемия все еще продолжается и в нашем городе до сих пор существует ряд ограничительных мер. При этом возможна так называемая «третья волна коронавируса». Все эти факторы негативно влияют на население в эмоциональном, психическом, экономическом и др. плане. С весны прошлого года люди оказались на самоизоляции, из-за чего произошел рост социальной напряженности, безработицы, обострение психических заболеваний, домашнего насилия, снижение достатка и т.д.

В период проведения исследования, к консультативным услугам специалистов обратились клиенты, чьи семьи находятся в тяжелой жизненной ситуации и заявили о следующих своих потребностях:

- Психологическая помощь и моральная поддержка. Обратившиеся за консультацией клиенты нуждались в стабилизации психоэмоционального состояния, психологической поддержки, удовлетворить надобность в желании выговориться, формированию внутренних ресурсов для преодоления трудностей и т.п. У многих семей просто накапливается огромное напряжение, в связи с возникающими трудностями, стресс который не знают как снять, в текущем положении дел.
- Правовая помощь. Многие неосведомленные о своих правах и обязанностях клиенты, обращались за правовой консультацией по ряду вопросов, в основном уточняющих. Например: респонденты интересовались, в каком режиме работают другие структуры, куда можно обратиться по личным вопросам или за помощью специалистов с целью наладить контакт с надобными клиентам организациями. Также часть респондентов просили помощи найти для них работу.
- Материальная помощь. Большинство респондентов, обратившихся за консультацией к специалистам, признались, что в период пандемии доход семьи резко сократился из-за потери работы или ограничительных мер. Некоторые клиенты отметили, что нуждаются в продовольственной помощи, потому как материальное положение не позволяет удовлетворить самые необходимые потребности, расходы.

В период исследования, обратившимся клиентам задавали вопрос: «Повлияла ли пандемия на вашу семью в целом?». Из общего количества участвовавших в исследовании респондентов, большинство из них ответили «значительно повлияла» (65%), 25% ответили «в какой-то степени повлияла», 8% ответили «совсем не повлияла» и 2% респондентов затруднились ответить (рис. 5).



Рис. 5. Влияние пандемии на семью респондентов

Для понимания экономического положения семей, находящихся в трудной жизненной, ситуации и всех вытекающих из такого положения трудностей, важно понимать социально-экономические факторы [32, с. 401]:

- Низкий доход и постоянная нехватка денег. Все это вызывает нарастающую напряженность в семье, связанную с неудовлетворением основных потребностей членов семьи, особенно в многодетных.
- Безработица или временная (сезонная) работа. Такое положение старших членов семьи истощает денежные запасы, семьи, и ставят на грань выживания семьи, способствуя нарастанию конфликтов между супругами, отчаявшихся обеспечить семью, в особенности детей всеми необходимыми ресурсами.
- Плохие жилищные условия, перенаселенность жилой площади. Такие условия приводят к росту напряженности в семье, возникающим противоречиям и конфликтам между членами семьи проживающими в одном жилищном помещении. Огромную роль играет нехватка личного пространства.

В рамках настоящего исследования, респондентов попросили ответить на вопрос: «Повлияла ли пандемия на экономическую ситуацию в вашей семье?». 72% опрошенных респондентов ответили, что «значительно повлияла». Ответившие респонденты на вопрос «в какой-то степени повлияла» составляет 25%, лишь 2% ответили, что «совсем не повлияла» и 1% затруднились ответить (рис. 6).



Рис. 6. Влияние пандемии на экономическое положение семей респондентов

Таким образом, мы наблюдаем, что пандемия затронула практически всех респондентов, многие трудности возникли в следствии упадка материального положения в семье. Это подтверждает, что практически все обратившиеся клиенты к специалистам по социальной работе, нуждаются в материальной помощи.

Стоит отметить начало пандемии, когда в марте прошлого года многие семьи респондентов начали паниковать — массово закупать уже подорожавшие продукты питания, что ещё сильнее истощила денежные запасы этих семей. В последующие месяцы 2020 г. поднявшиеся цены на некоторые продукты питания и лекарства не снизились.

Согласно сбору данных с участвовавших в исследовании респондентов, расходы на лекарство, питание и другие жизни-необходимые потребности были очень велики, что сильно влияет на экономическое и психическое состояние семьи. Среднестатистический доход семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, не позволяет делать денежные запасы, или же этих запасов хватает на малый период времени.

Так же важным явлением стало то, что многие из опрошенных потеряли работу в период пандемии, следовательно получили массу негативных последствий.

Очевидно, что в период пандемии вышеназванные факторы риска, такие как безработица, рост домашнего насилия, низкий доход, самоизоляция и т.п., усугубили своё негативное влияние на взаимоотношения в семьях, а также их общее состояние.

Далее в исследовании был затронут вопрос, о психологической обстановке в семье: «значительно повлияла» ответили 75% респондентов, 21% процент опрошенных ответили, что «В какой-то степени повлияла», и лишь 3% высказались, что пандемия коронавируса их не затронула (рис. 7).

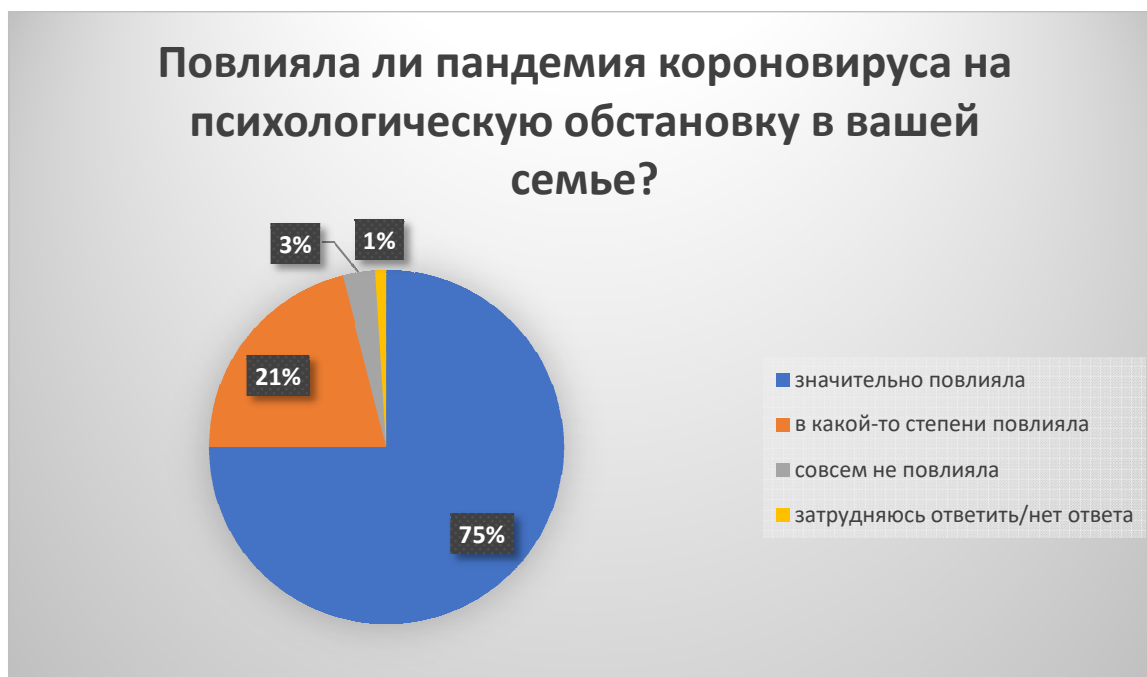


Рис 7. Влияние пандемии на психологическое положение семьи респондентов

Проинтервьюированные респонденты отмечают, что психологическая обстановка ухудшилась в семье по ряду причин: прежде всего из-за самоизоляции, снижения дохода, заболеваний и страха коронавируса. Конечно, многие из опрошенных семей попали в трудную жизненную ситуацию и до пандемии, однако кризис только усугубил положение.

Особенно говоря о психологическом факторе, стоит отметить рост насилия в семье, физического и психологического.

Несколько женщин – респондентов, которые обратились за помощью к специалистам в разгар эпидемии, отметили, что резкое ухудшение обстановки в семье, связанное с нехваткой денег из-за сокращений и увольнений мужа и страхом перед будущим, сильно побудили обратиться за помощью к специалистам по социальной работе впервые.

Специалисты по социальной работе отмечают, что большое количество семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, активно испытывают страх будущего положения семьи, вызванный текущим финансовым положением, взаимоотношениями между супругами, психологическим и физическим здоровьем семьи в целом.

В рамках исследования и в контексте пандемии, было важно понять, на каком уровне и с каким успехом происходило консультирование по телефону, на сколько могли рассчитывать респонденты на помощь со стороны специалистов. Таким образом, респондентам был задан вопрос «Испытывали ли вы какие-либо трудности в обращении за консультированием по телефону?», на который 78% опрошенных ответили «Трудностей не испытывал(а)», при обращении 14% ответили «Испытывал(а) определенные трудности», и 8% респондентов ответили, что обращаются за консультированием впервые (на момент проведения исследования) (рис. 8).



Рис. 8. Испытывали ли вы какие-либо трудности в обращении за консультированием по телефону

Самые распространенные проблемы, которые испытывали респонденты при обращении за консультативной помощью к специалистам, являются:

- Невозможность дозвониться
- Не удовлетворил специалист
- Перенаправление обязанностей среди специалистов

В последней части исследования автор поставил вопрос про консультативную работу специалистов центра.

В вопросе: «На сколько вы удовлетворены качеством консультации?», подавляющее большинство респондентов, а именно 87% ответили, что удовлетворены полностью, 8% остались довольны консультацией частично, 4% работа специалистами не понравилась (рис. 9).

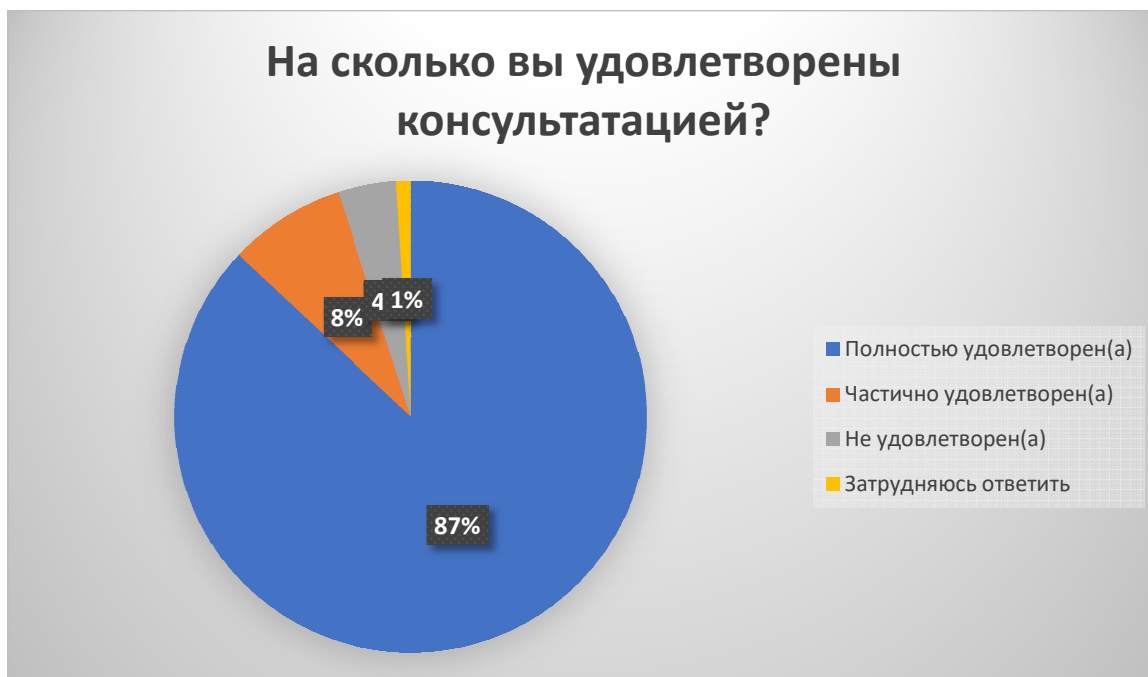


Рис. 9. Об эффективности работы специалистов в процессе консультирования

Большинство граждан, которые ежедневно обращаются за помощью в комплексные центры социальной помощи семье и детям города Пензы, остаются довольны работой специалистов, что показывает эффективность работы центров и их адаптированность к сложившимся обстоятельствам.

Таким образом, проведенное исследование позволило проанализировать реальную ситуацию с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, их основные проблемы, обстоятельства в которых они оказались, в условиях пандемии, эффективность помощи и консультативной деятельности специалистов.

Рекомендации:

1. Ввиду ухудшения ситуации в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации, в период пандемии, в будущем времени, а также с целью поддержания неограниченного доступа респондентов к социальным услугам, помощи и защиты, социальные службы, в том числе комплексные центры должны как никогда мобилизоваться в поддержании предоставления качественных услуг различного вида. На данный момент телефонное консультирование является весомой альтернативой очного

консультирования, для различных категорий населения, в ситуации пандемии COVID-19.

2. Не сбавляя темп, необходимо и дальше поддерживать спектр доступных услуг для семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, используя все доступные средства, такие как прямые и телефонные консультации со стороны специалистов в различных регионах страны. Обеспечить доступность предоставляемых услуг со стороны социальных служб для всех категорий населения.

3. Наступившая в 2020 году пандемия COVID-19, в очередной раз показала всю важность коммуникации социальных служб и населения. В это непростое время, особенно остро появилась потребность в использовании новых методов и технологий консультирования и альтернативных видов связей. Необходимо использовать все преимущества технологий в повышении эффективности оказания социальных услуг. Специалисты по социальной работе должны дальше повышать свою квалификацию и наращивать сферу своих профессиональных знаний и навыков.

4. Власти города Пенза должны разрабатывать и распространять различные рекомендации для подчиненных им социальным муниципальным организациям, о специфике исполнения своих обязанностей по оказанию прямой помощи семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, и их профилактике, в контексте сложившихся новых для нашей жизни обстоятельств.

5. Семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, которые испытывают финансовые проблемы, такие как: низкий доход, безработица, тяжелое материальное положение; должны получить облегченный доступ к возможности получения пособия для поддержания нормальной жизнедеятельности, а также помощь в трудоустройстве, со стороны социальных служб.

6. Необходимы специальные меры по предупреждению усугубления психологического климата семьи (суицидальные настроения, нервные срывы,

страх будущего и пр.), а также повышения уровня информированности среди населения о существующих услугах помощи для пострадавших, работа по прогнозированию и дальнейшее выявлению кризисных семей, чтобы не допустить сильных негативных последствий.

7. Автор провел исследование, собрав информацию и закончив его. Однако пандемия продолжается и социальный вопрос о гармоничности различных категорий населения будет актуален всегда. Есть весомые основания, что ситуация в семьях, оказавшихся в ТЖС будет все также тяжелой, а при росте темпа снижения доходов может только ухудшаться. В связи с этим всем поставщикам социальных услуг очень важно наращивать качество, эффективность и темп оказания помощи, а государство в свою очередь призвано стимулировать, поддерживать и мотивировать работу специалистов по социальной работе.

2.2 Практическая реализация консультативной деятельности как формы социальной работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (на примере МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы)

Автор проанализировал специфику деятельности МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы изнутри. Были проанализированы базы семей, находящиеся в трудной жизненной ситуации, взято интервью у специалиста по социальной работе, наблюдение за практическим консультированием по телефону.

Консультирование семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации, специалисты по социальной работе выполняют дистанционно (по телефону) и очно. Также у центра есть свой сайт, который успешно функционирует. Нуждающиеся могут оставить отзыв, обратиться к специалистам, оставить анкету (о необходимости предоставить помощь) и т.п., используя при этом новейшие информационные технологии. Ежедневно в центр обращаются за помощью десятки граждан.

Для исследования были использованы такие методы: Наблюдение — направленное, систематическое, непосредственное визуальное и слуховое восприятие и регистрация значимых с точки зрения целей исследования явлений (ситуаций, процессов), подвергающееся контролю и проверке, за работой специалиста [16].

Интервью – сбор информации посредством опроса специалиста, по вопросу темы.

Анализ документов – анализ информации, базы по семьям, находящихся в ТЖС, к которым был применен метод консультирования.

Исследование по деятельности центра, автор начал с анализа доступных баз данных, информацию о семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации. В предоставляемые данные входит: ФИО родителей и их детей, общее количество членов семьи, их характеристика (Например,

полная семья, не полная, многодетная семья и т.д.), а также эффективные и рекомендуемые средства, методы, и технологии работы с данными семьями (см. табл. 2, Приложение 3).

В информационную базу центра занесено 348 семей, находящихся в трудной жизненной ситуации по Ленинскому району г. Пензы. Из этого списка большинство семей имеет более одного ребенка.

По этой базе данных, ежедневно активно осуществляют свою деятельность специалисты по социальной работы. Профилактический обзвон граждан, так называемые рейды, консультативная работа.

Рейд - форма работы, представляющая собой совместный выход представителей органов системы профилактики. Задачи рейдов: · Выявление детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и оказание им всех видов помощи.

В связи с пандемией COVID-19, специалисты по социальной работе больше прибегают к дистанционным методам консультирования, такие как телефонные или посредством сети интернет.

Автору в процессе прохождения, удалось взять интервью у ведущего специалиста по социальной работе – Малышева А. М. (Приложение 3).

Рабочее место выглядит следующим образом: стол, на котором расположен компьютер, с открытой базой данных, различной информацией и документацией, стационарный телефон.

В своей работе, Малышева А. М. выполняет следующие функции:

- Консультирование граждан по различным вопросам;
- Анонимная поддержка по телефону;
- Прием заявок;
- Введение документации;
- Заключение договоров с клиентами;
- Посредничество между клиентами и квалифицированным службами, специалистами (юридическая консультация, здравоохранение, психологическая помощь);

- Наблюдение и контроль за клиентами (Результативность услуг);
- Учет данных и т.д.

Консультирование осуществляется по заявкам клиентов или специалистов, которые непосредственно участвуют в рейдах.

При работе с клиентом используется специальный этикет и профессионализм. Специалист по социальной работе, при консультации семьи, собирает необходимые данные, составляет план дальнейшей работы вместе с семьей, информирует участников о дальнейшем процессе консультативной деятельности.

Если консультация происходит не в первый раз, вся необходимая информация о клиенте и его семье, находится у специалиста на рабочем месте, то есть «под рукой». Малышева А. М., отмечает, что проводить профессиональное психологическое, социальное, семейное консультирование способен далеко не каждый специалист. Менее квалифицированные по данному вопросу специалисты по социальной работе осуществляют в основном информативное, общее консультирование семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и перенаправляют к более квалифицированным специалистам.

Автор в своем интервью с Малышевой А. М., выделил самые распространенные вопросы от клиентов, со слов специалиста:

- Что нам делать?
- Куда обращаться?
- Вы можете нам помочь?

В интервью, специалист по социальной работе Малышева А. М. классифицировала вопросы на группы, с которыми специалист ведет ведущую консультативную работу, с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации:

I. Вопросы «классифицирующие». В первую очередь они ориентированы на то, чтобы увидеть различия во взглядах, с которыми пришла семья, дабы раскрыть психологический климат семьи и их

возможность к мобилизации внутренних ресурсов, для преодоления трудностей.

- Кто радуется в семье больше всех, когда свекровь занимается ведением домашнего хозяйства?

- Кто меньше всех?

Примером вопроса на классификацию, который можно использовать и для начала терапии, может быть такой: - Кто сегодня настроен наиболее оптимистично? А кто сегодня самый большой пессимист? - Кто ведущий, а кто ведомый?

II. «Процентные» вопросы. С помощью них можно дифференцировать идеи, настроения, концепции, взгляды на сложившуюся тяжелую жизненную ситуацию, мнения. Очень хороши они и для прояснения амбивалентных позиций.

III. Вопросы для выяснения коалиций – «кто с кем?» Ключевым вопросом для этой группы является вопрос:

- Видите ли вы эту проблему также или по-другому?

- Какую роль, по вашему мнению, вы занимаете в семье?

IV. Вопросы на прояснение реальной ситуации. Эта группа делится на несколько подгрупп.

1. Вопросы, проясняющие запрос.

- Расскажите подробно о вашем положении и о ваших проблемах?

- Как бы вы хотели изменить текущее положение?

- Почему Вы обратились к специалистам социальной службы?

Вопросы, проясняющие, с какими ожиданиями пришла семья.

- Кто чего хочет и от кого?

- От меня, как от специалиста по социальной работе?

- Что должен был бы я, специалист по социальной работе, или должны были бы мы сделать, чтобы эти ожидания оправдались?

- Что должен я и мы сделать, чтобы работа была абсолютно успешной?

- Кто чего хочет, от кого, с какого времени? И до какого времени?

- Скольким временем готовы пожертвовать для решения этой конкретной проблемы?

2. Вопросы о проблеме.

- Где проблема проявляется, а где – нет?
- Когда проблема проявляется, когда – нет?
- Что должно произойти, чтобы проблема была решена?
- Кто первым выявил сложность и обозначил ее как проблему?
- Что имеет в виду муж, а что жена, когда говорит о существовании проблемы?

- Кто реагирует на проблему больше всех, кто меньше всех?
- Кому она больше всех мешает, кому меньше всех?
- Что изменилось в отношениях, когда возникла проблема?

Последние вопросы можно задавать до бесконечности, уточняя, проясняя в кругу.

V. Вопросы на конструирование возможностей. Здесь тоже выделяют несколько подгрупп.

1. Вопросы, ориентированные на решение трудной жизненной ситуации.

- Как часто, как долго или когда проблема не проявляется?
- Если проблемы не будет, чем бы занялись вы и другие?
- Что бы мы могли делать здесь, если проблемы не будет?

На усиление ресурсов.

- Что вы делаете хорошо?
- Что вы хотели бы в своей семье сохранить (конкретно)?
- Какие усилия вы готовы еще приложить, чтобы делать что-то еще лучше, то, что и так вам хорошо удается?

2. Вопросы, усиливающие проблему.

- Что Вы должны сделать, чтобы Ваша ситуация ухудшилась?
- Что бы я мог сделать, чтобы это ухудшение еще больше поддержать?

- Кто мог бы быть еще включен в эту проблему, чтобы ситуация стала еще хуже?

3. Вопросы комбинированные, ориентированные как на проблему, так и на ее решение.

- Для чего было бы хорошо, чтобы проблема еще раз к вам вернулась?

- Что может ухудшиться, если проблема исчезнет?

VI. Вопросы, предназначенные для начала и для завершения консультации.

Начало.

- Что произошло с нашей последней встречи, что удивило Вас больше всего (за эту неделю)?

- Что могло бы быть уже сегодня позитивным изменением?

- Кому из Вашей семьи в последнее время лучше всех живется?

Вопросы, адресованные наиболее сопротивляющемуся члену семьи.

- Кто из вас не хочет выходить из сложившейся ситуации, при этом мобилизуя свои собственные ресурсы?

- Как Вы считаете, будет ли это постоянной позицией или, возможно, что это слишком рано – что-то прямо сейчас хотеть?

- Если Вы, собственно говоря, ничего не хотите, в чем тогда цель обращения?

Для завершения.

- Как долго, вы думаете, будете еще нуждаться в семейной консультации?

- Кто из вас имеет больше интереса и готов больше времени уделить консультациям – вы или ваша жена?

- Что вы планируете делать дальше?

Далее необходима обратная связь, со стороны клиентов. Клиент может оставить отзыв о работе учреждения в целом или конкретного специалиста. Задать какой-либо вопрос, пожелания или просто сказать «спасибо». Учреждение имеет высокий рейтинг отзывов о своей деятельности.

Следует выяснить главное, а именно эффективность проводимых консультаций. В качестве примера, была взята консультация, проводимая специалистом Малышевой А. М.

Основные показатели и характеристики семьи: полная семья с раздельным проживанием родителей (мать – Анисимова Ольга Павловна., 36 лет, не работает; отец – Анисимов Андрей Дмитриевич, 43 года, программист; сын – Анисимов Роман Андреевич., 13 лет; бабушка – Гладкова Юлия Васильевна, 70 лет, пенсионер). Подросток проживает в двухкомнатной квартире с матерью и бабушкой. Ольга Павловна злоупотребляет алкоголем, между ней и ее матерью часто возникают конфликты, связанные с употреблением спиртных напитков. Семейная атмосфера напряженная. Из-за периодического злоупотребления матерью алкоголем она не выполняет родительские функции.

Психологическое консультирование.

1. Знакомство. На первичный прием семья пришла в составе трех человек – мать, сын и бабушка.

- Впервые ли Вы у специалиста по социальной работе? Что вы знаете про то, как работает социальный работник?

2. Определение организационных ограничений для данной конкретно консультативной встречи (1 час 30 минут).

- Сейчас я вам расскажу, как сегодня пройдет наша с вами встреча, и что вас на ней ожидает. Сегодня мы с вами будем работать 1 час 30 минут. Сначала мы поближе познакомимся – вы мне расскажите о себе, если вам что-то интересно узнать обо мне – зададите ваши вопросы, я на них постараюсь ответить. Далее вы мне расскажите про свою проблему, которая привела вас всех вместе к специалисту по социальной работе. Я вас буду внимательно слушать, иногда останавливать для того, чтобы задать уточняющие вопросы. Мне это необходимо, чтобы лучше понять вас и вашу проблему. Если вы не станете возражать, то я буду во время вашего рассказа делать кое-какие пометки, для того чтобы случайно не забыть ценную

информацию. Все, что вы мне рассказываете конфиденциально. Вашу историю я никому не рассказываю, она остается в этом кабинете. Поэтому от того, насколько вы сможете мне довериться и быть честным со мной будет зависеть наша работа. Затем мы вместе с вами определим, в чем все-таки заключается ваша проблема, и в чем вы видите мою помощь вам как специалиста. Ближе к концу нашей встречи я вам предложу какие-то варианты дальнейшего развития событий.

Выяснение первичной формулировки запроса на консультирование. «Предлагаю членам семьи перейти к истории, начать можно с любого момента и рассказать все, что они считают нужным, сообщить ту информацию о себе и своей жизни, которая, на их взгляд, поможет мне лучше понять суть проблемы. По очереди задаю членам семьи один и тот же вопрос, например, бабушке: Как Вы видите актуальную проблему семьи? Сыну: «Как ты думаешь, в чем проблема? Какова ситуация в семье в настоящее время?» Потом спрашиваю у матери. На эту часть сессии планирую больше всего времени (40 минут)».

«После того, как мне становится более или менее понятна история семьи, я задаю поочередно вопросы – на что надеется семья от меня как специалиста и социальных служб».

Наблюдение за вербальной и невербальной коммуникацией членов семьи. Обращает на себя внимание, как члены семьи расположились в кабинете относительно друг друга (бабушка, сын, мать). Бабушка говорит от лица всей семьи, а также за других членов семьи – не дает дочери сказать слово, на все вопросы отвечает сама, часто упоминает события, которые были в прошлом (неоконченное образование дочери, потеря работы в обувном магазине).

Далее специалист рассказывает о семье, о том, как он воспринял и понял содержание семейной проблемы.

Выбор направления дальнейшей консультативной работы. Потом специалист договаривается на определенное количество встреч, а также их частоту (например, 5 встреч, еженедельно).

Автор в ходе интервью, задал ряд вопросов Малышевой А. М., по текущей интересующей автора теме:

- *Расскажите немного о деятельности центра, о работе в целом.*

- «Самая распространенная проблема нашей профессии, это низкая заработная плата. В нашем центре есть сотрудники, которые работают за «идею». При этом я удовлетворена коллективом и спецификой своей работы. В процессе консультирования, можно столкнуться с различными клиентами, которые реагируют по-разному, кому-то нужно получить помощь «здесь и сейчас», а кто-то идет на позитивный контакт. Многие семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, с которыми мы работаем являются «заложниками» своего положения. Они получают мало удовольствия при выполнении наших требований и слушают «нотации». Таким образом, тяжело признают свое положение.

- *Расскажите пожалуйста про консультирование. Как оно осуществляется вами и центром?*

- «Консультирование имеет различные формы. То есть разные специалисты реализуют эту технологию на разных уровнях и ситуациях. Деятельность зависит от уровня знаний, образования, готовности, компетентности по какому-либо вопросу. Я провожу так называемые дистанционные консультирования, по телефону. Приходится очень много разговаривать на протяжении всего дня. Как правило у наших клиентов (здесь я имею ввиду семьи, оказавшиеся в ТЖС) нет средств для обращения к платному психологу или другим специалистам. Они обращаются к нам с надеждой на решение каких-либо проблем, мы в свою очередь пытаемся помочь им всеми силами. Здесь главное не переусердствовать и делать все в рамках «закона». Многие клиенты остаются довольны, большинству, как правило нужно просто высказаться или чтобы кто-то решил за них проблему.

Консультирование масштабно и осуществляется многими специалистами. Мы работаем над эффективностью и стараемся повышать ее каждый раз. У нас происходят проверки на этот счет. Семей, находящихся в ТЖС закрепленных за центром очень много. На должное обслуживание всех, просто не хватает работников».

- Профессиональное консультирование осуществляется по заявкам. Некоторые специалисты участвуют в так называемых рейдах. Процесс консультации – записывается кратко в «отчеты». Специалисты в деле консультации обязаны придерживаться определенных норм и правил, чтобы не допускать «свободной беседы». Большинство специалистов без высшего образования социального работника, мало квалифицированы - это на прямую влияет на всю деятельность в целом. Сотрудники придерживаются «локальных» норм и правил, которые отличаются по сравнению с другими центрами. У нас активно применяется профилактическая работа с семьями. Сотрудники постоянно обзванивают семьи из списка с расспросами и предоставляют свои услуги в оказании консультативной помощи.

Выводы:

В ходе практического анализа, наблюдений и интервью, автор выделяет следующие достоинства работы центра в вопросах консультирования семей, находящихся в трудной жизненной ситуации:

1. В учреждении существует, так называемая «книга отзывов». В общем смысле, удалось различными способами собрать мнение и отзывы клиентов, о работе специалистов. Подавляющее большинство клиентов остаются довольны услугами, предоставляемыми им комплексным центром.

2. Самая распространенная технология работы с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации, является консультирование. Члены семьи оставляют в общем смысле положительную рецензию о консультативной помощи специалистов, отсюда следует, что специалисты имеют огромный профессиональный опыт в практической деятельности.

3. Ежеженедельно ряд семей вычеркивается из «списка» в положительном смысле. Некоторой части семей, удастся решить свою ТЖС, опираясь на направления и консультативную помощь со стороны специалистов социальной работы.

Недостатки:

1. Несмотря на возможную эффективность консультативной помощи, некоторые специалисты не оканчивали специальность, посвященную социальной работе. То есть, специалисты в ходе своей работы оказывают помощь на основе личного опыта, житейских факторов или просто следуют по существующим стандартам. Таким образом, такие специалисты могут иметь трудности в обладании теоретическими знаниями, посвященными социальной работе, от этого могут возникать трудности в модернизации социальной работы и ее технологий, а также повышения ее престижа.

2. Бюрократическая работа сводится к тому, чтобы копировать старые образцы и стандарты, применяя их в настоящем времени, в процессе консультативной деятельности. Работа в центре осуществляется по устаревшему, «удобному» формату.

3. Сотрудники имеют всю необходимую информацию под рукой, отвечающей на самые распространенные вопросы клиентов в процессе консультации. Специалисты перенаправляют клиентов друг к другу, таким образом перекладывая обязанности, работу и ответственность.

4. Опираясь на все перечисленные недостатки, можно предположить, что организации имеют сложности с набором профессиональных кадров, дело в том, что молодые специалисты не спешат заполнить рабочие места, поэтому высока доля работающих без специального образования, со всеми отсюда вытекающими.

Рекомендации от автора:

Главной проблемой по мнению автора исследования является финансовый вопрос. Должным финансированием можно создать необходимый престиж профессии, поток новых мотивированных специально

обученных специалистов, побуждение общей мотивации и заинтересованности в совершенствовании, улучшении технологий, методов работы с клиентами от текущих специалистов. То есть заинтересованность в обучении и развитии самой работы, профессии. Финансирование влияет на эффективность оказываемой консультативной помощи, на социальное обслуживание граждан в целом.

Несмотря на все достоинства центра, клиенты со временем все равно возвращаются за консультативной помощью к специалистам по социальной работе. Чтобы такого не происходило, необходимо изменение отношений и подхода работы по отношению к клиентам. Отказаться от устаревших методичек, прописанных рекомендаций. Адаптироваться к новым условиям социальной среды, такие как пандемия и в контексте сложившихся обстоятельств опираться в процессе работы на современные методы, технологии, подходы осуществления практической деятельности, опираться на теоретическую базу, стараться самому принимать активное участие в ее развитии и дополнении.

Нужно разобраться с текущими кадрами учреждения, решить вопрос о специалистах, которые никак не заинтересованы в творческой деятельности, развитии, те сотрудники учреждения, которые не хотят вникать в ситуацию, работают по принципу: потому что «так сложилось».

Работу в сфере консультирования доверять людям, действительно обладающими набором профессиональных умений, навыков и компетенций, чтобы исключить случаи, когда происходит перекалывания ответственности друг на друга среди специалистов, т.к. кто-то не хочет выполнять свои прямые обязанности или не имеет профессиональных знаний по ответам на текущие вопросы.

Практически все специалисты выполняют смежную работу, то есть нет четкой систематизации по видам работы и необходимых требований для выполнения той или иной деятельности, в силу набора индивидуальных качеств и профессиональных навыков специалиста. На практике выходит,

что один и тот же специалист (возможно не совсем грамотный для какой-либо сферы работы) выполняют все функции практической деятельности учреждения, что не может положительно отразиться на эффективности консультативной деятельности и работы центра в целом.

Большинство граждан неграмотны по каким-либо правовым вопросам, поэтому на практике происходят нередкие случаи пренебрежительного консультирования со стороны специалиста. То есть клиенты, которые обратились за консультативной помощью, просто не знают, на что действительно они могут рассчитывать (не знают свои права) и как должна проходить консультация. В связи с чем, остаются с мнением, что так все и должно быть, когда специалисты дают советы в решении проблем, какие-то направления, а не участвуют в прямом решении с учетом всей специфики семейных консультаций. Таким образом, клиенты просто получают необходимую информацию, однако они не понимают как правильно ей воспользоваться, как выгодно ее применить. Несмотря на их удовлетворение помощью (которая происходит, по моему мнению, из-за незнания о том, как эта помощь должна быть оказана), через время семьи возвращаются к услугам социальных служб снова.

Заключение

Институт семьи на протяжении веков постоянно изменяется. Это связано с многочисленными факторами, такими как развитие человечества, глобализация, модернизация общественных норм регулирования отношений между людьми.

Анализ научной литературы показал, что институт семьи на сегодняшний день переживает кризисный момент, отмечается ряд проблем, таких как психическое здоровье членов семьи, планирование семьи, психологическая совместимость, социальные противоречия, гармонизация семейных отношений и пр. Семья является главным объектом социальной политики государства, поэтому анализ климата и специфики семьи так важен.

В то время как семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации, как категория населения находится в положении, из которого нужно срочно выходить, однако социальная защита семьи также испытывает много трудностей. Усилия государства в основном направлены на поддержку семей, уже находящиеся в трудной жизненной ситуации. Необходима как можно эффективная работа по предотвращению попадания семьи в трудную жизненную ситуацию. То есть нужно совершенствование текущего законодательства, модернизация социальной политики, т.к. сегодняшняя система социальной помощи, профилактики и гарантий не сформировалась в полной мере и не способна эффективно поддерживать различные категории населения.

Анализ технологии консультирования показал, что на сегодняшний день в науке существует огромное количество методов оказания помощи в брачно-семейных отношениях. Самым эффективным способом становится консультирование, при учете индивидуальных качеств специалиста и его личной заинтересованности. Разнообразие методов консультирования на практике никак не проявляет себя. Специалисты ограничиваются самым

доступным и эффективным методом, иногда забывая про индивидуальные особенности клиентов и соответственно про идею личностного подхода. Все сводится к не подготовленности специалистов, их низкой квалификации и общем престиже профессии.

Семейное консультирование заслуживает большего внимания, т.к. обладает большим потенциалом по предупреждению разрушительных процессов в семье и играет не менее важную роль по поддержанию нормального функционирования семьи.

Исследование показало, что различия между применением технологии консультирования в теории и практике – колоссальны. Несмотря на то, что тревожный звоночек поступает уже не первые годы, сильных изменений не происходит. Необходимо дальше освещать данную проблему, ведь ее актуальность сама по себе не спадает с годами, как и вопрос о семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Проведенное исследование позволило выработать ряд рекомендаций, которые позволят более эффективно организовать консультативную работу с семьями, попавшими в трудную жизненную ситуацию. Нужно подстраиваться под текущие реалии жизни, и опираясь на социальную и экономическую политику государства, стараться усовершенствовать свое рабочее место, привлекать внимание властей к насущным проблемам, которые имеют различную специфику: от финансирования на местах, до привлечения молодых специалистов и пр.

С развитием общества, большинство трудностей и проблем не пропадут. Какие-то исчезнут, какие-то переродятся в другие, и вовсе появятся новые. Следует принять тот факт, что социальная работа в контексте современного демократического государства, будет актуальна всегда и также испытывать трудности. Семья – остается и будет базовой ячейкой общества, без нее нашу жизнь невозможно представить. Поэтому вопрос о консультировании семьи, об эффективной ей помощи, и другим категориям населения – будет актуален и востребован всегда.

Список литературы

1. Азаров Ю.П. Семейная педагогика [Текст]: Учебное пособие / Педагогика любви и свободы / Ю.П. Азаров. - М., 2009.-362 с.
2. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - М.: Независимая фирма "Класс", 2009. - 208 с.
3. Антонов А. И. Социология семьи / Под. ред. А.И. Антонова, В. М. Медкова, - М.: «Nota Bene», 2008.
4. Антонова Л.И., Цветкова Н.А. Роль семейных традиций и ритуалов в представлениях старших школьников о семье // Современные гуманитарные исследования. - 2006. - № 1. - С. 276-278.
5. Антропова, Ю. В поддержку семейных ценностей/ Ю.Антропова// Социальная защита. - 2007. - №2. - С.27-33.
6. Бойко В.В. Социально защищенные и не защищенные семьи в изменяющейся России [Текст]: Учебное пособие / В.В. Бойко. - СПб., 2009.- 338 с.
7. Варга А.Я. Системная семейная терапия. Краткий лекционный курс. - СПб.: Речь, 2001
8. Гагай В.В. Семейное консультирование. - СПб.: Речь, 2010.
9. Григорьева, И. А. Социальная работа с семьей: учеб. пособие для СПО / И. А. Григорьева. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 149 с
10. Гурко Т.А. Программа социальной работы с неполными семьями [Текст]: Учебное пособие / Т.А. Гурко. - М., 2012.-294 с.
11. Дудченко О.Н. О противоречиях в жизнедеятельности современной семьи // Социальный потенциал семьи. - М., 2008. - С. 106-118.
12. Зайнышев И.Г. Технология социальной работы. Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений /Под ред. И.Г. Зайнышева. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2012. - 240 с.

13. Зырянова Е.В., Цветкова Н.А. Семья в ожидании ребенка: латентно-критический период // Теория и практика общественного развития. - 2014. - № 19. -С. 238-240.
14. Карабанова О.А.: Психология семейных отношений и основы семейного консультирования. - М.: Гардарики, 2006.
15. Кашкин, В. Б. Введение в теорию коммуникации: учеб. пособие / В. Б.Кашкин. Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. тех. ун-та, 2000
16. Кононова, Т. Б. Теория и методика социальной работы: история социальной работы: учеб. пособие для СПО / Т. Б. Кононова. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 356 с.
17. Мацковский, М.С. Социология семьи: проблемы, теория, методология и методики [Текст]: Учебное пособие / М.С. Мацковский. - М., 2009.-327 с
18. Методика и технологии работы социального педагога [Текст]: Учебное пособие / Под ред. М.А. Галагузовой, Л.В. Мардахаева. - М., 2012.- 328 с.
19. О разводах // Фонд «Общественное мнение» (ФОМ). Опрос «ФОМнибус», 8-9 сентября 2020 г. <http://www.demos.ru/weekly/2013/0539/opros02.php> [Электронный ресурс]
20. Основы социальной работы: учеб. пособие для академического бакалавриата / Н. Ф. Басов [и др.]; под ред. Н. Ф. Басова. — 5-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 213 с.
21. Прохорова О.Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования. - М.: Творческий Центр, 2005.
22. Пэпп П. Семейная терапия и ее парадоксы. - М.: Класс, 1998.
23. Россия-2020. Статистический справочник. -М.: Росстат, 2020. [Электронный ресурс]
24. Семья // Большой Энциклопедический словарь. 2000 // Большой Энциклопедический словарь, 2000.

25. Словарь-справочник по социальной работе. - М.: Юрист, 2017. - 424 с.
26. Солодовников В.В. Семья: социологическая и социально-психологическая парадигмы // Социологические исследования. - 2006. - № 6. - С. 95-97
27. Социальная работа: теория и практика [Текст]: Учебное пособие / Отв. Ред. Е.И. Холостова. - М., 2011.-329 с.
28. Социальное положение и уровень жизни населения России. Статистический сборник. - М.: Росстат, 2019
29. Теория и методика социальной работы: учебник для СПО / Е. И. Холостова [и др.]; под ред. Е. И. Холостовой, Л. И. Кононова, М. В. Вдовиной. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 288 с
30. Технология социальной работы с семьей и детьми: учебник и практикум для СПО / Е. Н. Приступа [и др.] ; под ред. Е. Н. Приступы. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 465 с.
31. Харчев, А.Г. Современная семья и ее проблемы [Текст]: Учебное пособие / А.Г. Харчев. - М., 2010.-412 с.
32. Цветкова Н.А. Удовлетворенность браком в молодых семьях с женой — финансовым лидером // Семья, брак и родительство в современной России / под ред. Т.В. Пушкаревой, М.Н. Швецовой, К.Б. Зуева. — М., 2014. - С. 232-236
33. Шульга, А. А. Социально-правовая и законодательная основы социальной работы с семьей и детьми: организация защиты детей: учеб. пособие для СПО / А. А. Шульга. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 192 с
34. Энгельс Ф. Происхождение семьи, частной собственности и государства. — СПб: Азбука, 2009. — 256 с.

Таблица 1. План проведения консультации

	Этапы консультирования	Содержание этапа консультирования	За трачиваемое время
	Начало	Знакомство. Установление контакта. Первичная формулировка проблемы от клиента.	5-10 мин.
	Расспрос клиента, формулировка и проверка гипотез	1 фаза. Цель – разговаривать с клиентом. Поддерживаем контакт с клиентом. Стимулируем на дальнейший рассказ. Способствуем целенаправленному развитию беседы. Осмысливаем, что говорит клиент. Внимательное, эмпатическое слушание. Формулировка гипотезы. 2 фаза. Цель – уточнение гипотезы. Вопросы меняются, формулировки уточняются.	25-35 мин
	Коррекционное воздействие	Цель – помочь сформулировать как можно больше вариантов поведения, выбрать то, что является наиболее подходящим для данного человека и его в семье, в ТЖС. Социальный работник помогает сформулировать возможные альтернативные решения по выходу из ТЖС.	10-15 мин
	Завершение консультирования	1. Подведение итогов консультации (краткое обобщение всего, что происходило во время консультации). Вывод: на каких конкретных фактах из жизни клиента он основан. Итог: обобщить,	5-10 мин

		<p>о чем и зачем говорилось во время консультации, выстроить основную логику сеанса.</p> <p>2. Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента и социального работника или других необходимых специалистов.</p> <p>3. Прощание специалиста по социальной работе с клиентом.</p>	
--	--	--	--

Технология консультативной работы с семьей (каждое последующее действие вытекает из предыдущего).

1. Сбор первичной информации.

Прежде всего необходимо собрать первичную информацию о клиенте и его семье: ФИО родителей и детей, семейное положение, Условия проживания (отдельная квартира, коммунальная, с родственниками, с друзьями), информацию о работах родителей и доходов семьи.

Ведущий специалист центра, рекомендует в процессе консультации строить вопросы следующим образом:

- Какой вопрос Вас привел к нам?
- Что делали для того, чтобы решить проблему?
- К кому обращались?
- В чем нуждаетесь? Какую помощь ждете?
- Каков результат нашей с вами работы был бы для вас хорошим?

2. Исследование особенностей функционирования семьи:

После сбора первичной информации, идет переход на второй этап, в процессе которого необходимо узнать: правила и нормы (система

внутрисемейных правил поведения в семье, при нарушении их возникает напряженность в семье); динамика (как члены семьи ежедневно общаются между собой); структура власти семьи (в чьих руках власть, скрытая или открытая власть); эмоциональность семьи (эмоциональная шкала семьи (бурно, сдержанно, сочувствие, равнодушие и пр.); использование метода наблюдения при консультировании; система семейных ценностей; сильные стороны семьи.

3. Определение цели консультативной работы с семьей:

- основные этапы формулирования целей:

а) установка контакта с семьей;

б) составление перечня того, в чем нуждается семья;

в) помощь семье в определении приоритета целей и задач совместной работы (что является первоочередным);

г) формулирование общей цели.

Выявление

Анкета

Для выявления особенностей и эффективности консультативной работы проводится анкетирование. Просим Вас принять участие в исследовании, ответив на следующие вопросы. Заранее спасибо!

1. Повлияла ли пандемия на вашу семью в целом?

- значительно повлияла
- в какой-то степени повлияла
- совсем не повлияла
- затрудняюсь ответить

2. Повлияла ли пандемия на экономическую ситуацию в вашей семье?

- значительно повлияла
- в какой-то степени повлияла
- совсем не повлияла
- затрудняюсь ответить

3. На какие потребности, вы тратите первостепенно деньги?

4. Повлияла ли пандемия на психологическую обстановку в вашей семье?

- значительно повлияла
- в какой-то степени повлияла
- совсем не повлияла
- затрудняюсь ответить

5. Если да, назовите основные причины такого ухудшения?

6. Испытывали ли вы какие-либо трудности в обращении за консультированием по телефону?

- Трудностей не испытывал(а)
- Испытывал(а) определенные трудности»
- Обращаюсь впервые

7. Если да, можете пожалуйста перечислить такие трудности?

8. На сколько вы удовлетворены качеством консультации

- Удовлетворен(а) полностью

- Удовлетворен(а) частично
- Работа специалистов мне не понравилась

9. Если Вам не понравилась работа специалистов, объясните пожалуйста почему:

Личная информация о респонденте:

10. Возраст:

11. Семейное положение:

12. Работа (если есть):

13. Пол респондента:

Вопросы в интервью с Малышевой А. М.:

- *Добрый день, расскажите о себе: как давно вы работаете и об вашем образовании*
- *Расскажите немного о деятельности центра, о работе в целом.*
- *С какими вопросами чаще всего обращаются к вам клиенты за консультацией?*
- *Расскажите пожалуйста про консультирование. Как оно осуществляется вами и центром?*
- *Чего не хватает для повышения эффективности работы?*
- *Чтобы вы изменили, для поднятия престижа социальной работы?*

Табл. 2. Пример базы данных

ФИО Родителей	Дети:	Статус семьи	Адрес	Контактный номер	Статус работы	Кратко о проблеме
Лапина Ольга Васильевна 12.03.1970 Лапин Дмитрий Александрович 11.09.1967	Лапин Александр Дмитриевич 25.11.2005 Лапин Георгий Дмитриевич 23.02.2010	Полная	Город Пенза	8889999888	Оформление продовольственного пакета Заполнение анкеты Дистанционная консультация	Отец потерял работу, недостаточно средств для полноценного существования, старший сын стоит на учете в школе.