



Дорога к дому



**ЭФФЕКТИВНЫЕ
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ
ПО ПРОФИЛАКТИКЕ
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА
И ПРАВОНАРУШЕНИЙ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

УДК
ББК

ISBN

Авторский коллектив: Е.А. Смирнова, Н.Н. Пахолкова, Е.А.Кудрина, А.А.Богомолова, Т.Л.Семахина, Н.И.Логинова, Р.З.Ситникова, Н.Н.Конкина, А.В.Скворцова, Н.И.Положенцева, Е.Н.Ливенцева, Л.В.Трощеева, Е.В.Анкудинова, А.Н.Никитенко, М.Л.Соловьева

Рецензенты: Марина Анатольевна Печникова, кандидат педагогических наук, заведующий кафедрой социального предпринимательства Череповецкого государственного университета

Научный редактор: Ольга Леонидовна Леханова, кандидат педагогических наук, доцент Череповецкого государственного университета

Эффективные социальные услуги по профилактике социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних / Под. ред .О.Л. Лехановой / [авторы] . – Череповец: Издательский дом - Принт , 2015. - ???? с.

В пособии нашёл отражение многолетний опыт Благотворительного фонда «Дорога к дому» компании «Северсталь».

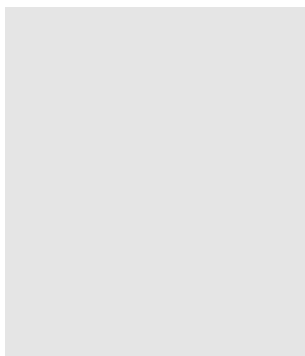
Пособие содержит описание апробированных эффективных социальных услуг по профилактике социального сиротства и детских правонарушений. Вошедшие в пособие услуги описаны в логике и терминологии технологии ведения случая. В книгу вошло описание услуг по оказанию помощи семьям, испытывающим трудности в воспитании приемного ребенка; услуги по предоставлению временного жилья для мам с детьми раннего возраста, испытывающих трудную жизненную ситуацию; услуги по оказанию поддержки семьям, находящимся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка. В пособии описан опыт по временному помещению детей с 6 месяцев до 2 лет в группу дневного пребывания; по оказанию поддержки семьям с несовершеннолетними, находящимся в трудной жизненной ситуации, в которых один или оба родителя условно осуждены; по кратковременному размещению в принимающей семье на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья; по возврату детей, временно помещенных в Дом ребенка, в кровную семью; по выявлению и сопровождению семей на разных стадиях семейного кризиса; услуга по организации и сопровождению школьных служб примирения.

Пособие представляет интерес с научной и практической точки зрения и может быть полезно представителям НКО, специалистам сферы социальной защиты населения и образования, психологам, представителям академической науки. Содержащееся в описании каждой услуги приложение существенно увеличивает практическую ценность пособия.

Авторский коллектив выражает благодарность компании «Северсталь», администрации города Вологодской области и Череповца, лично Алексею Александровичу Мордашову, а также всем жителям города и области, принявшим участие в апробации и внедрении услуг.

Благотворительный фонд «Дорога к дому»
компания «Северсталь»

**ЭФФЕКТИВНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ
ПО ПРОФИЛАКТИКЕ
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА
И ПРАВОНАРУШЕНИЙ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**



«У корпорации нет будущего, если нет будущего у детей. Мы готовы вкладывать деньги в ту сферу, которая ориентируется на конкретный результат: уменьшение числа воспитанников в детдомах, безнадзорных детей. Бизнес может стимулировать социальную сферу быть более эффективной»

*Алексей Александрович Мордашов,
Председатель совета директоров ПАО «Северсталь»*



Развитие новых социальных услуг, реально влияющих на решение проблемы социального сиротства, было и остается главной задачей Благотворительного фонда «Дорога к дому» компании «Северсталь». Активно участвуя в реализации государственной политики по защите интересов детей, мы понимаем, что социальные проблемы никому не под силу решить в одиночку – ни государству, ни бизнесу, ни общественным организациям. Только объединив наши усилия можно добиться значительных результатов.

В настоящий момент созрела необходимость преобразования системы оказания социальных услуг, обусловленная, во-первых, повышением спроса на услуги со стороны населения, а во-вторых, расширением самого спектра предоставляемых услуг. В связи с этим становится актуальной разработка новых социальных услуг, механизмов организации предоставления услуг населению, а также повышения их уровня, качества, доступности, безопасности и эффективности.

Наш фонд изучает потребности горожан, объединяет ресурсы социальных партнеров в создании и реализации новых социальных услуг, апробирует технологии и механизмы реализации, анализирует полученные результаты, оценивает степень влияния на решение нашей ключевой задачи – профилактики социального сиротства и на изменение к лучшему социальной ситуации в целом.

*С уважением, директор Благотворительного фонда «Дорога к дому»
Марина Печникова*

О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОМ ФОНДЕ «ДОРОГА К ДОМУ» КОМПАНИИ «СЕВЕРСТАЛЬ»

Социально ориентированная некоммерческая организация Благотворительный фонд **«Дорога к дому»** учрежден 18 февраля 2005 года компанией «Северсталь» в лице А.А. Мордашова (председателя Совета директоров ПАО «Северсталь») с целью:

- социальной поддержки и защиты детей и семьи;
- содействия укреплению престижа и роли семьи в обществе;
- содействия защиты материнства, детства и отцовства.

«Дорога к дому» — социальное партнерство государства, общества и бизнеса для решения проблем социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних в регионах присутствия компании ПАО «Северсталь».

Программа «Дорога к дому» начала свою работу в 2006 г. по личной инициативе председателя Совета директоров ПАО «Северсталь» А.А.Мордашова при поддержке мэрии города Череповца и является одной из приоритетных в финансировании благотворительной деятельности компании «Северсталь». В 2009 году при софинансировании Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (г. Москва), Программа вышла на территорию Вологодской области. С 2011 года Программа реализуется в 7 регионах России (Балаково, Великий Устюг, Воркута, Костомукша, Оленегорск, Волгоград, Ярославль) – в городах присутствия бизнеса компании «Северсталь».

Целевые ориентиры:

Социально-психологическая поддержка детей, родителей, семей с детьми: бесплатные услуги психологов, юристов, социальных и медицинских работников на благотворительные средства компании «Северсталь», субсидии Правительства РФ и российские гранты.

Целевая аудитория:

Несовершеннолетние и их семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации; а также дети, оставшиеся без попечения кровных родителей.

Ключевые признаки функционирования:

Деятельность Программы осуществляется по проектному принципу. Проекты призваны решать корневые проблемы, приводящие к безнадзорности и социальному сиротству. Инициировать проект с соответствующей социально-психологической тематикой может любое учреждение или отдельный гражданин во время проведения ежегодного конкурса социальных проектов, проводимого Благотворительным фондом «Дорога к дому».

О ПРОГРАММЕ «ЭФФЕКТИВНЫЕ НКО – ОСНОВА РАЗВИТИЯ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА»

Благотворительный фонд «Дорога к дому» с 2012 года активно организует работу по тиражированию на территории Российской Федерации успешного опыта участия социально-ориентированного бизнеса, НКО в решении социальных проблем.

Благотворительная программа «Эффективные НКО – основа развития гражданского общества» направлена на информационно-методическую поддержку СО НКО, работающих в сфере профилактики социального сиротства и правонарушений среди несовершеннолетних в 24 регионах России. Программа реализуется на средства субсидии Минэкономразвития РФ и компании «Северсталь» (декабрь 2014 г. - ноябрь 2016 г.) и является продолжением программы «Ресурсно-методический центр для СО НКО» (2012-2013 гг.)

Мероприятия Программы стали площадкой для обмена опытом и лучшими практиками между СО НКО, для распространения методик и технологий, отработанных в рамках деятельности Благотворительного фонда «Дорога к дому».

В 2015 году проведено 30 вебинаров, 6 семинаров и 6 стажировок, в которых приняли участие более 350 участников, среди них: специалисты и добровольцы из 100 различных СО НКО, специалисты учреждений социальной сферы 35 регионов РФ. Таким образом, география Программы превзошла запланированные масштабы, что говорит о ее актуальности и востребованности.

В рамках данных мероприятий специалисты СО НКО получили возможность поделиться опытом своей деятельности с партнерами из других не-

коммерческих организаций, приобрели навыки эффективного управления имеющимися ресурсами (финансовыми, кадровыми, добровольческими) и познакомились с механизмами привлечения новых ресурсов, с инновационными социальными технологиями в работе с детьми и их семьями, расширили и укрепили сотрудничество со стейкхолдерами. В регионах реализации Программы открыто 3 новых СО НКО, которые помогают семьям с детьми справляться с трудной жизненной ситуацией.

Как показала практика, проекты фонда востребованы; а услуги, созданные и отработанные в Программе «Дорога к дому», расширяют ассортимент и повышают качество традиционных социальных услуг и успешно адаптируются в разных регионах.

Благодаря знаниям и опыту, полученному на мероприятиях Программы, специалисты СО НКО развивают информационную и фандрайзинговую политику своих организаций, включают механизмы межведомственного и межсекторного взаимодействия, применяют лучшие социальные практики и технологии на своих территориях, что позволяет более результативно и эффективно решать проблемы социального сиротства и правонарушений среди несовершеннолетних.

*С уважением,
руководитель благотворительной программы
«Эффективные НКО – основа развития гражданского общества»
Елена Смирнова*

О ПЕРЕЧНЕ ОПИСАННЫХ УСЛУГ И ЛОГИКЕ ИЗЛОЖЕНИЯ МАТЕРИАЛА В ПОСОБИИ

Все описанные в пособии услуги прошли стадию проектной реализации, были оценены как эффективные услуги в социальной сфере, имеют подтвержденные качественные и количественные показатели эффективности.

Алгоритм описания услуги для удобства читателей сделан унифицированным и содержит ряд значимых структурно-логических блоков:

- *актуальность услуги*, содержащая указание на место оказываемой услуги в решении актуальных социальных проблем российского общества;

- *основная идея услуги, её цель, задачи и целевая группа*;
- *кадровое, информационное и материально-техническое обеспечение услуги* – содержит описание требований к специалистам, реализующим услугу, к её информационному сопровождению, к необходимой материально-технической базе;
- *исходная ситуация в регионе оказания услуги* – содержится указание на статистику и исходное состояние проблемы, решаемой в рамках услуги;
- *эффективность услуги* - описывает результативность работы, данные о влиянии реализованной работы на жизнь получателей услуги, на место решённых проблем в общем контексте социальной жизни;
- *технология работы по оказанию услуги* содержит описание технологических шагов и звеньев работы специалистов по оказанию услуги; описание технологии представлено в виде чёткого алгоритма последовательных действий по достижению цели и решению задач.

Приложения к описанным в пособии услугам содержат богатый практический материал, позволяющий читателям познакомиться с документами и инструментарием по оказанию услуг. Приложение существенно дополняет описание технологии и позволяет с лёгкостью транслировать описанный в пособии опыт в другие регионы и сферы.

В пособии представлено описание следующих услуг:

1. Услуга «Оказание помощи семьям, испытывающим трудности в воспитании приемного ребенка» проекта «Вместе ради детей» (авторы: Н.И. Логинова, Е.А.Смирнова, Н.Н.Пахолкова)
2. Услуга «Предоставление временного жилья для мам с детьми раннего возраста, испытывающих трудную жизненную ситуацию» проекта «Социальная гостиница» (авторы: Н.Н.Пахолкова, А.Н.Никитенко)
3. Услуга «Оказание поддержки семьям, находящимся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка» проекта «Территория счастливого детства» (авторы: Р.З.Ситникова, Н.Н.Пахолкова, Е.А.Смирнова)
4. Услуга «Временное помещение детей в возрасте от 6 месяцев до 2 лет в группу дневного пребывания» проекта «С мамой» (авторы: Н.И.Положенцева, Е.Анкудинова, Е.А.Кудрина)
5. Услуга «Организация и сопровождение школьных служб примирения» проекта «Служба «Подросток»» (авторы: Е.Н.Ливенцева, Л.В.Троцеева, А.А.Богомолва).

6. Услуга «Оказание поддержки семьям с несовершеннолетними, находящимися в трудной жизненной ситуации, в которых один или оба родителя условно осуждены» проекта «Твой шанс» (авторы: А.В.Скворцова, А.А.Богомолова).
7. Услуга «Кратковременное размещение на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья» проекта «Передышка» (авторы: Н.Н.Конкина, М. Л.Соловьева, А.А. Богомолова).
8. Услуга «Возврат детей, временно помещенных в дом ребенка, в кровную семью» проекта «Вместе с мамой» (авторы: Н.И.Положенцева, Е.Анкудинова, Е.А.Кудрина).
9. Услуга «Выявление и сопровождение семей на разных стадиях семейного кризиса» проекта «Служба поддержки ребёнка в семье» (авторы: Т.Л.Семахина, Е.А.Смирнова, Е.А.Кудрина, Н.Н.Пахолкова).

УСЛУГА 1

ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ, ИСПЫТЫВАЮЩИМ ТРУДНОСТИ В ВОСПИТАНИИ ПРИЕМНОГО РЕБЕНКА

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

Большинство замещающих родителей либо не осведомлены, либо просто недопонимают особенности развития детей-сирот и не осознают, с какими трудностями им, скорее всего, придется столкнуться в процессе воспитания приемных детей. Противоречие возникает между внешним порывом потенциальных замещающих родителей «творить добро» и недостаточностью родительских компетенций в осуществлении благородной миссии.

Неподготовленные родители берут детей из детского дома, плохо понимая «зачем?», а их неспособность или нежелание справляться с трудностями, возникающими при воспитании приемных детей и неумение строить доверительные отношения, как правило, приводят к обострению межличностных взаимоотношений. Дети растут, подростковые проблемы накапливаются.

Возврат ребенка из семьи в учреждение является стрессовой ситуацией для несовершеннолетнего и его приемных родителей. Будучи брошенными второй раз в жизни, дети теряют оставшееся доверие к взрослым и разочаровываются в семье. Последствия возврата ребенка из замещающей семьи в учреждение непредсказуемы.

Часто причиной возврата является внутренняя неготовность замещающих родителей к принятию ребенка из детского дома.

Услуга по оказанию помощи семьям, испытывающим трудности в воспитании приемного ребенка, призвана минимизировать риски отказа от ребенка.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

В основу услуги положена идея профилактики отказов, начиная с работы, направленной на осознание кандидатами в замещающие родители собственных мотивов принятия ребенка в семью, раннего выявления рисков, до оказания комплексной помощи в период обострения семейных проблем и принятия решения отказаться от воспитания приемного ребенка.

Целевая группа, получатели услуги:

- семьи, взявшие ребенка под опеку;
- приемные семьи.

Цель услуги: предотвращение возврата приемных детей в учреждения путём преодоления социальных и психологических трудностей в замещающих семьях.

Задачи услуги:

1. Содействие созданию в замещающей семье социально - психологических условий, максимально отвечающих интересам ребенка.
2. Оказание помощи семье в преодолении негативных последствий прошлого опыта ребёнка (пережитого насилия, пренебрежения нуждами, опыта пребывания в интернатном учреждении).
3. Содействие развитию психолого-педагогической компетентности замещающих родителей.

В комплекс социальных услуг, оказываемых целевой группе, входят следующие:

- мониторинг адаптации и развития ребенка в замещающей семье;
- диагностика, собеседование с семьей, ребенком, педагогами и другим социальным окружением;
- психологическая, юридическая, социальная помощь специалистов;
- психотерапевтическая и коррекционная работа с детьми, родителями, семьей;
- помощь в решении детско-родительских проблем;
- занятия, направленные на повышение родительской компетентности;
- юридическое сопровождение по заявленным вопросам;
- социально-правовое сопровождение в решении проблемных взаимоотношений с социальными институтами (школа, детский сад, секция и др.);
- Клуб приемных семей «Счастливы вместе» (проведение встреч, обмен опытом; организация совместного семейного досуга, конкурсов и т.п.).

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает наличие следующих условий:

1. Три помещения с отдельным входом: помещения для групповой и индивидуальной работы с доступом к цифровым демонстрационным техническим средствам, оборудованные столами, стульями, мягкой мебелью.
2. Компьютер с выходом в Интернет (у каждого специалиста).
3. Наборы диагностического инструментария и коррекционно - развивающих пособий.

Информационное сопровождение деятельности по услуге включает:

1. Информационное сопровождение путем размещения информации о предоставленной услуге на сайте организации
2. Распространение рекламных листовок.
3. Буклеты для замещающих семей с информацией о правовом обеспечении воспитания приемного ребенка.
4. Буклеты и брошюры для замещающих семей с информацией об эффективных методах воспитания.
5. Буклеты для педагогов образовательных учреждений с информацией об особенностях приемного ребенка.

Кадровое обеспечение. Для оказания услуги необходимый минимальный штат сотрудников включает 6 человек: 1 руководитель, 1 психолог, 3 куратора, 1 юрист.

Специалисты, реализующие деятельность по оказанию поддержки замещающих семей, воспитывающих приемных детей, основываются в работе с семьей на следующих принципах:

- ответственность за управление собственной жизнью (опора на внутренние ресурсы человека/семьи),
- принцип сотрудничества (субъект-субъектный подход),
- принцип равенства позиций специалистов, семьи и приемного ребенка.

Общие требования к профессиональной компетентности специалистов следующие:

- наличие высшего профессионального образования по специальности, опыт работы в социальном проекте не менее 1 года;
- регулярное обучение, повышение квалификации, участие в супервизии, в специализированных семинарах, тренингах;
- наличие опыта работы с замещающими семьями в кризисной ситуации не менее 1 года.

Более подробно компетенции специалистов, оказываемых услуги, представлены в таблицах 1.1-1.4.

Таблица 1.1

Содержание деятельности и компетенции руководителя услуги

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - организует и курирует всю работу по оказанию услуги: работу специалистов, соблюдение технологических принципов оказания помощи семьям, взаимодействие с партнёрами, ведение отчётной документации; - представляет услугу в различных организациях; - организует и проводит рабочие группы специалистов; - обеспечивает профессиональные контакты с различными учреждениями. 	<ul style="list-style-type: none"> - менеджерские знания; - опыт работы с замещающими семьями и детьми, оставшимися без попечения родителей; - владение навыками профессиональной коммуникации; - ориентация на достижение запланированного результата; - умение мотивировать команду на достижение поставленных целей, задач; - знания и навыки работы в семейном консультировании, в разрешении межличностных конфликтов; - знание технологии работы со случаем; - знание законодательства РФ и нормативно-правовых документов.

Таблица 1.2

Содержание деятельности и компетенции куратора случая

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - проводит экспресс-оценку ситуации в семье (беседа, интервью, наблюдение, тестирование, опрос, анкетирование); - работает с клиентами по технологии ведения случая; - участвует в интервизиях и супервизиях специалистов; 	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками профессиональной коммуникации; - знание концепции семейно-ориентированного подхода; - знание технологии работы со случаем;

<ul style="list-style-type: none"> - привлекает специалистов нужного профиля (для решения индивидуальной проблемы семьи): юриста, психолога, врача; - собирает факты и информацию, необходимую для анализа и оценки ситуации клиента; - налаживает отношения между конфликтующими сторонами; - организует семейно-групповые конференции; - помогает в создании условий для развития детей и организации досуга семьи; - осуществляет индивидуальное и телефонное консультирование по вопросам развития и воспитания детей, построения гармоничных взаимоотношений (супружеских и детско-родительских); - осуществляет связь с семьей с целью профилактики рецидива кризисной ситуации, обеспечения эмоциональной поддержки семье, снижения тревожности и напряженности. 	<ul style="list-style-type: none"> - умение выстраивать работу с учетом приоритета интересов клиента; - умение выстраивать работу с учетом приоритета интересов клиента; - умение вовлечь клиента в активное сотрудничество (работу); - умение выстраивать работу с опорой на принципы взаимного уважения и совместной ответственности; - соблюдение правил конфиденциальности; - использование современных технологий и методов работы с семьей.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 1.3

Содержание деятельности и компетенции психолога

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - проводит психологическую диагностику клиента, индивидуальные и семейные консультации по запросу куратора случая; 	<ul style="list-style-type: none"> - владение арт-терапевтическими методиками, сказкотерапией, гештальттерапией, пескотерапией, ролевой игры, метода убеждения и внушения, психодрамы, игровой семейной психотерапии, проективной сказки, техник телесно-ориентированной психотерапии; - владение навыками разрешения внутрисемейных кризисов;

<ul style="list-style-type: none"> - консультирует замещающих родителей, приемных и опекаемых детей и родственников ребенка, находящегося в приемной семье; - осуществляет коррекционно-развивающую работу с детьми и коррекцию детско-родительских отношений, - оказывает помощь в разрешении супружеских конфликтов, в работе с негативными эмоциями, в совершенствовании навыков общения с ребенком. 	<ul style="list-style-type: none"> - опыт работы с замещающими семьями и детьми, оставшимися без попечения родителей не менее 1 года; - умение отобрать и применить психодиагностические методики; - умение прогнозировать изменения и динамику развития ситуации в семье; - умение осуществлять профилактику эмоционального профессионального выгорания; - умение разрабатывать программы, тренинги, лекции, направленные на повышение компетенции родителей; - умение оказывать экстренную психологическую помощь; - умение быть ведущим и соведущим при работе с группой родителей; - знание психологии сиротства; - знание особенностей функционирования приемной семьи.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 1.4

Содержание деятельности и компетенции юриста

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - консультирует замещающих родителей по вопросам защиты прав несовершеннолетних; - составляет и собирает исковые документы для суда; 	<ul style="list-style-type: none"> - знание нормативных трудовых документов, методических и нормативных материалов по правовой деятельности специалистов услуги; - знание гражданского, семейного, трудового, финансово- административного законодательства РФ; - знание порядка систематизации, учета и ведения правовой документации с использованием современных информационных технологий;

<ul style="list-style-type: none"> - защищает права и интересы детей, воспитывающихся в замещающих семьях из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; представляет их интересы в правозащитных и административных органах; - обеспечивает сохранение профессиональной тайны, соблюдение требований конфиденциальности. 	<ul style="list-style-type: none"> - опыт работы с замещающими семьями не менее 1 года; - работа в тесном контакте со специалистами органов опеки и попечительства. - знание порядка систематизации, учета и ведения правовой документации с использованием современных информационных технологий; - опыт работы с замещающими семьями не менее 1 года; - работа в тесном контакте со специалистами органов опеки и попечительства.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

В г. Череповце Вологодской области 385 семей воспитывают 453 приемных ребенка (данные на март 2015 г.) Ежегодно из приемных семей и из под опеки в детские дома возвращаются в среднем 6 % детей (от общего количества детей, переданных в семьи граждан). 2011 г.- 10 детей; 2012 г.- 8 детей; 2013 г. – 6 детей; 2014 г.- 10 детей. В течение 2014 года 48 замещающих родителей г. Череповца сообщили специалистам отдела опеки и попечительства города о своем намерении вернуть ребенка в детский дом, так как не справляются с его воспитанием.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

В течение 2014 года 48 замещающих семей г. Череповца и Череповецкого района приняли решение о возврате ребенка в детский дом и сообщили о своем решении в отдел опеки и попечительства управления образования мэрии г. Череповца. 53 семьи имели высокие риски возврата детей. По рекомендации специалистов отдела опеки и попечительства замещающие родители обратились за помощью к специалистам, оказывающим данную услугу, в качестве последнего шанса восстановить детско-родительские отношения с приемным ребенком.

В отношении 73 детей право ребенка на семью нарушено не было, дети остались в замещающих семьях. Двое детей вернулись в детские дома. 5 семей, которые отказались от воспитания детей, не попали в поле зрения специалистов услуги.

В замещающих семьях, воспитывающих приемных детей, происходят положительные изменения в развитии детско-родительских отношений, укреплении семейных связей.

Благодаря данной услуге у детей из приемных семей происходят личностно-значимые и социально-значимые изменения (восстанавливается связь с образовательным учреждением: перестают пропускать уроки; нормализуется поведение: снижается агрессия, конфликтность, уровень тревожности).

Семьям оказывается индивидуальная помощь и поддержка по различным вопросам: юридическим, социально-правовым, психологическим, педагогическим – всего более 700 консультаций за 2014 год. Замещающие семьи зачастую испытывают трудности во взаимодействии с социальным окружением, поэтому в рамках данной услуги созданы условия для объединения семей, возможности поделиться своими проблемами, своими успехами.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Деятельность по оказанию услуги включает в себя пять основных этапов (см. Рис. 1.1).

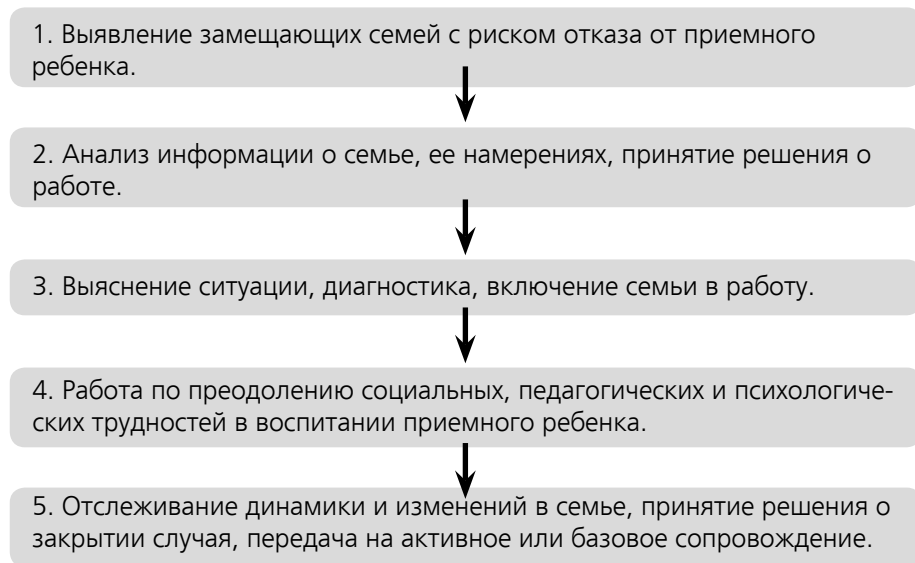


Рис. 1.1. Алгоритм оказания помощи семьям, испытывающим трудности в воспитании приемного ребенка

Этап №1

ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ С РИСКОМ ОТКАЗА ОТ ПРИЕМНОГО РЕБЕНКА

Выявление замещающих семей с риском отказа от приёмного ребёнка включает несколько технологических звеньев, первым из которых является выявление родителей с фактом или намерением отказа от ребенка (см. рис. 1.2). Это может сделать специалист ведомственного учреждения, который в пределах своей компетенции обеспечивает соблюдение прав и законных интересов ребенка.

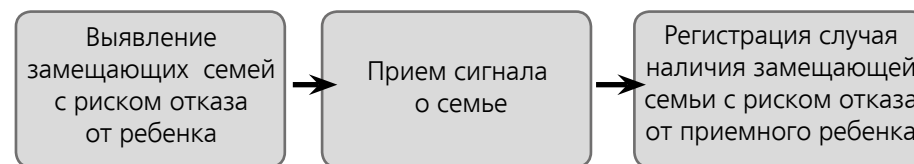


Рис.1.2. Выявление замещающих семей с риском отказа от приемного ребенка

Существуют несколько критериев выявления родителей с фактом или намерением отказа от ребенка:

- 1) замещающие родители открыто проговаривают о своем решении отказаться от ребенка, вернуть его в учреждение;
- 2) замещающие родители говорят о трудностях в воспитании приемного ребенка

Сигнал о семье может быть передан по телефону или лично в процессе обращения к специалистам, оказывающим данную услугу. Как правило, сигналы поступают от:

- специалистов отдела опеки и попечительства города (района);
- специалистов образовательных учреждений города (района);
- специалистов городского центра «Наши дети», где замещающие семьи находятся на сопровождении;
- специалистов детских приютов, куда ребенок пришел, покинув приемную семью;
- социальных педагогов школы или дошкольного образовательного учреждения;

- клиентов, прошедших Школу приемных родителей;
- замещающих семей, самостоятельно обратившихся к специалистам, оказывающих услугу.

На этом этапе необходимо своевременно принять сигнал о семье, сообщив специалистам, оказывающим данную услугу, фамилию, имя, отчество и контактные телефоны потенциальных клиентов.

Информация о семье, выразившей намерение или испытывающей трудности в воспитании приемного ребенка, регистрируется в журнале регистрации случаев с указанием ФИО родителей и ребенка, даты и источника поступления сигнала, ФОИ лица, передавшего информацию.

Результативность работы на этапе оценивается своевременностью передачи в работу информации о потенциальном получателе услуги.

Этап №2

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ О СЕМЬЕ, ЕЕ НАМЕРЕНИЯХ, ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О РАБОТЕ

На втором этапе происходит знакомство с замещающей семьей по телефону, прием информации от семьи, назначение куратора случая (см. Рис. 1.3).

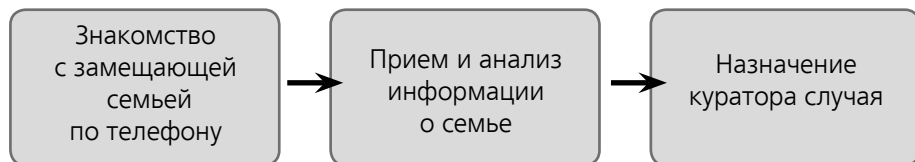


Рис.1.3. Анализ информации о семье, ее намерениях, принятие решения о работе

Знакомство с замещающей семьей предполагает с одной стороны краткое представление и информирование о деятельности специалистов услуги, с другой стороны – первоначальное знакомство с семьей и уточнение данных семейной ситуации. Также в процессе телефонного разговора заключается устный договор о встрече, оговаривается время приезда специалиста в семью.

По итогам телефонного разговора специалистом заполняется информационный лист, в котором описываются полученные сведения о клиентах услуги, о существующей в семье проблемной ситуации. Далее информация анализируется, руководитель назначает ответственного за ведение дела по поступившему случаю (куратора случая), который позже проектирует ключевые звенья работы.

Результативность работы на этапе предполагает наличие устной договоренности о времени встречи с семьей и адекватностью выбора персоны куратора случая.

Этап №3

ВЫЯСНЕНИЕ СИТУАЦИИ, ДИАГНОСТИКА, ВКЛЮЧЕНИЕ СЕМЬИ В РАБОТУ

На третьем этапе последовательно происходит обеспечение необходимых мер для углубленного информирования о ситуации в семье, проведения диагностики и включения семьи в работу (см. рис. 1.4).



Рис.1.4. Выяснение ситуации, диагностика, включение семьи в работу

Технологические шаги:

В процессе посещения семьи, согласно установленным в рамках предыдущего этапа временным срокам, куратор заключает письменное согласие с семьей. Этот документ подтверждает согласие и мотивацию семьи на работу (примеры документации по проекту приведены в приложении).

В процессе беседы куратору необходимо установить с родителями и ребенком контакт, организовать доверительное общение таким образом, чтобы удалось выявить существующие в семье и её окружении проблемы, а также собрать информацию относительно ситуации отказа.

Куратором исследуются и оцениваются:

- уровень адаптации ребенка в замещающей семье;
- развитие социальных контактов ребёнка и его готовность к самостоятельной жизни (для старших детей);
- здоровье ребенка и семьи;
- безопасность и благоприятность условий жизни ребёнка;
- формы совместной деятельности ребенка с приемными родителями;
- родительская компетентность.

Для выполнения этой группы задач специалисты используют *пакет психологических, социально-педагогических диагностических методик*:

- рисунок семьи (Никольская И.М.);
- семейная генограмма (Эйдемиллер Э.Г., Александрова Н.В.);
- семейная социограмма (Эйдемиллер Э.Г., Никольская И.М.);
- тест неоконченных предложений (Николаева Е.И.);
- проективная методика «Семейная социограмма» (Юстицкис В. и Э.Г.Эйдемиллер);
- опросник «Семейная динамика» (Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г.);
- шкала семейной адаптации и сплоченности (Эйдемиллер Э.Г., Лидерс А.Г., Городнова М.Ю.);
- измерение родительских установок и реакций (опросник PARI);
- проективная методика «Hand-тест»;
- цветовой тест Люшера.

Одни из центральных вопросов, которые выясняет в процессе очной встречи куратор случая – это вопрос о существующих угрозах безопасности ребёнка и о факторах риска возникновения опасности для ребёнка. Оценка безопасности ребенка осуществляется на основе *мониторинговой про-*

граммы эффективности жизнедеятельности замещающей семьи и благополучия условий, созданных для воспитания и развития приемного ребенка.

В ситуации, когда существует риск жестокого обращения с ребенком, оценка проводится в кратчайшие сроки и предусматривает оперативное реагирование на угрозу. В целом же частота обследования осуществляется со следующей периодичностью: первое обследование - через 1 мес., второе - через 3 мес., далее – каждые 6 мес. Дополнительное обследование осуществляется по необходимости при возникновении проблем.

Экокарта или карта социальной сети заполняется куратором совместно с семьей для выявления ресурсов и планирования работы с учётом сильных и слабых сторон семьи. В ней содержится информация о ресурсах внутри семьи, ресурсах сообщества, к которым ребёнок имеет доступ. Здесь представляется информация о взаимоотношениях в семье и взаимодействии с социальным окружением в определённый момент времени.

Генограмма также составляется куратором совместно с семьей. Генограмма представляет собой схематическое изображение структуры семьи, выполненное с использованием специальных символов. Она создаёт визуальное представление о семье, её окружении, членах и родственных связях.

Анализ результатов диагностики оценивается посредством заполнения мониторинговой программы, состоящей из двух функциональных разделов, каждый из которых включает диагностические блоки (рис. 1.5). Каждый блок раздела состоит из нескольких диагностических линий и предполагает определение уровня развития (оптимальный, нормальный, тревожный). Каждый уровень предполагает присвоение баллов, что, в конечном итоге позволяет выразить графически уровень развития ребёнка в замещающей семье, определить динамику этого развития, проблемные и ресурсные зоны развития (подробное описание мониторинговой программы приведено ниже).

Программа позволяет выделить основные проблемы, которые требуют экстренного реагирования, и определить уровень сопровождения замещающей семьи.

При необходимости во время первичного посещения семьи куратор проводит мини-консультацию и дает необходимые рекомендации для улучшения ситуации в семье.

В целом, результативность работы на этапе определяется наличием результатов проведённой диагностики, описанием факторов риска и угроз безопасности ребёнка, составленной экокартой и генограммой, а также заключённым письменным согласием с семьей.

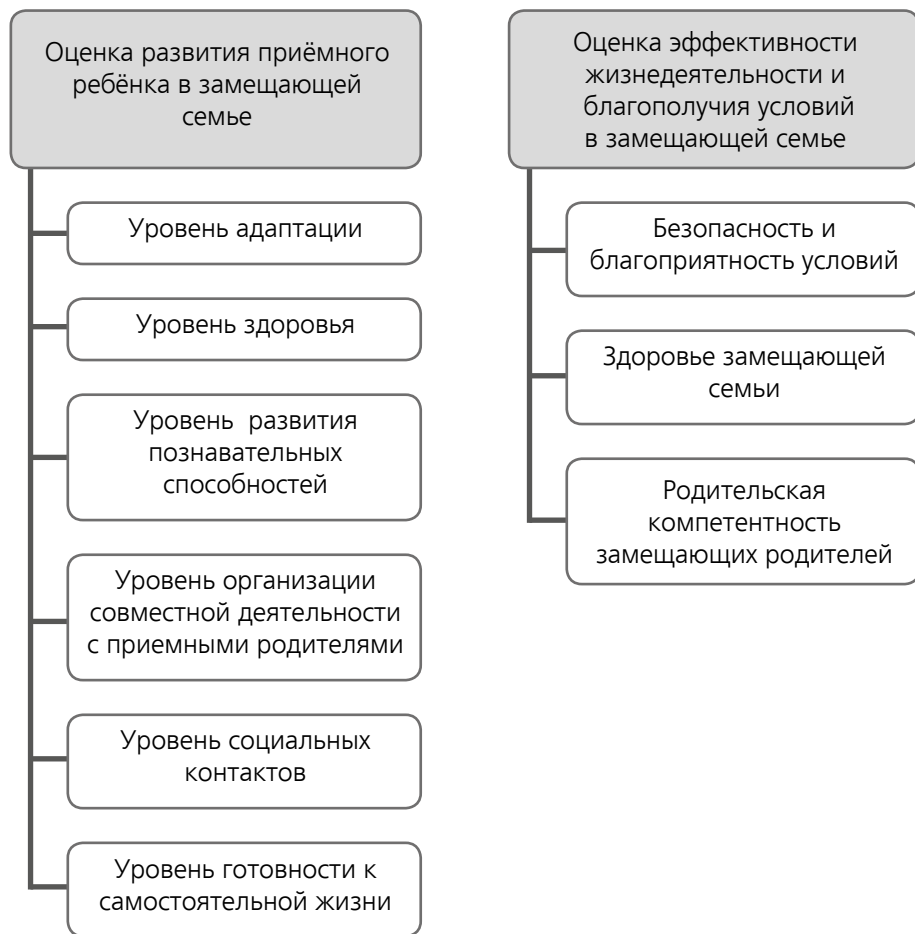


Рис. 1.5. Структура мониторинговой программы оценки развития приёмного ребёнка в замещающей семье

Этап №4 РАБОТА ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ, ПЕДАГОГИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТРУДНОСТЕЙ В ВОСПИТАНИИ ПРИЕМНОГО РЕБЕНКА

Четвёртый этап является основным и нацелен на сохранение семейного воспитания и предупреждение возврата ребенка в учреждение интернатного типа. На данном этапе осуществляется разработка реабилитационного плана, его выполнение, отслеживание динамики изменений семейной ситуации (см. Рис.1.6).

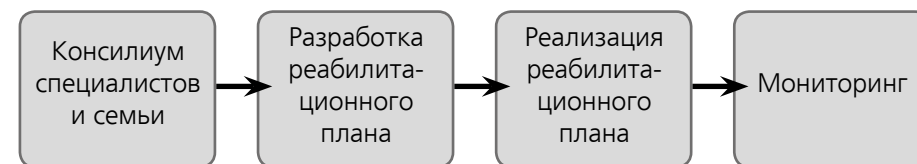


Рис.1.6. Работа по преодолению социальных, педагогических и психологических трудностей в воспитании приемного ребенка

Проведение консилиума предполагает участие куратора, руководителя услуги, членов семьи. При необходимости для участия в консилиуме приглашаются специалисты различных ведомств, которые могут предложить реальную помощь клиенту и имеют представление о проблемах данной семьи. Ключевой принцип эффективности консилиума – вовлечение семьи в процесс планирования, то есть в работу по сохранению ребенка в семье, т.к. только сам человек может определить свою позицию, принять ответственность за свои действия и изменить свою жизненную ситуацию, а специалист является лишь его активным помощником.

По результатам консилиума куратор совместно с семьей составляют план реабилитации, в котором определяются промежуточные цели, ответственности каждой из сторон, сроки выполнения определенных шагов. План разграничивает ответственность куратора и клиента.

В рамках реализации реабилитационного плана куратором совместно с семьей привлекаются необходимые семье услуги, а затем отслеживаются достигнутые результаты. Какие именно услуги привлекать в рамках плана зависит от природы проблемы и от инфраструктуры услуг. За выполнение

реабилитационного плана отвечает и куратор и члены семьи. Куратор привлекает различных специалистов с целью предоставления услуг, необходимых данному клиенту, (социальный педагог, психолог, юрист), а также обращается, в случае необходимости, за помощью к специалистам проектов программы «Дорога к дому» и городских учреждений и ведомств.

Важную роль на этом этапе играет психолог, который проводит консультирование клиентов услуги, оказывает им необходимую профессиональную помощь. Формы психологического консультирования включают:

- очное консультирование (по вопросам адаптация ребенка в семье, особенностям прохождения стадии регрессии приемным ребенком, собственных родительских страхов и непрожитых травм детства, лжи, воровства, агрессии и др.);
- консультирования в режиме удалённого доступа (по телефону, посредством IT-телефонии) с целью оказания эмоциональной поддержки и предоставления рекомендаций по вопросам взаимодействия с ребенком и воздействия на него.

Основные направления и техники работы психолога включают:

- разрешение конфликтов с использованием техники конструктивного спора, приемов визуализации, ролевой игры, моделирования желаемого поведения;
- работа с негативными эмоциями (обида, страх, чувство вины и т.д.) с использованием техник релаксации, арт-терапия, техники телесно-ориентированной терапии;
- совершенствование навыков общения с ребенком с помощью управления чувствами, использование схемы «я-высказывание» и приемов саморегуляции эмоционального состояния, техник медитации и визуализации;
- коррекция детско-родительских отношений с использованием невербального метода групповой психотерапии - психогимнастики, коммуникативных игр, игр, направленных на получение обратной связи, ролевых игр.

При работе с семьей специалисты опираются на принцип равенства позиций специалистов, семьи и ее воспитанника на основе активной позиции членов семьи.

На заключительном этапе происходит оценка реализации реабилитационного плана семьи, оценка эффективности этой работы, анализ процессуальной стороны работы по услуге. Задача руководителя - совместно с куратором и членами семьи проанализировать ход реализации плана,

оценить его эффективность и предложить дальнейшие действия. В ходе мониторинга формулируются ответы на следующие вопросы:

- насколько поставленные цели соответствуют реальной ситуации в жизни семьи;
- если не соответствуют, то чем это вызвано и какова динамика в реализации плана.

Результативность работы на этапе оценивается посредством анализа содержания и результата реализации утвержденного куратором, членами семьи и руководителем услуги реабилитационного плана семьи. В идеале план должен быть реализован качественно и в полном объеме. В некоторых случаях план может быть не реализован в связи с неучтенными ранее обстоятельствами (отказ семьи от сотрудничества, переезд в другой город и т.д.).

Этап №5

ОТСЛЕЖИВАНИЕ ДИНАМИКИ ИЗМЕНЕНИЙ В СЕМЬЕ,
ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ЗАКРЫТИИ СЛУЧАЯ,
ПЕРЕДАЧА НА АКТИВНОЕ ИЛИ БАЗОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

На заключительном этапе услуги происходит оценка динамики изменений в семье и принятие дальнейшего решения о случае (см. рис. 1.7)

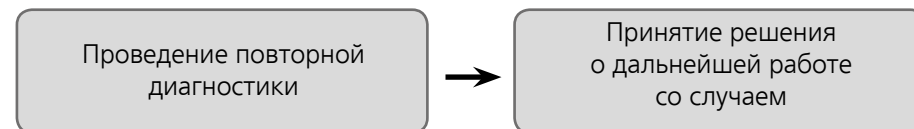


Рис. 1.7. Основные технологические шаги заключительного этапа услуги

Повторная диагностика замещающей семьи, условий жизни и развития ребенка проводится на основе мониторинговой программы и методик оценки показателей. Она позволяет куратору определить динамику изменений в семье.

На основании данной диагностики анализируется динамика ситуации в семье и принимается решение о дальнейшей работе со случаем.

Если риск низкий, то случай может быть вынесен на обсуждение для закрытия. При этом проблемы, которые привели к отказу либо устранены, либо минимизированы.

Если риск средний или высокий, то случай выносится на обсуждение специалистов и семьи и принимается решение о внесении корректировок в реабилитационный план семьи. В данном случае семья решение об отказе изменила, но при этом проблемы, которые привели к отказу, не решены и могут в дальнейшем привести к нарушению прав ребенка. Специалисты услуги осуществляют оценку ситуации в семье с точки зрения безопасности для ребенка и степени устойчивости благополучия в детско - родительских отношениях. Затем случай передаётся на сопровождение в Городской Центр семейного жизнеустройства «Наши дети».

При неблагоприятном развитии случая его закрытие происходит по причине того, что семья приняла решение об отказе, и ребенок помещен в учреждение.

В целом, оценка эффективности деятельности по услуге включает:

1. Оценка качества оказанной услуги благополучателями.
2. Отзывы представителей целевой группы об оказанной услуге.
3. Отзывы социальных партнеров об оказанной услуге.

МОНИТОРИНГОВАЯ ПРОГРАММА ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ПРИЁМНОГО РЕБЁНКА В ЗАМЕЩАЮЩЕЙ СЕМЬЕ

Раздел №1

ОЦЕНКА РАЗВИТИЯ ПРИЁМНОГО РЕБЁНКА В ЗАМЕЩАЮЩЕЙ СЕМЬЕ

Оценка развития приёмного ребёнка в замещающей семье осуществляется посредством **мониторинговой программы**, состоящей из шести блоков и предполагающей оценку:

- 1 блок. Уровня адаптации приемного ребенка в замещающей семье
- 2 блок. Уровня здоровья приемного ребенка в замещающей семье
- 3 блок. Уровня развития познавательных способностей приёмного ребенка в замещающей семье
- 4 блок. Уровня организации совместной деятельности ребенка с приемными родителями
- 5 блок. Уровня социальных контактов приемного ребенка.
- 6 блок. Уровня готовности к самостоятельной жизни

Первый блок мониторинговой программы предполагает оценку адаптации приемного ребенка в замещающей семье и включает следующие показатели (табл.1.5):

1. Восприятие и понимание ребенком ситуации смены формы воспитания
2. Отношение к замещающим родителям, формирование привязанности
3. Уровень интеграции приемного ребенка в замещающую семью.

Таблица 1.5

Методика оценки уровня адаптации приемного ребенка в замещающей семье

Уровень оценки показателя адаптации ребенка к замещающей семье		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
<i>1. Восприятие и понимание приемным ребенком ситуации смены формы воспитания</i>		
Имеет желание жить и воспитываться в семье, а не в детском учреждении; имеет представление, как будут организованы его контакты со значимыми для него людьми (родственники, друзья и т.д.).	Имеет желание жить и воспитываться в семье, а не в детском учреждении; считает это необходимым. Имеет разовые и бессистемные контакты со значимыми для него людьми.	Имеет желание жить и воспитываться в семье, но ситуативно высказывает желание вернуться в детский дом; ограничен в контактах со значимыми людьми.
<i>1. Отношение к замещающим родителям, формирование привязанности</i>		
Не имеет трудностей в общении с замещающими родителями. Проявляет симпатию к родителям, не испытывает по отношению к ним негативных чувств, враждебности; находится в доверительных, близких отношениях с замещающими родителями, уверен в их стабильности; имеет желание как можно больше	Имеет незначительные трудности в общении с приемными родителями. Не испытывает по отношению к приемным родителям негативных чувств, враждебности; стремится к доверительным, близким отношениям с родителями, проводит с ними достаточное количество времени;	Ситуативно испытывает негативные чувства к приемным родителям, не стремится к доверительным, близким отношениям с ними, не уверен в их стабильности, не стремится проводить время с замещающими родителями, не делится своими успехами и

времени проводить с родителями; делится с ними своими успехами и неудачами, согласовывает с ними свои действия. Называет родителей мамой и папой. В трудной ситуации обращается к ним за помощью. Испытывает к матери, отцу симпатию, доверие, привязанность.	стремится разделить с родителями свои успехи и неудачи, согласовывает с ними свои действия. Испытывает к матери, отцу симпатию, привязанность.	неудачами. Стремится к самостоятельному принятию решения. Испытывает к матери, отцу безразличие, страх.
2. Уровень интеграции приемного ребенка в замещающую семью		
Имеет со всеми членами семьи сложившиеся отношения и формы взаимодействия; знает и принимает правила жизни, сложившиеся в замещающей семье. Воспринимает себя членом замещающей семьи, посвящает членов замещающей семьи в свои жизненные планы. Большинство вопросов организации семейной жизни решаются с учетом мнения приемного ребенка. Отсутствуют устойчивые негативные эмоциональные переживания; отсутствуют особенности поведения, свидетельствующие о дезадаптации. Ребенок полностью удовлетворен своим положением в семье.	Адекватно взаимодействует со всеми членами семьи; в большинстве случаев принимает правила жизни сложившиеся в данной семье. Воспринимает себя временно проживающим членом замещающей семьи, посвящает значимых для себя членов замещающей семьи в свои жизненные планы. Ребенок частично удовлетворен своим положением в семье. Значимые вопросы организации семейной жизни решаются с учетом мнения приемного ребенка. Отсутствуют негативные эмоциональные переживания; отсутствуют особенности поведения, свидетельствующие о дезадаптации.	Имеет устойчивые сложившиеся отношения лишь со значимыми для себя членами замещающей семьи; отказывается принимать некоторые правила, сложившиеся в семье. Воспринимает себя обузой для семьи. Ребенок не удовлетворен своим положением в семье. Не принимает участие в вопросах организации семейной жизни. Присутствуют негативные эмоциональные переживания. Некоторые особенности поведения могут свидетельствовать о дезадаптации.

Второй блок мониторинговой программы предполагает оценку здоровья приемного ребенка, формирование здорового образа жизни и включает следующие показатели (табл. 1.6):

1. Частота заболеваний
2. Динамика роста, веса.
3. Учет имеющихся заболеваний
4. Профилактические меры

Таблица 1.6

Методика оценки уровня здоровья приемного ребенка в замещающей семье

Уровень оценки показателя здоровья приемного ребенка		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
1. Частота заболеваний		
Присутствует положительная динамика снижения частых и длительных заболеваний. Родители и ребенок оценивают, что самочувствие ребенка за время пребывания в семье стало лучше.	Частота заболеваний остается на прежнем уровне. Родители и ребенок оценивают, что самочувствие ребенка за время пребывания в семье стало лучше.	Увеличение количества заболеваний. Родители и ребенок оценивают, что самочувствие ребенка за время пребывания в семье не изменилось или стало хуже.
2. Динамика роста, веса		
Значительная положительная динамика в развитии роста и веса.	Положительная динамика в развитии роста и веса.	Нулевая динамика в развитии роста и веса.
3. Учет имеющихся заболеваний		
Приемные родители уделяют должное внимание учету и преодолению имеющихся заболеваний, инвалидности ребенка. Регулярно посещают	Приемные родители уделяют внимание учету и преодолению имеющихся заболеваний, инвалидности ребенка. Регулярно посещают специалистов,	Приемные родители недостаточно уделяют внимание учету и преодолению имеющихся заболеваний. Инвалидность ребенка. Нерегулярно посещают

специалистов, выполняют необходимые рекомендации. Организуют санаторно – курортное лечение приемного ребенка.	выполняют необходимые рекомендации.	специалистов.
4. Профилактические меры		
Наличие систематических профилактических мер, направленных на укрепление здоровья ребенка. Замещающие родители постоянно организуют деятельность по формированию у ребенка здоровьесберегающего поведения (ребенок одет в соответствии с погодными условиями, организация сбалансированного питания, витаминотерапия, знания о вредных привычках и их негативном влиянии на детский организм).	Наличие профилактических мер, направленных на укрепление здоровья ребенка. Замещающие родители организуют деятельность по формированию у ребенка здоровьесберегающего поведения (чаще всего, ребенок одет в соответствии с погодными условиями; ребенок получает полноценное питание, имеет основные знания о вредных привычках и их негативном влиянии на детский организм).	Профилактические меры, направленные на укрепление здоровья ребенка, носят разовый непостоянный характер. Замещающие родители не в достаточной мере организуют деятельность по формированию у ребенка здоровьесберегающего поведения (ребенок не всегда одет в соответствии с погодными условиями, организованное питание – несбалансированно, имеются отрывочные знания о вредных привычках и их негативном влиянии на детский организм).

Третий блок мониторинговой программы предполагает оценку динамики развития умственных, познавательных способностей ребенка включает оценку (табл. 1.7):

1. Уровня познавательной деятельности и успеха в обучении.
2. Уровня удовлетворения интересов, склонностей, способностей.

Таблица 1.7

Методика оценки уровня развития познавательных способностей приёмного ребенка в замещающей семье

Уровень оценки показателя		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
<i>1. Развитие познавательной деятельности и успехи в обучении.</i>		
Ребенок с желанием посещает детский сад, школу, ПУ. Успешно адаптировался и взаимодействует в новом коллективе. Успевает по всем предметам. Имеет определенные достижения в различных сферах школьной деятельности. При выполнении домашнего задания использует дополнительные источники информации, проявляет самостоятельность и инициативу, не требует контроля со стороны взрослого. За время пребывания в семье ребенок приобрел много для своего возраста новых навыков и умений (описывается конкретно)	Ребенок посещает детский сад, школу, ПУ. Адаптировался и взаимодействует в новом коллективе. Успевает по всем предметам. При выполнении домашнего задания не всегда использует дополнительные источники информации, требуется дозированный контроль со стороны взрослого. За время пребывания в семье ребенок приобрел достаточно для своего возраста новых навыков и умений (описывается конкретно)	Ребенок посещает детский сад, школу, ПУ без желания, имеются проблемы в адаптации и взаимодействии в новом коллективе. Успевает не по всем предметам. При выполнении домашнего задания инициативы не проявляет, требуется постоянный контроль со стороны взрослого. За время пребывания в семье ребенок приобрел мало для своего возраста новых навыков и умений, чему-то научился, но многое еще только осваивает.
<i>2. Внеурочная занятость ребенка.</i>		
Ребенок проявляет интерес и посещает учреждения дополнительного образования (кружки, спортивные секции, студии), в соответствии со своими	Ребенок посещает учреждения дополнительного образования (кружки, спортивные секции, студии).	Ребенок не посещает учреждения дополнительного образования и не проявляет интерес к дополнительной занятости.

интересами и способностями. Имеет определенные успехи и достижения в данной деятельности. Проявляет интерес к приобретению новых умений и навыков (кулинария, столярное дело, автодело и др.).		Досуг организован однообразно. За время пребывания в семье приобрел мало новых умений и навыков.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Четвёртый блок мониторинговой программы оценки развития ребёнка в замещающей семье предполагает диагностику совместной деятельности ребенка и замещающих родителей по следующим показателям (табл. 1.8)

1. Организация непосредственного общения.
2. Организация семейного досуга.
3. Организация совместных занятий.

Таблица 1.8

Методика оценки уровня организации совместной деятельности ребенка с приемными родителями

Уровень оценки показателя		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
<i>Организация непосредственного общения</i>		
Замещающие родители всегда выделяют в режиме дня время для непосредственного общения с приемным ребенком.	Замещающие родители почти каждый день выделяют в режиме дня время для непосредственного общения с приемным ребенком.	Замещающие родители не всегда выделяют время для непосредственного общения с приемным ребенком (занятость на работе и другие причины)
<i>Организация семейного досуга</i>		
В традициях семьи различные формы совместного проведения досуга родителей и детей:	В семье существуют формы совместного проведения досуга родителей и детей:	В семье не практикуются формы совместного проведения досуга родителей и детей.

семейные праздники, посещение культурно-образовательных, спортивных учреждений и мероприятий, выезды на природу, экскурсии, походы в гости и другие семейные традиции.	семейные праздники, посещение культурно-образовательных, спортивных учреждений и мероприятий и другие семейные традиции.	
<i>Организация совместных занятий</i>		
Содержание совместных занятий с приемным ребенком соответствует его возрасту и потребностям. Совместные занятия носят систематический характер, соответствуют интересам и запросам ребенка (развивающие занятия, чтение, игры дома, игры на улице, приготовление пищи, выполнение домашнего задания, хозяйственно-бытовая деятельность, ручной труд и т.д.)	Родители и приемный ребенок часто вместе занимаются интересными и полезными делами по домашнему хозяйству, приготовлению пищи, ручным трудом и др.	Родители и приемный ребенок практически вместе не занимаются домашними и другими совместными делами. Родители не имеют возможности (времени или не проявляют интереса) организованно проводить время совместно с ребенком по разным причинам: занятость на работе, нежелание и др.

Пятый блок мониторинговой программы оценки развития ребёнка в замещающей семье предполагает мониторинг социальных контактов ребенка (см. табл. 1.9):

1. Позитивные социальные контакты. Общение с друзьями.
2. Сформированность навыков общения.

Таблица 1.9

Методика оценки уровня социальных контактов приемного ребенка

Уровень оценки показателя		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
<i>1. Сформированность навыков общения.</i>		
Владеет навыками культурного общения и взаимодействия со сверстниками и взрослыми. Адекватно реагирует на просьбы, замечания. Умеет управлять своими эмоциями. Знает и соблюдает правила поведения. Редко конфликтует. Демократичен в общении и дружелюбен. Контактен. Имеет достаточно широкий круг общения. Адекватно оценивает свои достоинства и недостатки.	Знает, но иногда затрудняется в выборе форм поведения. Не всегда контролирует свое поведение. Имеет адекватную самооценку, но не всегда самокритичен. Легко сходится с людьми, не устаёт от общения, но иногда предпочитает одиночество.	Замкнутый, необщительный, не стремится к общению. Не признаёт норм и правил поведения. Преобладают отрицательные эмоции, эмоционально нестабилен, конфликтен. Нетерпим к критике в свой адрес.
<i>2. Позитивные социальные контакты. Общение с друзьями.</i>		
Преобладание позитивно окрашенных социальных контактов. Общается с родственниками замещающих родителей. Проявляет инициативу в общении. Свободно общается с друзьями, ходит к ним в гости, приглашает их в свой дом. Ребенок имеет много друзей, полностью удовлетворен отношениями с ними.	Преобладание позитивно окрашенных социальных контактов. Общается с родственниками замещающих родителей. Свободно общается с друзьями, ходит к ним в гости, не всегда приглашает их в свой дом, чаще общается на улице или по телефону. Ребенок имеет немного друзей, частично удовлетворен отношениями с ними.	Замкнут, необщителен. Контакты носят непостоянный разовый характер. В общении с родственниками замещающей семьи инициативы не проявляет. Постоянных друзей не имеет, редко ходит в гости, к себе не приглашает, чаще встречается с ними на улице.

Шестой блок программы нацелен на оценку уровня готовности к самостоятельной жизни, оценка ребенком старшего подросткового возраста своих перспектив в самостоятельной жизни и предполагает оценку (табл. 1.10):

1. Навыков самообслуживания.
2. Внешнего вида.
3. Навыков социального взаимодействия.
4. Представлений о своем будущем; позитивного образа будущего.
5. Навыков саморазвития, самосовершенствования.

Таблица 1.10

Методика оценки уровня готовности к самостоятельной жизни, оценка приемным ребенком старшего подросткового возраста своих перспектив в самостоятельной жизни

Уровень оценки показателя		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
<i>1. Навыки самообслуживания</i>		
Навыки самообслуживания сформированы в соответствии с возрастом и способностями ребенка	Навыки самообслуживания сформированы в соответствии с возрастом и способностями ребенка, но требуется напоминание и контроль взрослого.	Навыки самообслуживания не сформированы
<i>2. Внешний вид ребенка</i>		
Внешний вид ребенка соответствует социокультурным нормам и требованиям гигиены	Внешний вид ребенка соответствует социокультурным нормам, требованиям гигиены.	Внешний вид ребенка не всегда опрятный, представления о социокультурных нормах одежды искажены.
<i>3. Навыки социального взаимодействия</i>		
Ребенок владеет нормами социального взаимодействия с другими людьми и социальными объектами в	Сформированы навыки общения со взрослыми и сверстниками в семье, испытывает	Навыки социального взаимодействия не сформированы, испытывает трудно-

соответствии с возрастом; поведение ребенка соответствует социокультурным нормам.	трудности в общении с посторонними людьми. В поведении ситуативно проявляется упрямство, конфликтность, ведет себя по настроению.	сти в общении со сверстниками, взрослыми и социальными объектами (не знает, как обратиться к взрослому, вступает в конфликты со взрослыми и сверстниками и т.д.)
4. Представления о своем будущем		
У ребенка сформированы представления о дальнейшем образовании (общем и профессиональном), трудоустройстве, месте жительства, сети социальной поддержки; позитивный образ будущего, отсутствие страха перед ним; ребенок чувствует уверенность в поддержке и помощи со стороны замещающей семьи.	Чувствует уверенность в поддержке и помощи со стороны замещающей семьи.	У ребенка не сформированы представления о дальнейшем образовании, трудоустройстве, дальнейшем месте жительства; ребенок не чувствует уверенности в своем будущем, в поддержке со стороны замещающей семьи.
5. Навыки саморазвития, самосовершенствования		
Ребенок стремится к освоению умений и навыков, необходимых для самостоятельной жизни (старается перенять знания и умения замещающих родителей и других членов семьи; занимается в различных кружках; учится вести домашнее хозяйство, участвует в планировании бюджета и т.п.)	Ребенок стремится к освоению умений и навыков, необходимых для самостоятельной жизни. Но требуется постоянное мотивирование к данным занятиям.	Ребенок не проявляет интереса к освоению умений и навыков, необходимых для самостоятельной жизни.

Раздел №2

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ И БЛАГОПОЛУЧИЯ УСЛОВИЙ В ЗАМЕЩАЮЩЕЙ СЕМЬЕ

Мониторинговая программа оценки эффективности жизнедеятельности замещающей семьи и благополучия условий, созданных для воспитания и развития приемного ребенка состоит из трёх блоков:

- 1 блок. Безопасность и благоприятность условий, созданных для жизни и развития приемного ребенка в замещающей семье
- 2 блок. Здоровье замещающей семьи.
- 3 блок. Родительская компетентность замещающих родителей.

Первый блок программы нацелен на оценку Безопасности и благоприятности условий, созданных для жизни и развития приемного ребенка в замещающей семье и включает следующие показатели (табл. 1.11):

1. Бытовые условия.
2. Внешний вид ребенка и его поведенческие реакции во время посещения.
3. Особенности поведения взрослых, свидетельствующие об отсутствии угрозы с их стороны по отношению к приемному ребенку.
4. Особенности родительского отношения замещающих родителей.

Таблица 1.11

Методика оценки уровня безопасности и благоприятности условий, созданных для жизни и развития приемного ребенка в замещающей семье

Уровень оценки показателя		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
1. Бытовые условия		
Жилое помещение замещающей семьи соответствует по размерам количеству проживающих в нем людей; жилое помещение отвечает требованиям безопасности в соответствии с возрастом приемных	В жилом помещении тепло, достаточно мебели, оно отвечает санитарно-гигиеническим требованиям; помещение отвечает требованиям безопасности в соответствии	Жилое помещение замещающей семьи соответствует по размерам количеству проживающих в нем людей; В жилом помещении присутствует

детей, отсутствует риск получения травм; в жилом помещении тепло, достаточно мебели, оно хорошо отделано, и отвечает требованиям в плане чистоты и санитарно-гигиенических условий; у приемного ребенка имеется отдельное спальное место, есть условия для удовлетворения потребностей ребенка в уединении и своем собственном «уголке»; у ребенка имеется необходимая и опрятная одежда (для прогулок, праздников, посещения образовательных учреждений); у ребенка имеется достаточное количество необходимых для его возраста игр, игрушек, спортивного инвентаря, обучающих материалов, книг и т.п.	с возрастом ребенка; у ребенка имеется отдельное спальное место, а также место для игр и занятий; у ребенка имеются игры, игрушки, спортивный инвентарь, обучающие материалы.	риск получения ребенком травм; в жилом помещении достаточно мебели, санитарно-гигиеническое состояние удовлетворительное; у приемного ребенка имеется спальное место, но оно находится в комнате родителей или совместно с другим членом семьи, у ребенка только необходимая одежда, но она не совсем опрятная; у ребенка недостаточное количество необходимых для его возраста игрушек, обучающих материалов, книг и т.п.
<i>Внешний вид ребенка и его поведенческие реакции во время посещения</i>		
Опрятный внешний вид ребенка; отсутствие повреждений различной давности (синяков, ожогов, отпечатков пальцев, ремня и т.п.); отсутствие признаков утомления, недосыпания, недоедания, длительного угнетенного состояния;	Опрятный внешний вид ребенка, отсутствие гигиенической запущенности, сыпей различного рода; отсутствие признаков утомления, недосыпания, недоедания; отсутствие поведенческих проявлений,	Неопрятный внешний вид ребенка; присутствие повреждений различной давности (синяков, ожогов, отпечатков пальцев, ремня и т.п.); присутствуют признаки утомления,

проявление со стороны ребенка теплых, доверительных чувств по отношению к родителям (обнимает, садится на колени, держит за руку, называет «папой» и «мамой» и т.п.); преобладают положительные эмоции в адрес родителей и других членов семьи. У ребенка полностью сформировано чувство безопасности и защищенности.	свидетельствующих о негативных воздействиях со стороны родителей (беспокойство, агрессивность, эксцентричность поведения, заискивающее, угодливое поведение, стремление к уединению, неумение контактировать с другими людьми). У ребенка сформировано чувство безопасности и защищенности.	недосыпания, недоедания, длительного угнетенного состояния; нет проявлений со стороны ребенка теплых чувств по отношению к родителям; отсутствуют положительные эмоции в адрес родителей и других членов семьи. У ребенка полностью не сформировано чувство безопасности и защищенности.
<i>2. Особенности поведения взрослых, свидетельствующие об отсутствии угрозы с их стороны по отношению к приемному ребенку.</i>		
Внимательное, теплое, доверительное отношение к приемному ребенку, готовность откликнуться на просьбы и вопросы приемного ребенка; позитивная оценка приемного ребенка, обеспокоенность его проблемами, готовность к открытому их обсуждению; отсутствие наказаний, унижающих ребенка.	Уважительное отношение к приемному ребенку, отсутствие оскорблений, брани, публичных унижений; отсутствие телесных и иных, унижающих ребенка, наказаний; непротиворечивые, подготовленные объяснения причин травм, болезненных состояний ребенка, подкрепленные своевременно полученными медицинскими консультациями. Уровень риска жестокого обращения с ребенком низкий.	Присутствие телесных и иных, унижающих ребенка, наказаний; Противоречивые объяснения причин травм, болезненных состояний ребенка. Уровень риска жестокого обращения с ребенком умеренный.

3. Особенности родительского отношения замещающих родителей		
<p>Позитивный образ приемного ребенка, содержащий качества, вызывающие симпатию у родителей; склонность родителей воспринимать успехи и неудачи приемного ребенка как свои собственные; способность и готовность родителей оказать ребенку психологическую поддержку;</p> <p>стремление родителей понять причины и мотивы поведения ребенка, восприятие родителями близкой, доверительной дистанции в общении с ребенком как комфортной.</p> <p>Ребенка хвалят, выражают одобрение его поступков. Отношение родителей к ребенку является благоприятным.</p>	<p>Позитивный образ приемного ребенка, содержащий качества, вызывающие симпатию у родителей; отсутствие враждебных, негативных чувств по отношению к ребенку;</p> <p>готовность родителей оказать ребенку психологическую поддержку.</p>	<p>Присутствует негативная оценка поступков и поведения приемного ребенка со стороны родителей.</p> <p>Незаинтересованность мотивами поведения ребенка, склонность воспринимать поступки ребенка как проявления наследственности, негативного прошлого опыта, упреки в адрес воспитания в детском доме</p>

Второй блок программы нацелен на оценку здоровья замещающей семьи и включает следующие показатели (табл. 1.12):

1. Отношение родителей к здоровью ребенка, выполнение рекомендаций специалистов.
2. Соблюдение в семье норм здорового образа жизни.
3. Психологический климат в семье.
4. Необходимость контроля со стороны специалистов.

Таблица 1.12

Методика оценки уровня здоровья замещающей семьи

Уровень оценки показателя		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
1. Отношение родителей к здоровью ребенка, выполнение рекомендаций специалистов.		
<p>Родители проявляют ответственное отношение к ребёнку и заботятся о его здоровье.</p> <p>Зная о наличии у ребёнка хронических заболеваний, инвалидности, помогают ему в организации лечения (уход дома, своевременное посещение поликлиники, стационарное лечение по показаниям, консультации в областных центрах и клиниках, реализация ИПР, организация санаторно-курортного лечения).</p> <p>Родители выполняют рекомендации специалистов, проводят комплекс оздоровительных мероприятий (своевременно проходят диспансеризацию, лабораторные исследования, соблюдают календарь прививок), что способствует нормальному психофизическому развитию, профилактике заболеваний и укреплению общего соматического состояния и в целом сохранению группы здоровья.</p>	<p>У ребёнка имеются в наличии хронические заболевания, а также частые острые заболевания (ОРВИ, бронхиты, пневмония), которые усугубляют тяжесть основного заболевания.</p> <p>Наблюдается недостаточная активность родителей по укреплению здоровья ребёнка: несвоевременное выполнение рекомендаций специалистов, ухудшение соматического состояния.</p>	<p>В семье нарушаются права ребёнка, состояние здоровья ребёнка и членов семьи резко ухудшаются, возможно, по объективным причинам (семья может испытывать материальные проблемы, трудности бытового характера).</p> <p>В семье отсутствует должный уход за ребёнком со стороны родителей.</p> <p>Родители игнорируют рекомендации и замечания специалистов по воспитанию, развитию и обучению ребёнка, укреплению и охране его здоровья.</p>

2. Соблюдение в семье норм здорового образа жизни		
Родители ведут здоровый образ жизни, формируют в семье навыки здорового образа жизни: не имеют вредных привычек организуют правильное питание, выполняют санитарно-гигиенические нормы и требования к пребыванию ребёнка в семье, проводят достаточное время на воздухе, приобщают ребенка к физкультуре и спорту и т.п.	Родители не злоупотребляют ПАВ, проявляют заботу о ребёнке, стараются создавать условия, необходимые для нормального роста и развития, формируют основы здорового образа жизни	Родители ведут нездоровый образ жизни, у ребенка формируются вредные привычки.
3. Психологический климат в семье		
Наличие здорового психологического климата в семье способствует поддержанию стабильного психоэмоционального состояния ребёнка, его комфорту и обеспечивает целостное гармоничное развитие согласно возрасту и особенностям развития. В общении друг с другом родители чувствуют себя довольными, спокойными, уверенными, нужными. Общение в семье бесконфликтное, доверительное, эмоциональное, на равных.	Общение в семье в основном бесконфликтное, интересное, на равных. Но могут возникать кризисы, конфликты, проблемы родительско-детских отношений. В общении друг с другом и с ребенком родители чувствуют себя чаще всего спокойными, уверенными, нужными, но иногда они озабочены, встревожены. При этом родители обращаются за помощью к различным специалистам по разрешению возникающих проблем.	Отсутствуют нормальные взаимоотношения и доброжелательный психологический климат, необходимый для нормального роста и развития ребёнка. В общении друг с другом родители чувствуют себя недовольными, неуверенными, огорченными. Общение в семье формальное. В результате происходит изменение психоэмоционального статуса, что может привести к обострению основного заболевания.

4. Необходимость контроля со стороны специалистов		
Контроль со стороны специалистов, задействованных в сопровождении приёмной семьи проводится редко, с целью профилактики и просветительской работы с родителями.	Семья нуждается в помощи со стороны специалистов службы сопровождения: необходим систематический контроль с целью выявления проблем семьи, проведения профилактических мероприятий и просветительской работы.	Семья находится в группе риска, нуждается в систематическом оперативном контроле со стороны специалистов органов опеки и попечительства, специалистов службы «Наши дети», в предупреждении негативных явлений и, в случае ухудшения условий пребывания ребёнка в семье, может решаться вопрос об изъятии и возвращении ребёнка в детский дом.

Третий блок программы нацелен на оценку родительской компетентности замещающих родителей и включает следующие показатели (табл. 1.13):

1. Умения справляться с проблемными ситуациями в поведении ребенка.
2. Знания об особенностях ребенка.
3. Культура общения в семье.
4. Единство требований в семье обоих супругов.

Таблица 1.13

Методика оценки уровня родительской компетентности замещающих родителей

Уровень оценки показателя		
Оптимальный (3 б.)	Нормальный (2 б.)	Тревожный (1 б.)
1. Умения справляться с проблемными ситуациями в поведении ребенка		
Родители не испытывают дискомфорта выполняя свою роль;	Родители не испытывают особого дискомфорта выполняя свою	Родители не испытывают дискомфорта выполняя свою

родители не испытывают беспокойства по поводу своей родительской компетентности; родители обладают необходимыми умениями, чтобы справиться с различными вариантами поведения приемного ребенка, в том числе и «трудного» ребенка; применяемые дисциплинарные меры эффективны.	роль; родители иногда испытывают беспокойство по поводу своей родительской компетентности; родители не всегда могут справиться с различными вариантами поведения приемного ребенка; применяемые дисциплинарные меры не всегда эффективны. Родители испытывают трудности в каких-либо сферах воспитания и развития ребенка (оздоровление, обучение, развитие интересов, нормализация эмоционального состояния, привитие навыков опрятности и самообслуживания), при этом обращаются к специалистам за методической или другой помощью.	роль; родители не испытывают беспокойства по поводу своей родительской компетентности; при этом родители не всегда обладают необходимыми умениями, чтобы справиться с различными вариантами поведения приемного ребенка, в том числе и «трудного» ребенка; применяемые дисциплинарные меры неэффективны. Считают, что помощь специалистов им не нужна.
<i>2. Знания об особенностях ребенка</i>		
Родители обладают достаточными знаниями о прошлом ребенка и его особенностях. Используют в практике воспитания данные знания	Родители обладают достаточными знаниями о прошлом ребенка и его особенностях.	Родители не обладают достаточными знаниями о прошлом ребенка и его особенностях, не считают это актуальным для воспитания ребенка.

<i>3. Культура общения в семье</i>		
Родители не допускают в присутствии детей оскорблений, других унижающих действий в адрес друг друга, обсуждения спорных моментов, связанных с воспитанием ребенка, так и жизни семьи в целом	Родители стараются не допускать в присутствии детей оскорблений, других унижающих действий в адрес друг друга, обсуждения спорных моментов, связанных с воспитанием ребенка.	Родители допускают в присутствии детей оскорбления в адрес друг друга, обсуждения спорных моментов, связанных с воспитанием ребенка, так и жизни семьи в целом.
<i>4. Единство требований в семье обоих супругов</i>		
Родители имеют согласованные и непротиворечивые представления об одобряемых и осуждаемых типах поведения; поведение родителей не противоречит требованиям, предъявляемым к поведению приемного ребенка; требования родителей к поведению ребенка последовательны и логичны, соответствуют его возрасту, полу, индивидуальности и не противоречат социокультурным нормам. Родители высказывают свои требования спокойно, с объяснением причин и последовательно добиваются выполнения своих требований. Ребенок понимает, принимает и выполняет предъявляемые требования.	Родители имеют согласованные и непротиворечивые требования к поведению ребенка, которые соответствуют его возрасту и полу и не противоречат социокультурным нормам. Родители стараются высказывать свои требования спокойно, с объяснением причин и добиваться выполнения своих требований.	Требования родителей к поведению ребенка не всегда соответствуют его возрасту. Требования родителей не всегда последовательны. Родители могут высказывать свои требования, находясь в возбужденном состоянии, не объясняют причины. Часто не доводят до конца выполнение своих требований.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Приложение 1.2

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТАЦИИ, ЗАПОЛНЯЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ УСЛУГИ I

Приложение 1.1

Карта результатов мониторинга

Сводная таблица по результатам оценки			
Раздел мониторинга	Уровень функционирования семьи		
	Оптимальный	Нормальный	Тревожный
Адаптация приёмного ребёнка в замещающей семье	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Здоровье приёмного ребёнка	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Динамика развития способностей ребёнка	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Социальные контакты ребёнка	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уровень готовности к самостоятельной жизни	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Безопасность и благоприятность условий	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Здоровье замещающей семьи	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Совместная деятельность	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
«Родительская» компетентность	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Уровень сопровождения семьи

Активный	Базовый	Кризисный	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		МРГ	Отображение
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Журнал учета сигналов

№	Дата поступления сигнала	Организация или частное лицо, предоставившее информацию о семье	ФИО ребенка и родителей Проблема (кратко)	Проведенные мероприятия по проверке сигнала	Принятые решения	Подпись лица, принявшего сигнал	Дата закрытия случая
					Принят в работу ФИО куратора		
					ИЛИ: не принят в работу/ причина/ куда передан		

Примечание:

Графа «Принятие решения» может быть заполнена позднее, после проведенной работы
Графа «Дата закрытия случая» - после проведенной работы

РЕШЕНИЕ ОБ ОТКРЫТИИ СЛУЧАЯ

№ _____ от « _____ » _____ 201 _____ г.

Зачислить на сопровождение семью, воспитывающую ребенка

(Ф.И.О. ребенка, дата рождения)

и назначить куратором семьи специалиста

(Ф.И.О. специалиста)

Руководитель проекта
Куратор

Приложение 1.3

Сигнал о семье, предположительно входящей в целевую группу

ФИО ребенка и родителей _____

Проблема семьи _____

Организация или частное лицо, предоставившее информацию о семье _____

Дата поступления сигнала _____

Выводы специалистов проекта по проверке сигнала _____

Дата проверки сигнала _____

ФИО специалиста проекта _____

Приложение 1.4

**ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ
на передачу сведений**

Я _____,
(ФИО полностью)

_____ года рождения, настоящим подтверждаю свое добровольное согласие на получение следующих услуг: (перечислить услуги проекта, оказываемые клиентам).

Я проинформирован (а) о том, что:

1. Услуги оказываются мне и членам моей семьи в индивидуальном порядке специалистами проекта.
2. Имею право в любое время отказаться от предоставления услуг.
3. Передача информации обо мне будет произведена с соблюдением конфиденциальности.

Я полностью ознакомилась с текстом данного информационного согласия.

Клиент: _____
(ФИО разборчиво)

Адрес проживания: _____

Контактный телефон: _____
(подпись) (дата)

Руководитель/Куратор: _____
(подпись) (дата)

Приложение 1.5

Приложение 1.6

Согласие клиента на обработку и использование персональных данных

Я _____,
(ФИО)

проживающий/ая по адресу _____,
паспорт серия _____ номер _____, выдан _____
(дата выдачи)

_____ (кем выдан)
даю согласие на обработку и использование моих персональных данных и персональных дан-
ных моего ребенка _____,
(ФИО, дата рождения)

В том числе:

1. Распространение истории моей семьи через печатные материалы (буклеты, годовые отчеты), средства массовой информации, рекламные носители и через интернет ресурсы для достижения общественно значимых целей в вопросах профилактики социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

с измененными именами и соблюдением конфиденциальности данных _____подпись

с подлинными именами _____подпись

с использованием фотографий с изображением моего ребенка (детей) _____подпись

с использованием фотографий с изображением моего ребенка (детей) и моим изображением _____подпись

для проведения социологических исследований _____подпись

2. Хранение, уточнение, использование и предоставление субъектам профилактики в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.06.2006 г. № 152 –ФЗ «О персональных данных», фамилии, имени, отчества, даты рождения, места проживания и регистрации, а также данных отраженных в Единой Форме Оценки семьи и в плане помощи моей семье.

_____подпись

Настоящее согласие вступает в силу со дня его подписания и действует в течение неопределенного срока. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

«__» _____2015 год

_____/_____
подпись фамилия И.О.

г. Череповец

**ПЛАН СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ
(фамилия семьи, ФИО родителей, ФИО ребенка, возраст)**

Дата открытия случая: _____

Проблемы семьи (социальные, психологические, юридические, др.)

Ресурсы семьи

Цель

№ п/п	Действия специалистов/ клиентов	Срок исполнения	Ответственный		Отметка о выполнении	
			Подпись специалиста	Подпись клиента	Что достигнуто	Комментарии
ЗАДАЧА 1						
ЗАДАЧА 2						
ЗАДАЧА 3						

Подпись родителей _____
Куратор случая: _____ Подпись _____

Приложение 1.7

Анкета обратной связи для семьи

Уважаемый участник! Просим ответить Вас на несколько вопросов нашей анкеты.

Укажите, как давно Вы принимаете участие в Программе: с _____ по _____

Укажите возраст Ваших детей _____

Укажите, какие специалисты с Вами работали: _____

Вопросы:	Ответы:
1. Специалист помогал Вам или нет в поиске необходимой информации?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
2. План работы Вы составляли совместно со специалистом или нет?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
3. План работы Вы реализовывали совместно со специалистом или нет?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
4. Случалось или нет, что специалист не выполнял свою часть обязательств?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
5. Принимал или нет Ваш ребенок участие в общении со специалистами?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
6. Учитывалось или нет мнение Вашего ребенка при составлении плана работы?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
7. Учитывалось или нет мнение Вашего ребенка при реализации плана работы?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
8. Принимали Вы или нет участие в заполнении ЕФО?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
9. Вы могли связаться со специалистом, когда Вам это было необходимо?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
10. Предлагали Вы или нет свои варианты решения тех или иных трудностей, возникающих в процессе совместной со специалистами работы?	Да, всегда <input type="checkbox"/> Да, редко <input type="checkbox"/> Да, иногда <input type="checkbox"/> Никогда <input type="checkbox"/>
11. Как Вы считаете, как изменилась Ваша жизнь, жизненная ситуация в целом после начала работы с куратором?	Стала лучше <input type="checkbox"/> Не изменилась <input type="checkbox"/> Стала хуже <input type="checkbox"/>
12. Как Вы считаете, как изменится Ваша жизнь, жизненная ситуация в следующие 3-6 месяцев?	Станет лучше <input type="checkbox"/> Не изменится <input type="checkbox"/> Станет хуже <input type="checkbox"/>

Комментарии _____

Спасибо!

УСЛУГА II

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВРЕМЕННОГО ЖИЛЬЯ ДЛЯ МАМ
С ДЕТЬМИ РАННЕГО ВОЗРАСТА, ИСПЫТЫВАЮЩИХ
ТРУДНУЮ ЖИЗНЕННУЮ СИТУАЦИЮ**

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

Нередко в территориальные, региональные и федеральные благотворительные фонды за помощью обращаются молодые мамы, имеющие детей в возрасте до 3-х лет. По различным причинам (ссора с родными, запрет гражданского мужа проживать в его квартире, рождение ребенка без регистрации в городе и др.) они остались без жилья и средств к существованию.

Оказавшись в трудной жизненной ситуации, многие молодые мамы не видят другого выхода и принимают решение о помещении малыша в Дом ребенка. Известно, что риск не возврата ребенка, даже временно находящегося в специализированном учреждении, обратно в семью – высок.

Оказание помощи мамам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, призвано минимизировать риски отказа от ребенка.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

С целью сохранения детей в таких семьях и предупреждения возможности последующего отказа от ребенка Благотворительным фондом «Дорога к дому» реализуется услуга по предоставлению временного жилья для мам с детьми раннего возраста, главной проблемой которых является отсутствие собственного жилья и возможности съема жилого помещения.

Цель услуги – обеспечение возможности временного проживания мам с детьми раннего возраста, оказавшихся в кризисной ситуации, не имеющих собственного жилья и возможности его найма.

Задачи:

- Выявить женщин, имеющих детей в возрасте до 3 лет, намеревающихся принять решение об отказе от ребенка по причине отсутствия жилья;
- Предоставить женщинам с ребенком место для проживания на время решения жилищного вопроса (от 1 до 4-х месяцев);

- Оказать помощь в решении жилищного вопроса и определения мамы с ребенком на постоянное проживание.

Целевая группа:

– женщины, имеющие детей в возрасте до 3 лет, находящиеся в кризисной ситуации, оказавшиеся без жилья и не имеющие возможности найма жилого помещения.

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает наличие помещения для временного проживания мамы с ребёнком, оборудованного необходимыми для семейного быта предметами.

Информационное сопровождение деятельности по услуге включает:

- Размещение информации об услуге в сети Интернет (на официальном сайте организации, социальных сетях).
- Информирование через периодические печатные издания (журнал для ответственных родителей «Дорога к дому», городские издания).
- Размещение информации в буклетах и брошюрах, на информационных стендах в учреждениях социальной сферы города.

Кадровое обеспечение. Для оказания услуги необходимый минимальный штат сотрудников включает руководителя и социального работника. Также немаловажными являются партнёры проекта (юрист, психолог, социальные работники и др.), помогающие решить проблему выведения клиента из сложной жизненной ситуации.

Общие требования к профессиональной компетентности специалистов следующие:

- наличие профессионального образования по специальности;
- регулярное обучение, повышение квалификации, участие в супервизии, в специализированных семинарах, тренингах.

Специалистам рекомендовано прохождение обучения по технологии ведения случая, семейно-ориентированному подходу, системе раннего выявления семейного неблагополучия.

Более подробно компетенции специалистов, оказываемых услуги, представлены в таблице 2.1 и 2.2.

Таблица 2.1.

Содержание деятельности и компетенции руководителя услуги

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none">- организует и курирует всю работу по оказанию услуги: работу специалистов, соблюдение технологических принципов оказания помощи семьям, взаимодействие с партнёрами, ведение отчётной документации;- представляет услугу в различных организациях;- организует и проводит рабочие группы;- обеспечивает профессиональные контакты с различными учреждениями и специалистами.	<ul style="list-style-type: none">- высшее образование;- менеджерские знания;- опыт работы с семьями с детьми раннего возраста в ТЖС;- владение навыками профессиональной коммуникации;- ориентация на достижение запланированного результата;- знание законодательства РФ и нормативно-правовых документов.

Таблица 2.2.

Содержание деятельности и компетенции социального работника

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none">- осуществляет поиск и аренду жилого помещения;- проводит индивидуальное и телефонное консультирование;- оказывает содействие в оказании услуг семьям в получении социальной помощи;- осуществляет сопровождение семьи в период пребывания в жилье	<ul style="list-style-type: none">- владение навыками профессиональной коммуникации;- ориентация на достижение запланированного результата;- знание концепции семейно-ориентированного подхода;- знание технологии работы со случаем;- опыт работы с семьями, имеющими детей раннего возраста;- знание возрастных особенностей детей и умение дать необходимую консультацию маме.

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

По официальным данным Дома ребенка г. Череповца, до 60% детей, помещенных в учреждение временно по заявлению родителей, становятся впоследствии социальными сиротами (отказ матери забрать ребенка, лишение матери родительских прав в отношении ребенка из-за невыполнения родительских обязанностей и др.)

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

В 2014 году услугу «Предоставление временного жилья для мам с детьми раннего возраста, испытывающих трудную жизненную ситуацию» получили 66 человек: 42 несовершеннолетних и 24 родителя.

Клиентам услуги оказана помощь в решении жилищных проблем. 24 семьям оказана помощь в виде оплаты за съем жилого помещения, 6 особо нуждающимся семьям оказана материальная помощь в размере 4000руб. на 1 семью (все семьи предоставили подтверждающие документы о малообеспеченности: справка о заработной плате, пособиях, составе семьи).

В результате реализации услуги 100% матерей получили психологическую поддержку со стороны специалистов, решили свои жилищные вопросы, стали самостоятельно решать другие социальные проблемы и др. Самым главным результатом является тот факт, что 42 ребенка остались жить в кровных семьях. Оказание комплексной помощи позволило стабилизировать ситуацию в семьях и дало им возможность впоследствии самостоятельно выходить из возникающих сложных ситуаций.

Произошли значимые личностные изменения (нервно-психическое благополучие у мам, развитие привязанности к ребенку и материнской доминанты, устойчивая мотивация к принятию ребенка и т.д.) у 100 % матерей – благополучателей услуги.

Услуга «Предоставление временного жилья для мам с

«Моя семейная жизнь не сложилась, и я оказалась с детьми на улице, без крыши над головой, без друзей, без родственников. Мне не к кому обратиться за помощью. Спасибо всем неравнодушным, кто помог мне решить мои проблемы. Теперь я со своими детьми радуюсь каждому мгновению жизни».

- «Я надеюсь, что смогу в ближайшее время восстановить документы, помириться с мужем и вернуться с детьми домой».

Александра, 25 лет

детьми раннего возраста, испытывающим трудную жизненную ситуацию» востребована в городе Череповце среди семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации. Увеличилось количество личных обращений клиентов, что подтверждает актуальность услуги в решении проблем социального сиротства в городе.

Женщины с детьми раннего возраста, которым была оказана поддержка, находились в кризисной ситуации. Специалисты помогли семьям увидеть свою проблему, осознать собственные ресурсы, принять эффективное решение и действовать по преодолению кризиса более целенаправленно и конструктивно. Активное взаимодействие специалистов с семьей в период кризиса способствовало предотвращению попадания детей в интернатные учреждения и созданию безопасного семейного окружения.

Наличие крыши над головой, «точка опоры», уверенность в том, что будет, где переночевать, позволяет маме с детьми чувствовать себя спокойно, психологически комфортно и эффективнее выполнять реабилитационные задачи, искать выходы из трудной жизненной ситуации. Близкий непосредственный контакт специалистов, позволяет оперативно и эффективно оказывать помощь.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Деятельность по оказанию услуги включает в себя четыре этапа (см. Рис. 2.1).

1. Выявление женщин, имеющих детей в возрасте до 3 лет, намеревающихся принять решение об отказе от ребенка по причине жилищных трудностей.
2. Анализ семейной ситуации, принятие решения о помощи семье.
3. Предоставление семье места для проживания.
4. Оказание помощи в решении жилищного вопроса и определение мамы с ребенком на постоянное проживание

Рис. 2.1. Алгоритм работы по предоставлению временного жилья для мам с детьми раннего возраста, испытывающих трудную жизненную ситуацию

Параллельно с этапами оказания услуги по предоставлению временного жилья, с мамами, оказавшимися в сложной жизненной ситуации, реализуется комплекс других, выходящих за рамки услуги мероприятий, т.к. предоставление временного жилья не может решить всех существующих проблем.

Клиентам могут быть предоставлены следующие услуги:

- пребывание ребенка в возрасте от 6-ти месяцев до 2 лет в воспитательной группе дневного пребывания (ребенок посещает специально оборудованную группу для малышей, работающую на базе БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный №2», а мама может трудоустроиться);
- оказание юридической, социальной и психологической помощи (консультирование получателей услуги по актуальным вопросам);
- получение помощи в натуральном виде (гуманитарной помощи);
- получение материальной помощи (особо нуждающимся семьям оказывается денежная помощь на приобретение продуктов питания);
- оказание помощи в оформлении временной регистрации и получении необходимых пособий и выплат.

Основными партнерами по предоставлению данной услуги являются:

- отдел опеки и попечительства Комитета социальной защиты населения мэрии г. Череповца, от сотрудников которого поступают сигналы о семейном неблагополучии;
- учреждения Комитета социальной защиты населения мэрии г. Череповца (Реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток», Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»);
- Проекты программы «Дорога к дому».

Этап №1

ВЫЯВЛЕНИЕ ЖЕНЩИН, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ В ВОЗРАСТЕ ДО 3 ЛЕТ, НАМЕРЕВАЮЩИХСЯ ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ ОТ РЕБЕНКА ПО ПРИЧИНЕ ЖИЛИЩНЫХ ТРУДНОСТЕЙ.

Цель 1 этапа - выявить женщин с детьми раннего возраста, которые испытывают кризисную ситуацию и могут отказаться от ребенка по причине существующих жилищных проблем и не имеющим возможности найма жилого помещения.

На данном этапе сигналы о целевой группе поступают от специалистов органов опеки и попечительства, учреждений Комитета социальной защиты населения мэрии г. Череповца, а также от специалистов проектов программы «Дорога к дому».

Сигналы о семейном неблагополучии принимаются по телефону, электронной почте, при личной встрече и фиксируются в журнале регистрации с указанием даты поступления сигнала, способа обращения, ФИО потенциального клиента услуги, лица, передавшего информацию. Данное взаимодействие осуществляется на основе имеющихся и подписанных соглашений о сотрудничестве.

Маркеры для отбора целевой группы клиентов следующие:

- мать с ребёнком, оказавшиеся без жилья;
- возраст детей до 3х лет;
- трудное материальное положение, отсутствие возможности найма жилого помещения;
- мать с ребенком более старшего возраста – в острой кризисной ситуации (жестокое обращение и др.)

Результативность работы на этапе определяется заполнением карты сигнала о случае.

Этап №2

**АНАЛИЗ СЕМЕЙНОЙ СИТУАЦИИ,
ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О ПОМОЩИ СЕМЬЕ**

На втором этапе происходит анализ семейной ситуации, принятие решения об оказании помощи конкретной семье.

На данном этапе руководителем и специалистом проекта проводится встреча с клиентом, собеседование, выявляются причины сложившейся трудной жизненной ситуации, составляется план работы с семьей. Если сигнал о семье поступил от специалистов проектов программы «Дорога к дому», то в данном случае куратор семьи пишет ходатайство, в котором подробно описывает семейную ситуацию клиента и необходимость предоставления временного жилья для данной семьи.

Результативность работы на этапе определяется наличием описания основной проблемы семьи, решением об открытии случая и подписанным согласием на обработку персональных данных.

Этап №3

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СЕМЬЕ МЕСТА ДЛЯ ПРОЖИВАНИЯ С РЕБЕНКОМ

На третьем этапе происходит предоставление семье места для проживания с ребенком на время решения жилищного вопроса (от 1 до 4-х месяцев).

Мероприятия этапа:

- поиск подходящего для семьи жилья,
- заключение договора аренды с собственником,
- оплата жилого помещения,
- подготовка жилья для проживания мамы с детьми,
- помощь в переезде семьи.

У Благотворительного фонда «Дорога к дому» не имеется отдельной квартиры, оборудованной для проживания мамы с ребенком раннего возраста, поэтому специалистам приходится подбирать подходящее жилье с учетом удобного для семьи района (в зависимости от нахождения детского сада, работы, количества детей и др.). Руководитель оказываемой услуги, заключает договор аренды жилого помещения с собственником на срок от 1 до 4-х месяцев для проживания семьи (примеры договора приведены в приложении к разделу).

Добровольцы помогают семье в переезде, в ремонте помещения (при необходимости).

Специалисты знакомят семью с правилами проживания в жилом помещении, соблюдения чистоты, порядка, правилами безопасности, рассказывают о соблюдении мер сохранности квартиры, ответственности за исправность сантехнического и электротехнического оборудования. При необходимости семье передаются во временное пользование предметы первой необходимости, подписывается акт приема-передачи данных предметов и оборудования (примеры документов приведены в приложении к разделу).

Для реализации данной услуги желательно иметь следующее оборудование: холодильник, микроволновая печь, чайник электрический, набор кастрюль, сервиз чайный, тарелки суповые и десертные, набор столовых приборов, сковорода, комплекты постельного белья, одеяло, подушка, телевизор, диван-кровать, кресло-кровать, детская кроватка.

Этап №4

ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ В РЕШЕНИИ ЖИЛИЩНОГО ВОПРОСА И ОПРЕДЕЛЕНИЕ МАМЫ С РЕБЕНКОМ НА ПОСТОЯННОЕ ПРОЖИВАНИЕ

На четвертом этапе, начинающемся с момента, когда мама с ребенком заселяется на временное проживание, специалисты услуги оказывают помощь в решении жилищного вопроса и определении мамы с ребенком на постоянное проживание.

Во время проживания мамы с ребенком во временном жилье, с ней работают специалисты, которые помогают маме найти силы, желание и собственные ресурсы для решения проблемы (юрист, социальный работник, психолог). Специалисты при необходимости ведут работу с ребенком и окружением (родственниками) мамы, помогают наладить контакты с отцом ребенка, родными или оформить необходимые документы, в том числе для получения государственных субсидий, пособий, материнского капитала и другое. Работа с клиентом ведется до решения основной проблемы (приобретение, получение жилья, устройство к родственникам, устройство на работу и возможность оплаты съемного жилья или другие варианты решения).

Критериями *завершения работы* с клиентом данной услуги являются следующие:

- Наличие регистрации матери (отца) и ребёнка;
- Наличие возможности съёма жилья или приобретение собственного жилья, проживание у близких родственников (родители, другие родственники);
- Стабильное материальное положение.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТАЦИИ, ЗАПОЛНЯЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ УСЛУГИ II

Приложение 2.1

Фиксирование сигнала о семейном неблагополучии

№ случая: _____

Фамилия, имя, отчество клиента _____

Фамилия, имя, отчество и дата рождения детей:

Адрес регистрации: _____

Телефон: _____

Дата обращения: _____

Откуда поступил сигнал: _____

Дата открытия случая: _____

Дата закрытия случая: _____

Приложение 2.2

Сигнал о семье, предположительно входящей в целевую группу услуги «Социальная гостиница»

Фамилия, имя, отчество клиента: _____

Фамилия, имя, отчество и дата рождения детей:

Проблема семьи: _____

Организация или частное лицо, предоставившее информацию о семье: _____

Дата поступления сигнала: _____

Выводы специалистов по проверке сигнала: _____

Дата проверки сигнала: _____

ФИО специалиста: _____

Приложение 2.3

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных

Я, _____,
в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152 - ФЗ
«О персональных данных»

даю согласие на обработку моих персональных данных

Благотворительному Фонду «Дорога к дому» специалистам услуги «Социальная гостиница», расположенному по адресу: город Череповец, ул.Юбилейная, дом 26, на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 части первой статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152 - ФЗ «О персональных данных», со сведениями о фактах, событиях и обстоятельствах моей жизни, представленных в БФ «Дорога к дому».

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

«__» _____2015г. _____

Приложение 2.3

План работы с семьёй

Фамилия, имя, отчество клиента: _____

Фамилия, имя, отчество и дата рождения детей: _____

Проблема семьи: _____

Мероприятия:

№	Мероприятие	Ответственный
1.	Поиск жилья и заключение договора аренды жилого помещения с собственником.	
2.	Оплата жилого помещения.	
3.	- Пользование жилым помещением в строгом соответствии с ее назначением: - соблюдать правила пользования жилыми помещениями, в том числе правила безопасности, принимать необходимые меры к сохранности квартиры, установленного в ней оборудования и имущества. - содержать квартиру в надлежащем состоянии, следить за исправностью сантехнического и электротехнического оборудования; - вернуть Имущество после прекращения действия договора Арендодателю в том состоянии, которое было на момент подписания настоящего договора; - соблюдать права и законные интересы соседей, а также соблюдать правила пользования общим имуществом в многоквартирном доме.	

Подпись клиента _____

Подпись специалиста _____

Документы клиента:

- паспорт;
- свидетельство о рождении детей;
- свидетельство о расторжении брака.

Приложение 2.4

**ДОГОВОР № _____
аренды жилого помещения**

г. Череповец «___» _____ 2016 года

Гражданин РФ _____

_____, паспорт серии - _____

выдан - _____

_____ года,

именуемый в дальнейшем «Арендодатель», с одной стороны, и Благотворительный фонд «Дорога к дому», в лице директора _____,

действующего на основании Устава и в интересах гражданина РФ _____

_____,

паспорт серии _____, выдан _____

_____ года,

именуемые в дальнейшем «Арендатор», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Арендодатель предоставляет принадлежащую ему на праве собственности _____

Арендатору за плату во временное владение и пользование для проживания в ней _____

1.2. Указанная квартира находится по адресу: Вологодская область, город Череповец, улица _____, дом _____, квартира _____.

1.3. Право собственности Арендодателя на указанную квартиру подтверждается свидетельством о государственной регистрации права _____

1.4. Настоящий договор заключен в соответствии с действующими нормами гражданского законодательства Российской Федерации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Арендатор в лице некоммерческой организации обязан:

- вносить плату за пользование помещением и коммунальных платежей в сроки и в порядке, установленные настоящим договором.

Арендатор в лице ФИО обязан:

- использовать переданную квартиру в строгом соответствии с ее назначением;
- соблюдать правила пользования жилыми помещениями, в том числе правила безопасности, принимать необходимые меры к сохранности квартиры, установленного в ней оборудования и имущества;
- содержать квартиру в надлежащем состоянии, следить за исправностью сантехнического и электротехнического оборудования;
- вернуть Имущество после прекращения действия договора Арендодателю в том состоянии, которое было на момент подписания настоящего договора;
- соблюдать права и законные интересы соседей, а также соблюдать правила пользования общим имуществом в многоквартирном доме.

2.2. Арендатор обязан информировать Арендодателя по всем вопросам и обстоятельствам, имеющим отношение к исполнению настоящего договора. Сообщения должны быть своевременными и полными.

2.3. Арендатор имеет право:

- вернуть квартиру Арендодателю до истечения срока действия договора, письменно предупредив Арендодателя об этом за 1 месяц.

2.4. Арендатор не вправе:

- передавать квартиру в субаренду другим лицам.

2.5. Арендодатель обязан:

- передать Арендатору квартиру и установленное в квартире оборудование, и другое имущество в исправном состоянии в течение _____ дней после заключения настоящего договора;
- не чинить препятствий Арендатору в правомерном пользовании квартирой, указанной в п. 1.2 настоящего договора;
- в срок не позднее чем за _____ месяца до истечения срока настоящего договора предложить Арендатору заключить договор на тех же условиях или предупредить Нанимателя об отказе от продления договора.

3. РАСЧЕТЫ ПО ДОГОВОРУ

3.1. Арендатор обязуется ежемесячно вносить Арендодателю плату за пользование квартирой и коммунальные платежи.

3.2. Плата за пользование квартирой и коммунальные платежи вносится до _____ числа текущего месяца и составляет _____ рублей в месяц.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ

4.1. Арендодатель отвечает перед Арендатором в случае предъявления последнего претензий со стороны третьих лиц при наличии у них прав на арен-

дованную квартиру, которые ограничивают или препятствуют пользованию ею и (или) другим находящимся в ней имуществом, при условии, что Арендатор не знал и не мог знать о существовании прав третьих лиц при заключении договора.

4.2. Арендатор возмещает Арендодателю все убытки, связанные с потерей, повреждением имущества, взятого в аренду, в порядке, установленном законодательством. В случае нанесения ущерба имуществу Арендодателя, а также прилегающих жилых помещений по вине Арендатора (пожар, затопление, взрыв бытового газа) всю материальную ответственность по их восстановлению несет Арендатор.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий договор заключен сроком на _____.
Договор вступает в силу с момента его заключения.

6. ФОРС-МАЖОР

6.1. Стороны освобождаются от частичного или полного исполнения обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые ни одна из сторон не может оказать влияния и за возникновение которых ни одна из сторон не несет ответственности, например: землетрясение, наводнение, пожар, а также забастовка, правительственные постановления или распоряжения государственных органов.

7. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

7.1. Все возможные споры, вытекающие из данного договора или по поводу настоящего договора, стороны будут разрешать путем переговоров.

7.2. В случае неурегулирования сторонами возникших разногласий спор решается в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ И СВЕДЕНИЯ О СТОРОНАХ

8.1. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим договором, стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

8.2. Настоящий договор заключен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

8.3. Сведения о сторонах:

Арендодатель: _____

ИНН: _____

СНИЛС: _____

для гражданина _____

зарегистрированного по адресу: _____

ПОДПИСИ СТОРОН:

Арендодатель: _____ / _____

Арендатор: _____ / _____

Арендатор: _____ / _____

Приложение 2.5

**АКТ приёма-передачи оборудования
(во временное владение и пользование Клиенту от Фонда)**

г. Череповец

«__» _____ 2016 года

Благотворительный фонд «Дорога к дому», именуемое в дальнейшем Фонд, в лице
специалиста _____, с одной стороны, и

паспорт серии - _____, выдан - _____,

года, именуемый в дальнейшем «Клиент проекта», с другой стороны, составили на-
стоящий Акт о том, что Фонд передал Клиенту проекта во временное пользование,
а Клиент проекта принял следующее:

№п/п	Наименование оборудования и инвентаря	Кол-во единиц
1.		
2.		
3.		

Клиент проекта «Социальная гостиница» принял оборудование в удовлетвори-
тельном состоянии и пригодном для использования на день подписания настоящего Акта.

Специалист _____ / _____

Клиент _____ / _____

Приложение 2.6

**АКТ
приёма-передачи оборудования по адресу**

г. Череповец «__» _____ 2016 года

Благотворительный фонд «Дорога к дому», именуемое в дальнейшем Фонд, в лице специалиста _____, с одной стороны, и _____, паспорт серии - _____, выдан - _____ года, именуемый в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что Клиент проекта вернул Фонду, а Фонд принял следующее:

№п/п	Наименование оборудования и инвентаря	Кол-во единиц
4.		
5.		
6.		

Специалист услуги «Социальная гостиница» принял оборудование в удовлетворительном состоянии и пригодном для использования на день подписания настоящего Акта и не имеет претензий к Клиенту проекта.

Специалист _____ / _____
Клиент _____ / _____

Приложение 2.7

РАСПИСКА

Я, _____, _____ г.р., паспорт _____
_____ являюсь собственником: _____
_____ получил (-а) денежные средства в размере
рублей (_____)
от НО благотворительный фонд «Дорога к дому».

_____ 2016 г. _____ / _____

Приложение 2.8

Заключение о закрытии случая

Фамилия, имя, отчество клиента: _____
Фамилия, имя, отчество и дата рождения детей: _____

Оказанная помощь:
1. Арендовано жилое помещение сроком на 1 месяц в период с «_____»
_____ 2016 года по «_____» _____ 2016 года для проживания
семьи _____ по адресу: _____
(собственник – _____).

Специалист проекта: _____ / _____

Приложение 2.9

Анкета обратной связи для семьи

Уважаемый участник программы «Дорога к дому»! Просим ответить Вас на несколько вопросов нашей анкеты.

Укажите, как давно Вы принимаете участие в Программе: с _____ по _____

Укажите возраст Ваших детей _____

Укажите, какие специалисты с Вами работали: _____

Вопросы:	Ответы:	
1. План работы Вы составляли совместно со специалистом?	Да, всегда <input type="checkbox"/>	Да, редко <input type="checkbox"/>
	Да, иногда <input type="checkbox"/>	Никогда <input type="checkbox"/>
2. План работы Вы реализовывали совместно со специалистом?	Да, всегда <input type="checkbox"/>	Да, редко <input type="checkbox"/>
	Да, иногда <input type="checkbox"/>	Никогда <input type="checkbox"/>
4. Вы могли связаться со специалистом, когда Вам это было необходимо?	Да, всегда <input type="checkbox"/>	Да, редко <input type="checkbox"/>
	Да, иногда <input type="checkbox"/>	Никогда <input type="checkbox"/>
5. Предлагали Вы свои варианты решения тех или иных трудностей, возникающих в процессе совместной со специалистами работы?	Да, всегда <input type="checkbox"/>	Да, редко <input type="checkbox"/>
	Да, иногда <input type="checkbox"/>	Никогда <input type="checkbox"/>
6. Специалист помогал Вам в поиске необходимой информации?	Да, всегда <input type="checkbox"/>	Да, редко <input type="checkbox"/>
	Да, иногда <input type="checkbox"/>	Никогда <input type="checkbox"/>
7. Как Вы считаете, как изменилась Ваша жизнь, жизненная ситуация в целом после начала работы с куратором?	Стала лучше <input type="checkbox"/>	Не изменилась <input type="checkbox"/>
	Стала хуже <input type="checkbox"/>	
8. Как Вы считаете, как изменится Ваша жизнь, жизненная ситуация в следующие 3-6 месяцев?	Станет лучше <input type="checkbox"/>	Не изменится <input type="checkbox"/>
	Станет хуже <input type="checkbox"/>	

Комментарии _____

Спасибо!

УСЛУГА III

**ОКАЗАНИЕ ПОДДЕРЖКИ СЕМЬЯМ,
НАХОДЯЩИМСЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТНОГО
РАЗВОДА, НЕГАТИВНО ВЛИЯЮЩЕГО НА РЕБЕНКА**

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

Основной проблемой постразводного периода является стрессовая атмосфера у всех членов семьи. Особенно болезненно переживают распад семьи дети, что пагубно влияет на личностное развитие ребёнка и приводит к формированию у него признаков социальной дезадаптации и асоциальному поведению. Ситуации усугубляются, если у обоих или одного из родителей возникает новая семья.

В подобных ситуациях родители, занятые лишь выяснением собственных отношений, не замечают, что их дети остаются наедине со своими проблемами. Постоянные споры и конфликты между родителями провоцируют возникновение девиаций в поведении ребенка, который всеми возможными и известными ему способами пытается привлечь внимание к себе. Нередко от безысходности, от осознания своей «ненужности» дети теряют доверие не только к родителям, но и ко всем знакомым и ранее близким им людям. Равнодушные, порой озлобленные, они убегают из дома, попадают под негативное влияние сверстников, совершают противоправные действия, начинают употреблять психоактивные вещества, чтобы хоть ненадолго создать иллюзию счастья.

Дети, столкнувшиеся в своей жизни с разводом родителей, зачастую попадают в группу риска по детской преступности, негативному отношению к закону, праву, по склонности к негативному, а зачастую и откровенно циничному отношению к нравственным и духовным устоям общества.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

В современной тенденции развития общества, такая категория семей как конфликтная «разведенная» нуждается в разработке программ сопровождения. Социально – психолого – педагогическое сопровождение семей,

находящихся в сложной конфликтной ситуации (период развода, ранний постбракоразводный период), является неотъемлемой частью профилактики правонарушений у детей как дошкольного, так и школьного возраста.

Цель услуги – реализация права детей на здоровые отношения с обоими родителями через преодоление социально-психологических барьеров в общении, возникающих между родителями, находящимися в конфликтном разводе, нарушающих право ребенка на общение с обоими родителями.

Задачи:

- Предоставление нейтральной территории для общения детей и родителей в до- и после-разводном периоде.
- Нормализация психоэмоционального состояния бывших супругов и несовершеннолетних детей.
- Содействие урегулированию конфликтных ситуаций между бывшими супругами и ближайшими родственниками.
- Содействие снижению рисков социальной дезадаптации у несовершеннолетних.

Целевая группа:

- Несовершеннолетние и их родители, находящиеся в ситуации конфликтного развода.
- Ближайшее социальное окружение.

В комплекс социальных услуг, оказываемых целевой группе, входят следующие:

Социально-психологические услуги:

- *психологическая диагностика и обследование личности (детей и родителей)/семьи клиента:*
 - a) получение информации от клиента/семьи клиента о его/их социально-психологических проблемах;
 - b) обсуждение с клиентом/семьей клиента возникших социально-психологических проблем: выявления причин возникновения проблем межличностных отношений, выработка путей решения возникших проблем;
 - c) социально-психологическая помощь клиенту/семье клиента в раскрытии и мобилизации внутренних ресурсов в решении социально-психологических проблем, профилактика повторного возникновения данных проблем.

- *психологическое консультирование клиента/семьи клиента по вопросам:*
 - a) отношений между родителями и детьми, формирования семейных отношений;
 - b) преодоления семейных конфликтов;
 - c) социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта;
 - d) преодоления личностных трудностей несовершеннолетних и их родителей.
- *психологическая коррекция конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей;*
- *психотерапевтическая помощь в преодолении переживаемой кризисной ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику членов семьи (в первую очередь - детей), направленная на:*
 - a) установление положительной мотивации на здоровое общение родителей с детьми;
 - b) мобилизацию физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов клиента/семьи клиента по выходу из кризисной ситуации;
 - c) расширение диапазона приемлемых средств по самостоятельному решению клиентом возникших проблем и преодолению трудностей, содействие в формировании у клиента уверенности в себе;
 - d) на проведение психологической коррекции нарушений общения у детей или родителей;
 - e) на создание атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения между бывшими супругами;
 - f) благоприятного микроклимата, нормальных отношений между родителями и детьми;
- *беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса;*
- *экстренная психологическая помощь;*
- *групповые психологические занятия для родителей с детьми;*

Социально-педагогические услуги:

- *социально-педагогическая диагностика и обследование личности клиента/членов семьи клиента;*
- *социально-педагогическое консультирование по вопросам:*
 - a) отношений родителей с детьми в ситуации развода родителей;

- b) особенностей возрастного и индивидуального развития детей, методике воспитания;
 - c) налаживания межличностных и внутрисемейных отношений;
 - d) преодоления конфликтов между бывшими родителями, негативно влияющих на детей;
 - e) профилактика ПАВ, профилактика отклонений в поведении у школьников, формирование гражданско-правовой ответственности.
- педагогическое сопровождение клиента и коррекция его развития:
- a) установка положительной мотивации клиента на общение;
 - b) выявление и фиксирование социально-педагогических проблем клиента;
 - c) проведение мероприятий по педагогической реабилитации: педагогическое воздействие, направленное на преодоление нарушений, отклонений в поведении клиента, формирование позитивной установки на учёбу и труд, на разрешение конфликтов со сверстниками и взрослыми;
 - d) разработка рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий с учётом результатов педагогической диагностики и индивидуальных особенностей личности;
 - e) организация профилактической и коррекционной работы с клиентом, направленной на исправление или ослабление отклонений в поведении клиента, формирование ценностных ориентаций и положительных установок клиента на само и мировосприятие;
 - f) внесение корректив в индивидуальный реабилитационный план совместной работы с учётом результатов промежуточной диагностики;
- содействие организации досуга (экскурсии, посещение театров, выставки, концерты художественной самодеятельности, праздники, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия).

Социально-бытовая услуга:

Предоставление нейтральной безопасной территории для общения родителей (социально-ближайшего окружения) и несовершеннолетнего

Цель услуги: реализация права ребенка на здоровые, полноценные отношения с обоими родителями.

Безопасная территория представляет собой специально организованную комнату на территории Муниципального бюджетного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» с от-

дельным входом. Комната оборудована видеокамерами, при необходимости, предоставляются услуги охранного агентства (для обеспечения безопасности встреч бывших супругов и детей).

По запросу клиентов специалисты, оказывающие данные услуги, сопровождают семьи с детьми в развлекательные и досуговые центры, присутствуют на дому при общении родителя и ребенка.

Для клиентов предоставляются следующие виды клубной деятельности:

Клуб для пап «Новый Я»

Цель: Минимизация последствий психологических травм у разведённых мужчин.

Формы работы: семинары-практикумы, тренинги, «вечера вопросов и ответов», консультирование по запросу.

Клуб для мам «Шаг в новую жизнь»

Цель: Минимизация последствий психологических травм у разведённых женщин.

Формы работы: Семинары-практикумы, тренинги, «вечера вопросов и ответов», консультирование по запросу.

Детский клуб «Мастерская добрых дел»

Цель: Профилактика рискованного поведения среди несовершеннолетних.

Формы работы: Деловая игра, лектории, индивидуальные и групповые занятия, тренинги, детские конференции, «круглые столы», праздничные мероприятия, «встреча с интересными людьми» и т.д.

Гражданско-правовой клуб для старших школьников «Я-гражданин»

Цель: Формирование гражданско-правовых знаний у детей старшего школьного возраста.

Формы работы: лектории, «встречи с интересными людьми», интегрированные занятия, деловые игры, консультирование по запросу

Для каждого клуба разработана тематика занятий по следующим направлениям: минимизация последствий конфликта между бывшими супругами и родственниками, нормализация психоэмоционального состояния у клиентов, профилактика социальной дезадаптации и правонарушений у несовершеннолетних (тематика клубных мероприятий представлена в приложении).

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает наличие следующих условий:

- специально оборудованная игровая комната, оснащенная детской мебелью, игровым инвентарем, аппаратурой для встреч родителей и социально-ближайшего окружения с детьми. Данная комната оснащена видеонаблюдением для обеспечения безопасности встреч клиентов;
- оборудованное помещение с большим столом и мягкой мебелью для проведения групповых мероприятий с клиентами;
- оборудованный кабинет специалиста для работы и консультаций с клиентами.

Техническое обеспечение и расходные материалы:

- офисное оборудование (компьютер, техника для копирования, печати и сканирования документов, телефон, факс);
- офисная мебель (стол, стулья, шкаф для хранения документации);
- мягкая мебель для тренинговых и индивидуальных занятий;
- игрушки для детей разного возраста;
- детская мебель;
- ковер в игровой зоне;
- канцелярские товары;
- расходные материалы для техники;
- посуда;
- литература и информационные материалы для получателей услуг.

Информационное сопровождение деятельности по услуге включает:

- Размещение информации о данной услуге в сети Интернет (на официальном сайте организации, страничке в соцсетях и др.).
- Информирование через периодические печатные издания (журнал для ответственных родителей «Дорога к дому», городские издания).
- Размещение информации в буклетах и брошюрах, в телепередачах, на информационных стендах в учреждениях социальной сферы города.

Кадровое обеспечение. Для оказания услуги необходимый минимальный штат сотрудников включает руководителя, психолога, социального педагога, куратора.

Специалисты, реализующие деятельность по оказанию поддержки семей, находящихся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка, основываются в работе с семьей на следующих принципах:

- ответственность за управление собственной жизнью (опора на внутренние ресурсы человека/семьи),
- принцип сотрудничества (субъект-субъектный подход),
- принцип взаимной информированности,
- проектный принцип (работа направлена на решение конкретной проблемы).

Общие требования к профессиональной компетентности специалистов следующие:

- наличие высшего профессионального образования по специальности, опыт работы в социальном проекте не менее 1 года;
- регулярное участие в супервизиях и интервизиях;
- регулярное обучение, повышение квалификации, участие в супервизии, в специализированных семинарах, тренингах;
- наличие опыта работы с семьями в кризисной ситуации не менее 1 года.

Желательно, чтобы специалисты прошли обучение по технологии ведения случая, семейно-ориентированному подходу, кризисному консультированию, системе раннего выявления семейного неблагополучия; новым методам восстановления здоровья, техникам психологической защиты и гармонизации личности для специалистов, работающих с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Более подробно компетенции специалистов, оказываемых услуги, представлены в таблице 3.1-3.4.

Таблица 3.1

Содержание деятельности и компетенции руководителя услуги

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none">- организует и курирует всю работу по оказанию услуги: работу специалистов, соблюдение технологических принципов оказания помощи семьям, взаимодействие с партнёрами, ведение отчётной документации;- представляет услугу в различных организациях;- организует и проводит	<ul style="list-style-type: none">- профессиональное высшее образование;- менеджерские знания;- опыт работы с семьями в ТЖС в ситуации бракоразводного периода;- владение навыками профессиональной коммуникации;- ориентация на достижение запланированного результата;- умение мотивировать команду на достижение поставленных целей, задач;- знания и навыки работы в семейном

<p>рабочие группы специалистов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивает профессиональные контакты с различными учреждениями. 	<p>консультировании, в разрешении межличностных конфликтов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание технологии работы со случаями; - знание законодательства РФ и нормативно-правовых документов.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 3.2

Содержание деятельности и компетенции куратора случая

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - работа с клиентами по технологии ведения случая; - индивидуальное и телефонное консультирование; - участие в интервизиях и супервизиях специалистов. - содействие в оказании посреднических услуг детям и родителям в получении социальной помощи; - сбор фактов и информации, необходимой для анализа и оценки ситуации клиента; - урегулирование отношений между конфликтующими клиентами. 	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками профессиональной коммуникации; - ориентация на достижение запланированного результата; - знание концепции семейно-ориентированного подхода; - знание технологии работы со случаями. - умения в работе с детьми группы риска (бракоразводный процесс).

Таблица 3.3

Содержание деятельности и компетенции психолога

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - проведение психологической диагностики клиента; - оказывает индивидуальные, семейные консультации клиентам по запросу куратора случая; - проведение занятий в Клубах; - подготовка клиентов перед встречами на нейтральной территории; 	<ul style="list-style-type: none"> - высшее профессиональное психологическое образование; - владение арт-терапевтическими методиками, сказкотерапией, гештальттерапией, пескотерапией; - владение навыками разрешения внутрисемейных кризисов; - опыт работы с семьями в качестве специалиста не менее 1 года;

<ul style="list-style-type: none"> - организация и проведения детско-родительских встреч и занятий. 	<ul style="list-style-type: none"> - знания в области возрастной, детской, семейной психологии (повышение квалификации, профессиональная переподготовка, участие в мастер-классах).
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 3.4

Содержание деятельности и компетенции социального педагога

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с несовершеннолетними – клиентами проекта, направленная на профилактику социальной дезадаптации детей после развода родителей; - индивидуальная работа с несовершеннолетними, направленная на профилактику девиантного и делинквентного поведения школьников в ситуации развода; - организация работы детских клубов; - организация и проведение для клиентов реабилитационных культурно-досуговых мероприятий; - организация детско-родительских встреч; - оказание социально-педагогической поддержки клиентам проекта (диагностика, интерпретация, мониторинг, педагогическое сопровождение клиентов). 	<ul style="list-style-type: none"> - знания в области социальной педагогики, методы социально-педагогического исследования; - знание форм и методов социально-педагогической деятельности с детьми, семьями, находящихся в трудной жизненной ситуации (до и после бракоразводный период) - владение навыками разрешения кризисных ситуаций по проблеме обучения и поведения; - умение регулировать эмоциональное состояние клиентов; - знание техник и методик, направленных на социально-педагогическую профилактику девиантного и делинквентного поведения детей; - владение знаний по технологии ведения случая; - умение обеспечивать и улаживать отношения между конфликтующими клиентами

Основными партнерами по предоставлению услуги являются отдел опеки и попечительства Комитета социальной защиты населения мэрии г. Череповца, сотрудники которого рекомендуют родителям, находящимся в разводе, обратиться за помощью к специалистам.

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

В г. Череповце Вологодской области по данным территориального отдела ЗАГС количество разводов за 2013-2014 гг. составило около 1000 – 1200 семей, более 800 детей остались воспитываться в неполных семьях.

Анализ данных Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав по г. Череповцу свидетельствуют: 33% несовершеннолетних из разведенных семей состоят на учете по совершенным правонарушениям.

По данным отдела опеки и попечительства Комитета социальной защиты населения мэрии г. Череповца, количество обращений по разрешению семейных споров, ежегодно составляет порядка 170. Ежегодно в Череповецком городском суде рассматривается более 120 дел, связанных со спорами разведенных родителей по жизнеустройству детей. Из них порядка 100 дел заканчиваются составлением мирового соглашения между бывшими супругами (принятие решения, удовлетворяющего требования обеих сторон судебного процесса), остальные ситуации разрешаются путем принятия решения судом, обеспечивающим защиту законных прав и интересов ребенка.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

В результате реализации услуги у семей, находящихся в конфликтном разводе, происходят социально - значимые изменения (семьи учатся самостоятельно решать различные вопросы по жизнеустройству ребенка и семьи в целом; бывшие супруги (родственники) начинают взаимодействовать между собой; родители овладевают эффективными приемами взаимодействия с детьми).

В 85% случаях удалось урегулировать конфликтные отношения между бывшими супругами, улучшаются детско-родительские отношения.

У детей происходят личностно-значимые изменения (нормализуется поведение; улучшаются межличностные коммуникации с окружающим; повышается жизненный тонус; повышается школьная успеваемость и др.)

Ежегодно услугой могут воспользоваться не менее 115 клиентов, из них более 40 детей. В 2014 году оборудованное помещение для встреч детей и родителей предоставлялось 315 раз, реализовано право ребенка на полноценное общение с обоими родителями и ближайшим социальным окружением. В 2014 году снижен (снят) риск социально-психологической дезадаптации в отношении 35 несовершеннолетних, в 20% случаях снижен риск совершения противоправных действий несовершеннолетними из разведенных семей.

Достигнутые результаты показывают положительный эффект, во взаимоотношениях клиентов отслеживается устойчивая положительная динамика.

Незапланированные результаты заключаются в следующем: две семьи забрали заявление о разводе, 5 семьям оказана материальная помощь (в виде продуктов и одежды), организован досуг для 4-х детей (кружки), клиенты проекта проконсультированы по вопросам получения государственной социальной помощи.

В рамках оказания данной услуги имеются разработанные программы занятий в рамках Клубной деятельности, перечень показателей работы, методические пособия (памятки) для родителей, находящихся в конфликтном разводе.

История семьи М.

Мать Мария, 30 лет, отец Иван, 32 года, дочь Лариса, 4 года.

Мария обратилась в проект 7 месяцев назад, в связи с тем, что после развода ее дочь стала вести себя агрессивно по отношению к сверстникам, замкнулась в себе, применяет физическую силу по отношению к игрушкам. Так же проблемой заявленной Марией были встречи Ларисы с отцом, так как он проживает с новой семьей и настаивает на встречах с ребенком на своей территории. Мария аргументировала отказ от встреч ребенка на территории отца тем, что в семье Ивана у его нынешней супруги от первого брака растет сын, который постоянно обижает ее дочь, Лариса приходит от отца в возбужденном состоянии, плохо засыпает. Иван категорически отказывался взаимодействовать со специалистами, считая, что для Ларисы в его новой семье организовано все для удовлетворения потребностей 4-летнего ребенка.

После системной работы и организации одной встречи с Ларисой на территории услуги, Иван стал встречаться с дочерью еженедельно, а также приводить сына своей новой супруги для того, чтобы дети играли вместе. Мария постоянно посещает клуб для мам «Шаг в новую жизнь», а Иван - школу для пап «Новый Я». С Ларисой психолог проводит ряд занятий, направленных на снижение агрессивности, нормализацию самооценки, минимизацию последствий стрессовой ситуации после развода родителей.

Семейные встречи продолжались в течение 6 месяцев на территории услуги. У бывших супругов Марии и Ивана наладился контакт, они стали совместно решать проблемы, связанные с воспитанием дочери на «Семейных встречах». Психологом были запланированы и проведены занятия с родителями ребёнка для того, чтобы отец мог свободно общаться с дочерью вне территории услуги. После проведенных занятий и общих «семейных встреч» мать Ларисы разрешила отцу забирать дочь и проводить с ней время в игровых комнатах и кафе, расположенных на территории города, в присутствии специалиста услуги и матери. Было проведено две таких встречи, результатом которых стало полное доверие Марии к Ивану. В дальнейшем специалисты услуги взяли ситуацию под контроль телефонного звонка (на следующий день после встреч отца с дочерью).

Семья Марии и Ивана была снята с сопровождения после 7 месяцев работы. В настоящее время семья поставлена на контрольное сопровождение: связь с родителями 2 раза в месяц по телефонному звонку.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Деятельность по оказанию услуги включает в себя следующие этапы и соответствующие им звенья алгоритма работы (см. рис.3.1):

1. Выявление семей в доразводный и послеразводный период, находящихся в конфликте, нуждающихся в помощи специалистов.
2. Анализ информации по семье, принятие решения о работе.
3. Диагностические процедуры с семьей, включение семьи в работу.
4. Психолого-социальное сопровождение семьи.

Этап №1

ВЫЯВЛЕНИЕ СЕМЕЙ В ДОРАЗВОДНЫЙ И ПОСЛЕРАЗВОДНЫЙ ПЕРИОД, НАХОДЯЩИХСЯ В КОНФЛИКТЕ, НУЖДАЮЩИХСЯ В ПОМОЩИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Цель этапа: выявление семьи с ребенком в доразводный и послеразводный период в различных субъектах профилактики. Продолжительность этапа: 1-5 дней (в зависимости от семейной ситуации).

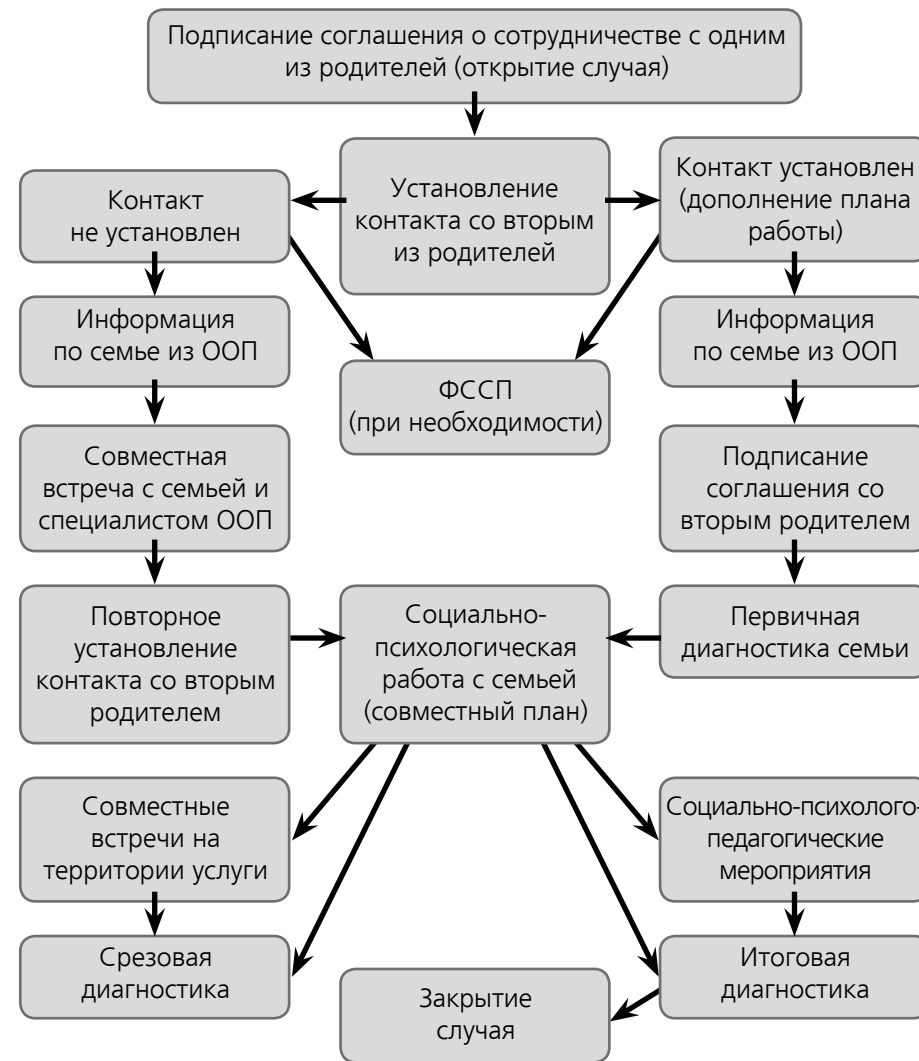


Рис. 3.1. Алгоритм оказания поддержки семьям, находящимся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка

ООП - отдел опеки и попечительства;

ФССП- федеральная служба судебных приставов.

Маркеры определения целевой категории клиентов:

- Социальные барьеры: отсутствие территории для общения родителей и детей в до и после бракоразводном процессе, конфликтные взаимоотношения у социально-ближайшего окружения с семьёй.
- Психологические барьеры: острые конфликтные ситуации между бывшими супругами и родственниками

На первом этапе, получив сигнал о семье, специалист отдела опеки и попечительства в течение 2 дней собирает координаты членов семьи и получает информацию из ведомств с целью передачи данных специалистам услуги. Специалисты услуги фиксируют поступивший сигнал о семье в журнале регистрации (см. «Журнал регистрации обращений граждан» в Приложении 3). Сигнал из отдела опеки и попечительства принимается по телефону, факсу, сети интернет (почте), странице в социальной сети. Регистрация случая предполагает оценку целевой группы по приведённым выше маркерам. При условии совпадения с маркерами, фиксируется случай наличия семьи с ребенком в доразводный и постразводный период. В случае определения нецелевой категории данной семьи, информация переадресовывается другим субъектам профилактики, с которыми ведется сотрудничество.

Документооборот на данном этапе: журнал записи сигналов в проекте. Данный журнал включает в себя дату обращения, способ обращения, ФИО обратившегося, источник информации, лицо, передавшее информацию, результат.

Результативность работы на этапе определяется выявлением, документальным фиксированием и регистрацией семьи «группы риска».

Этап №2

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО СЕМЬЕ, ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О РАБОТЕ

Цель данного этапа: анализ информации о семье с ребенком в доразводный и послеразводный период. Продолжительность этапа: 1-2 дня.

Мероприятия этапа:

1. Прием сигнала о выявленном случае. Специалисты (руководитель проекта, специалист по социальной работе, педагог-психолог, социальный педагог) принимают информацию о выявленном специалистами городскими субъектами профилактики случае (ООП, ФССП)

2. Анализ семейной ситуации, проведение консилиума. Специалистами фиксируется и анализируется вся полученная информация о семье, выносится решение о принятии семьи в работу. Заключение соглашения о сотрудничестве (бланк представлен в приложении).
3. Назначение куратора случая. Руководитель проекта назначает ответственного за ведение случая – куратора.

Этап №3

ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ПРОЦЕДУРЫ С СЕМЬЕЙ, ВКЛЮЧЕНИЕ СЕМЬИ В РАБОТУ

Цель этапа: установление доверительных отношений с семьей, изучение психолого-социальной ситуации семьи, психологическая диагностика ребенка, выявление ресурсов семьи. Продолжительность этапа: от одной до двух недель.

Мероприятия этапа:

1. Установление доверительных отношений.
2. Социальная диагностика.
3. Социально-психологическая диагностика.
4. Психологическая диагностика.

Первоначально в процессе личной беседы с клиентом, специалист устанавливает доверительные отношения и собирает как можно более детальную информацию:

- о сложившейся ситуации в семье,
- об имеющемся опыте разрешения конфликтной ситуации,
- о взаимодействии семьи с иными учреждениями (в т.ч. судебными органами),
- о наличии решения суда по сути вопроса,
- о социально-ближайшем окружении семьи.

Также выявляется информация о несовершеннолетнем, его основные трудности, существующая у клиента связь с общеобразовательным учреждением.

На основании полученных сведений составляется характеристика отношений в послеразводном периоде и осуществляется реагирование на запрос клиента.

Следующая далее психолого-социально-педагогическая диагностика позволяет осуществить углубленную оценку природы проблемы. С этой целью в течение одной-двух недель в ходе доверительного общения с клиентами проводятся диагностические процедуры, осуществляется совместный с клиентом анализ возникших проблем.

Пакет диагностических методик включает:

1. *Социальная диагностика:*
 - а) Тест «Ваши отношения после развода».
2. *Социально-психологическая диагностика:*
 - а) Методика диагностики склонности к отклоняющемуся поведению, социальной дезадаптации, педагогической запущенности (СОП) А.Н. Орел (позволяет выявить склонности к девиантному поведению).
 - б) Методика «Типы конфликтных ситуаций в семье» А.Р. Тиводар (позволяет выявить и сравнить конфликтность в восьми сферах отношений между супругами).
 - в) Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (авторы: Е.П. Ильин и П.А. Ковалев) - нацелена на выявление личностной склонности субъекта к конфликтности и агрессивности.
 - д) Методика диагностики акцентуаций характера (опросник К. Леонгарда – Г. Шмишека) – направлен на выявление типов акцентуаций характера.
 - е) Опросник для определения зависимости подростков к алкоголю и табакокурению С.В. Ковалева.
 - ф) Тест «Стратегии семейного воспитания».
 - г) Методика направленности личности (ориентационная анкета) Б.Басса – позволяет выявить личностную направленность (на себя, на общение, на дело).
3. *Психологическая диагностика:*
 - а) Тест «Эмоциональное отношение в семье» (Лидерса А.Г., Анисимовой И.В.) – позволяет изучить эмоциональные отношения ребенка с семьей, определить позиции ребенка в семье.
 - б) Сокращенный многофакторный опросник для исследования личности (СМОЛ) - позволяет оценить уровень нервно-эмоциональной устойчивости, степень интеграции личностных свойств, уровень адаптации личности к социальному окружению.
 - в) Опросник «Подростки о родителях» (Вассерман Л.И.) – направлена на изучение установок, поведения и методов воспитания родителей так, как видят их дети в подростковом возрасте.

- д) Методика «Незавершенные предложения» (Saks – Sidney) – позволяет изучить систему личностных отношений супругов, их семейных установок.
- е) «Психологическая автобиография» (Коржовой Е.Ю.) – методика содержит общую характеристику жизненных ситуаций, раскрытие основных подходов к их анализу, а также некоторых распространенных ситуаций, встречающихся на жизненном пути личности.
- ф) «Несуществующее животное» - методика позволяет провести анализ уровня агрессивности намерений личности.
- г) «Кинетический рисунок семьи» - методика нацелена на исследование адекватности представлений о взаимоотношениях семьи.

Специалисты помогают клиенту сформулировать проблемы, а также спроектировать пути их устранения. На данном этапе совместно с семьей разрабатывается план реабилитационной работы.

Документооборот на данном этапе: пакет диагностических методик, протоколы бесед, бланк «Маркеры оценки семьи».

Этап №4

ПСИХОЛОГО-СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЬИ

Цель этапа: реализация права ребенка на здоровые отношения с обоими родителями (социально-ближайшим окружением). Продолжительность этапа: от 3-до 6 месяцев

Мероприятия этапа:

1. *Разработка реабилитационного плана.* После анализа ситуации и сбора информации куратор совместно с семьей составляют план реабилитации, в котором определены ответственности каждой из сторон, сроки выполнения определенных шагов. План разграничивает ответственность куратора и клиента. План разрабатывается совместно с клиентами – благополучателями данной услуги, куратор помогает клиентам определить проблемы и пути их решения. План разрабатывается в течение 1-2 недель (бланк представлен в приложении).
2. *Реализация плана.* В рамках реализации совместного реабилитационного плана проговаривается и прописывается ответственность и действия специалиста и клиента – получателя услуг. Клиент принимает активное

участие в разработке и реализации плана. Содержание плана зависит от той природы проблемы, которая была выявлена на предыдущих этапах, и будет включать конкретные шаги по выполнению мероприятий реабилитационного плана. Куратор привлекает специалистов проекта с целью предоставления услуг необходимых данному клиенту, для построения работы с клиентом (специалисты: социальный педагог, психолог), а также обращается, в случае необходимости, за помощью к специалистам городских учреждений и ведомств.

3. *Мониторинг.* Проводится один раз в месяц. Осуществляется для анализа того, насколько реализуемый план эффективен: насколько поставленные цели соответствуют реальной ситуации в жизни семьи; если не соответствуют, то чем это вызвано и какова динамика в реализации плана. Мониторинг предполагает оценку достигнутых результатов в рамках поставленных задач. От результатов мониторинга зависит принятие решения о дальнейшей работе с семьей. В случае отсутствия эффекта в рамках реализации плана выявляются причины этого, и проводится корректировка реабилитационного плана. В случае положительной динамики - план реализуется без корректировки.
4. *Оценка нарушения прав ребенка на полноценное общение с обоими родителями.* Раз в месяц куратор случая проводит оценку риска нарушения законных прав ребенка на полноценное общение с обоими родителями. На основании данной оценки анализируется динамика ситуации в семье. Если риск низкий, то случай семьи может быть вынесен на обсуждение для закрытия. Если риск средний или высокий, то случай выносится для обсуждения о переводе для дальнейшего сопровождения.
5. *Принятие решения о дальнейшей работе со случаем, оценка риска.* На основании мониторинга может быть вынесено решение о дальнейшей работе со случаем. Реализацию плана можно продлить на определенное время, если:
 - Отмечается положительная динамика в изменении ситуации клиента, однако времени для полного достижения цели не хватило.
 - План частично признан неэффективным и требует корректировки цели, задач, действий. В таком случае план частично корректируется и на его реализацию даётся определенное время в зависимости от специфики сопровождения.

Другой вариант результата мониторинга - закрытие случая.
Закрытие случая может быть в следующих случаях:

- план реализован, ребенок полноценно общается с обоими родителями, снижен риск повторных конфликтных ситуаций родителей ребенка;
- план реализован, прослеживается устойчивая положительная динамика в профилактической работе в рамках снижения риска правонарушений и социальной дезадаптации несовершеннолетнего;
- план не реализован, контакт не установлен со вторым родителем несовершеннолетнего;
- план не реализован, отсутствует возможность установить контакт с ребенком в силу нежелания родителя включаться в работу и сотрудничать с бывшим супругом.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТАЦИИ, ЗАПОЛНЯЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ УСЛУГИ III

Приложение 3.1

Журнал учета обращений клиентов

Дата	Способ обращения (личный, телефон)	Ф.И.О. обратившегося	Источник информации о проекте	Результат

Приложение 3.2

Соглашение о сотрудничестве с родителями несовершеннолетних

«___» _____ 20__ г.

г. Череповец

Проект «Территория счастливого детства» реализуемый на территории МБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» г. Череповца, именуемые в дальнейшем «Проект», в лице директора _____, действующей на основании Устава с одной стороны, и гражданин (ка) (граждане) _____

(Ф.И.О. родителей несовершеннолетнего)

в дальнейшем именуемый Родитель (Родители)

(Ф.И.О. ребенка (детей), дата рождения)

вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

- 1.1. Предметом договора являются взаимные обязательства между специалистами Проекта и Родителем в рамках реализации Проекта
- 1.2. Данный Договор заключается в интересах ребенка (детей) и направлен на защиту его (их) права на общения с обоими биологическими родителями.

2. Права и обязанности сторон

- 2.1. Родитель (Родители) имеет (имеют) право:
 - 2.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах.
 - 2.1.2. Обращаться за помощью к специалистам по вопросам функционирования Проекта.
 - 2.1.3. На уважительное отношение к себе со стороны специалистов Проекта.
 - 2.1.4. На получение профессиональной социально-педагогической, психологической, правовой помощи и поддержки по вопросам семьи и ребенка (детей).
 - 2.1.5. На конфиденциальность со стороны специалистов Проекта.

2.2. Специалисты Проекта имеют право:

- 2.2.1. Получать от Родителя (Родителей) гарантии на участие в реализации Проекта.
- 2.2.2. Получать от Родителя (Родителей) достоверную информацию о ситуации в семье.
- 2.2.3. Самостоятельно выбирать формы и методы психолого-педагогического сопровождения Родителей и несовершеннолетнего.
- 2.2.4. В случае невыполнения Родителем (Родителями) своих обязательств по настоящему Соглашению расторжение договора о участии в Проекте.

2.3. Родитель (Родители) обязан (обязаны):

- 2.3.1. Гарантировать участие в реализации Проекта.
- 2.3.2. Сообщать достоверную информацию о себе и несовершеннолетнем.
- 2.3.3. В процессе реализации Проекта взаимодействовать со специалистами по всем направлениям работы.
- 2.3.4. Оказывать содействие специалистам Проекта в период осуществления психолого-педагогического сопровождения родителей и ребенка.

2.4. Проект обязан:

- 2.4.1. Предоставить Родителю (Родителям) полную и объективную информацию об услугах предоставляемых Проектом.
- 2.4.2. Предоставить оборудованное помещение для общения родителей и детей.
- 2.4.3. Обеспечить доступность предоставляемых услуг для Родителя (Родителей) и его ребенка (детей).
- 2.4.4. Информировать Родителя (Родителей) об изменении времени пребывания ребенка (детей) в учреждении.
- 2.4.5. Оказывать в полном объеме услуги согласно Проекту.
- 2.4.6. Обеспечить:
 - безопасность ребенка (детей), в период пребывания его в Учреждении;
 - защиту прав и законных интересов ребенка (детей);
 - индивидуальный подход к ребенку (детям), учитывая особенности его (их) развития.

3. Согласие Родителя (Родителей)

- 3.1. По настоящему Договору в связи с деятельностью Проекта Родитель (Родители) дает согласие (доверяет):

- на проведение диагностических мероприятий Родителя и ребенка;
- на проведение консультаций (занятий) индивидуальных и совместных с ребенком в рамках проекта.

4. Ответственность сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в соответствии с положением проекта.

5. Заключительные положения

5.1. Срок действия договора на период реализации проекта, либо до разрешения трудной жизненной ситуации клиента в зависимости от того которое из обстоятельств наступит раньше.

5.2. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются письменно и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

6. Реквизиты Сторон

МБУ «Социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних «Росток»
162603, г. Череповец,
ул. Краснодонцев, д.21

Ф.И.О. _____
Дата рождения _____
Адрес регистрации _____

Телефон _____
Паспорт № _____
выдан _____

(подпись) (расшифровка)

Директор учреждения:
_____ /

Ф.И.О. _____
Дата рождения _____
Адрес регистрации _____

Телефон _____
Паспорт № _____
выдан _____

(подпись) (расшифровка)

Руководитель проекта:
_____ /

Маркеры оценки семьи и несовершеннолетнего, являющихся клиентами услуги

Дата заключения соглашения _____
Причина обращения в проект _____

Ф.И.О. матери _____
Ф.И.О. отца _____
Ф.И.О. ребенка _____
Социально-ближайшее окружение семьи _____

Дата диагностической процедуры:
Первичная диагностика _____
Срезовая диагностика _____
Диагностика на выходе _____

Выводы:

Цель работы:

Задачи:

Приложение 3.4

Маркеры оценки детско-родительских отношений (ребёнок)

маркер	диагностика при входе	срезовая диагностика	диагностика на выходе
Страх оставаться с одним из родителей			
Повышенный уровень тревожности			
Недостаток внимания со стороны родителя			
Эмоциональное отвержение ребёнка			
Отсутствие диалога с родителем			

Приложение 3.5

Маркеры оценки детско-родительских отношений (родители)

маркер	диагностика при входе	срезовая диагностика	диагностика на выходе
Постоянные конфликты между родителями			
Крик			
Чрезмерная опека ребёнка			
Недостаток внимания ребёнку			
Неуважение индивидуальности ребёнка			
Враждебность к ребёнку			
Авторитарность родителей по отношению к ребёнку			

Приложение 3.6

Маркеры оценки конфликтов в семье

маркер	диагностика при входе	срезовая диагностика	диагностика на выходе
Взаимная неприязнь бывших супругов			
Отсутствие толерантности между родителями			
Вербальная агрессия			
Физическая агрессия			
Непрощённые обиды			
Низкий уровень педагогической грамотности членов семьи			
Жёсткая позиция родителя			
Непринятие ребёнком одного из родителей			

Приложение 3.7

Маркеры оценки психо-эмоционального состояния (ребёнок)

маркер	диагностика при входе	срезовая диагностика	диагностика на выходе
Вербальная агрессия			
Физическая агрессия			
Повышенная тревожность			
Отсутствие эмпатии к окружающим			
Снижение уровня самоконтроля			
Снижение уровня самооценки			
Психофизиологические проявления			
Речевые расстройства			
Бессонница			

Приложение 3.8

Маркеры оценки психо-эмоционального состояния (родители)

маркер	диагностика при входе	срезовая диагностика	диагностика на выходе
Апатия			
Речевая бессвязность			
Агрессивность			
Злоупотребление ПАВ			
Снижение уровня самоконтроля			
Негативизм			
Психофизиологические проявления			
Заикливание на ситуации			
Бессонница			
Моральный садизм			

Приложение 3.9

Маркеры оценки социальной дезадаптации несовершеннолетнего

маркер		диагностика при входе	срезовая диагностика	диагностика на выходе
Характер занятости	МБДОУ МБОУ СОШ			
Поведение в школе или другом заведении	примерное			
	хорошее			
	удовлетворительное			
	неудовлетворительное			
	Состоит на внутришкольном учете социального педагога			
	состоит на учете в полиции			

Отношение к учебе:	заинтересованное			
	избирательно-заинтересованное			
	равнодушное			
	отрицательное			
	крайне отрицательное			
Особенности поведения ребенка	воровство			
	вымогательство у младших и слабых			
	прогулы			
	опоздания			
	избиение младших и слабых			
	попытки к насилию			
	жестокое обращение с животными			
	проявление садистских наклонностей			
	грубые нарушения общественного порядка(хулиганство)			
	Отношение к своим проступкам	равнодушен		
переживает				
оправдывает				
осуждает				
Отношение к педагогическим воздействиям	с ожесточением			
	равнодушно			
	понимает и старается выполнить требования			
Досуговая занятость	Посещение кружков и секций			
	Отсутствие желания посещать кружки и секции			

Характеристика общения со сверстниками	общение по интересам со сверстниками			
	досуговые группы с совместными формами отдыха и общения			
	общение на основе пустого времяпрепровождения;			
	асоциальные группы: выпивки, сквернословие, драки, мелкое хулиганство			
	криминогенные группы, состоящие на учете в милиции за различные правонарушения: мелкие кражи, угоны, бродяжничество, др.			

Оценка по балловой системе:

- 4 балла высокий уровень
- 3 балла повышенный уровень
- 2 балла средний уровень
- 1 балл низкий уровень

Приложение 3.10

План ведения случая семьи

Дата	Мероприятие	Результат	Запланировано	Специалист

Приложение 3.11

План-график мероприятий клубной деятельности проекта

Задачи	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные	Ожидаемый результат
<i>Цель: Снижения риска безнадзорности и правонарушений у несовершеннолетних. Обеспечение права детей на здоровые отношения с обоими родителями в период после развода.</i>				
Профилактировать риски социальной дезадаптации у несовершеннолетних	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел» для дошкольников: «Я и общество»	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Социальный педагог	Повышения уровня социальной адаптации дошкольников
	В рамках деятельности клуб «Я - гражданин» для старших школьников: «Почитание взрослых»	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Социальный педагог	Повышения уровня духовно-нравственной культуры детей
	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел» для подростков: «Я среди людей и сам строю свою жизнь»	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Социальный педагог	Снижение рисков социальной дезадаптации несовершеннолетних
Урегулировать конфликтные ситуации между бывшими супругами.	В рамках деятельности клуба для мам «Шаг в новую жизнь», и школы для пап «Новый Я» Тематика: «Как уладить конфликт при помощи слов»-6-7 занятий в цикле	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Все специалисты проекта	Родители осознают духовно-нравственную, эстетическую, патриотическую значимость бесконфликтного воспитательного процесса и прикладывают силы для его реализации»

Задачи	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные	Ожидаемый результат
Нормализовать психоэмоциональное состояние несовершеннолетних и родителей.	В рамках деятельности клуба для отцов «Новый я»: «Учимся общаться». Блок из 5-6 занятий	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Педагог-психолог	Снижается психоэмоциональная нагрузка, стабилизируются психические процессы.
	В рамках деятельности клуба для мам «Шаг в новую жизнь»: «Моя семья». Блок из 5-6 занятий			Снижается психоэмоциональная нагрузка, стабилизируются психические процессы.
	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел»: «Я- личность». Блок из 5-6 занятий			Сформируются зачаточные представления о личностных границах, допустимых пределах дозволенного.
Обучать родителей эффективным приемам взаимодействия с детьми.	В рамках деятельности клуба для отцов «Новый я»: «Детство, как социально-психологический феномен». Блок из 10 занятий.	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Педагог-психолог	Снижается риск развития дисгармоничных взаимоотношений в семье.
	«Искусство общения с ребенком». Блок из 10 занятий			Повышение педагогической компетенции родителей
	В рамках деятельности клуба для мам «Шаг в новую жизнь»: «Детство, как социально-психологический феномен». Блок из 10 занятий.	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Педагог-психолог	Снижается риск развития дисгармоничных взаимоотношений в семье.
Мост доверия «От сердца к сердцу». Блок из 10 занятий	Социальный педагог			Повышение педагогической компетенции родителей

Задачи	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные	Ожидаемый результат
Оптимизировать детско-родительские отношения.	В рамках деятельности клуба для отцов «Новый я»: Психолого-педагогическая помощь мужчинам в построении взаимоотношений с детьми. Блок из 10 занятий	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Педагог-психолог	Сформировались представления о возрастных новообразованиях детей, индивидуальных особенностях развития.
	В рамках деятельности клуба для мам «Шаг в новую жизнь»: Психолого-педагогическая помощь женщинам в построении взаимоотношений с детьми. Блок из 10 занятий			Сформировались представления о возрастных новообразованиях детей, индивидуальных особенностях развития.
	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел»: «Умение выстраивать взаимоотношения с социально-значимым окружением»			Усвоили навыки бесконфликтного общения, обучились способам взаимодействия с близкими людьми.
Формировать гражданско-правовую компетентность у несовершеннолетних.	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел» для школьников: «Юный гражданин»	Период сопровождения семьи (3-6 мес.)	Социальный педагог	Повышение уровня социально-правовой грамотности, социально уверенное поведение.
	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел» для подростков: «Я – гражданин России»			повышение уровня правовой и нравственной культуры у несовершеннолетних

Задачи	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные	Ожидаемый результат
Предоставить территорию на базе учреждения для безопасного и комфортного общения клиентов до и после бракоразводного процесса.	Организация встреч родителей и детей на территории проекта.	В период сопровождения семьи.	Специалисты проекта.	Обеспечить право ребенка на здоровые отношения с обоими родителями.

УСЛУГА IV

ВРЕМЕННОЕ ПОМЕЩЕНИЕ ДЕТЕЙ В ВОЗРАСТЕ ОТ 6 МЕСЯЦЕВ ДО 2 ЛЕТ В ГРУППУ ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

В последние годы снижается количество детей, оставшихся без попечения родителей, но проблема социального сиротства пока еще остается актуальной. Из-за крайних обстоятельств, матери иногда ещё в роддоме отказываются от новорожденных детей, другие могут временно поместить ребенка в учреждение (в Дом ребенка).

Часто такое решение вызвано низким материальным достатком семьи, невозможностью прожить на небольшое пособие, которого не хватает на еду, лекарства, одежду, самые необходимые вещи, бывает нечем платить за коммунальные услуги или за съемное жилье. Женщина находится на грани срыва. Особенно это касается одиноких мам, не имеющих поддержки близкого окружения с ребенком 1,5 до 2 лет, когда пособие, которое выплачивалось по уходу за ребенком, становится значительно меньше, а путевки в детский сад нет. Женщина не имеет возможности выйти на работу и не знает, как содержать себя и ребенка. Ей кажется, что остается единственный выход – передать малыша в Дом ребенка. Однако научно доказано, что даже 1 месяц, проведенный ребенком в учреждении без родителей, необратимо сказывается на его психозмоциональном состоянии и всей дальнейшей судьбе.

Одним из выходов из данной ситуации является услуга временного помещения детей в возрасте от 6 месяцев до 2 лет в группу дневного пребывания.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Услуга дает возможность устроить ребенка в группу дневного пребывания, оборудованную по типу яслей, а вечером забрать его домой в семью. Одинокий родитель трудоустраивается, что позволяет стабилизировать социально-экономическое положение семьи и повысить качество жизни. Вечером и в выходные дни мама проводит время с ребенком, что значительно снижает риск возникновения депривационных нарушений у малыша.

Цель: Предоставление возможности временного помещения ребенка в возрасте от 6 месяцев до 2 лет в группу дневного пребывания.

Задачи:

1. Предоставить возможность трудоустроиться и улучшить социально-экономическое положение родителям с детьми раннего возраста, находящимся в трудной жизненной ситуации.
2. Обеспечить развитие личности ребенка раннего возраста из числа целевой группы проекта в соответствии с его возрастными потребностями.
3. Обеспечить развитие эмоционального контакта родителя с ребенком для предотвращения депривационных нарушений.

Целевая группа (получатели) услуги

1. Одиноким родители, имеющие детей в возрасте от 6 месяцев до 2 лет, имеющие риск помещения ребенка в Дом ребенка;
2. Дети в возрасте от 6 месяцев до 2 лет.

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает наличие следующих условий: групповое помещение, отвечающее требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда. В помещении должна быть отдельная игровая комната, спальная комната, раздевалка, туалет. Игровая комната должна быть оборудована игровой - предметно-развивающей средой, соответствующей возрасту детей и включающей дидактические, наглядные пособия, игрушки, игровые предметы, детскую художественную и познавательную литературу. Отдельное помещение должно позволять проводить музыкальные и физкультурные занятия с детьми.

Информационное сопровождение деятельности по услуге включает информирование клиентов об услуге через средства массовой информации, рекламные буклеты, проекты БФ «Дорога к дому», организацию «Горячих линий».

Кадровое обеспечение. Необходимый минимальный штат сотрудников для оказания услуги: руководитель, педагог (воспитатель), социальный педагог, психолог, музыкальный руководитель, физкультурный руководитель, медицинская сестра.

Общие требования к профессиональной компетентности специалистов следующие: наличие высшего или среднего профессионального образования по специальности, стаж работы: не менее года, опыт работы с детьми раннего возраста, периодичность повышения квалификации: 1 раз в 3 года. Для специалистов является обязательным участие в семинарах, конференциях и тренингах по повышению профессиональной компетентности.

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

По результатам исследования актуальных социальных проблем в Вологодской области, проведенного АНО «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» в 2012 году, было выявлено, что наиболее подвержены риску разлучения с родителями и попадания на полное государственное попечение младенцы и дети младшего возраста (от 0 до 3 лет). По данным исследования, 51 % детей, проживающих в малоимущих семьях – это дети от 0 до 3-х лет. Это служит дополнительным доказательством того, что семьи с детьми данного возраста являются наиболее уязвимой группой и требуют помощи и поддержки.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

Услуга пользуется популярностью среди семей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Часть клиентов по объективным обстоятельствам (невозможность получения путевки в ДОО, низкий материальный достаток и др.) находятся в проекте более длительный период, чем запланировано, т.к. за данный период нет возможности решения проблем у конкретных семей. Общее количество клиентов, получивших услугу, за 2014 год – 85 человек: 44 несовершеннолетних и 41 родитель. 2 детей / 2 семьи были переведены с круглосуточного пребывания из Дома ребенка в дневную группу. Благодаря работе специалистов у семей повысилось материальное благополучие (за счет реализации возможности мамы выйти на работу), у детей сохранилась их кровная семья, гармонизировались детско-родительские отношения. 6 родителей – 21% - не имели возможность перевести/поместить своих детей в ДОО города, помощи родственников у них нет, поэтому этим родителям предоставлена возможность посещать группу дневного пребывания на дополнительный период.

За 2014 года согласно программе проведено 3699 индивидуальных занятий с детьми, 484 групповых занятий, из них 97 физкультурных и 96 музыкальных. Проводится необходимое медицинское сопровождение детей,

общеукрепляющие мероприятия. Разработаны и внедрены 44 индивидуальные программы реабилитации детей.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Основными шагами по реализации услуги выступили три этапа (см. Рис. 4.1.).

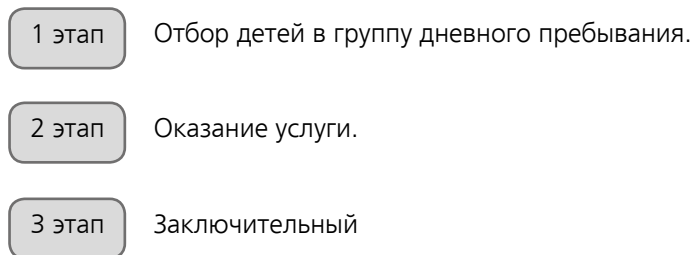


Рис. 1. Алгоритм оказания услуги по временному помещению детей 6 месяцев – 2 лет в группу дневного пребывания

Этап №1

ОТБОР И ПРИЕМ ДЕТЕЙ В ГРУППУ ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ

Прием в группу осуществляется в соответствии с социальными показаниями (трудная жизненная ситуация) по направлению учреждений социальной защиты, ходатайству Благотворительного фонда «Дорога к дому», а также по заявлению родителей (законных представителей) ребенка. Отбор детей осуществляет Комиссия в составе директора Благотворительного фонда «Дорога к дому», руководителя услуги, начальника отдела опеки и попечительства, руководители социальных учреждений города. Комиссия рассматривает предоставленные документы и принимает решение о принятии ребенка в группу кратковременного пребывания. Эта же Комиссия при необходимости продлевает срок нахождения ребенка в группе.

Наличие трудной жизненной ситуации оценивается по следующим критериям:

- В семье случилась кризисная финансовая ситуация (потеря работы основным кормильцем, потеря кормильца и другие экстренные ситуации)

- В семье произошла семейная трагедия: гибель, тюремное заключение кого-то из близких и др.
- Отец ребенка не принимает участия в воспитании и не поддерживает женщину материально
- В семье клиента произошел развод, отец отказывается/уклоняется от выполнения обязанностей по содержанию женщины и ребенка (место нахождения отца ребенка неизвестно, он ведет асоциальный образ жизни, не работает и др.)
- Женщина одна воспитывает ребенка, не получает алименты и пособия на ребенка
- Родственники не поддерживают женщину материально
- Женщина официально не находится в отпуске по уходу за ребенком (не имела работы до рождения ребенка, не была трудоустроена согласно ТК РФ и др.) и не получает пособия на ребенка
- Женщина вынуждена оплачивать съемное жилье, на которое не хватает денежных средств
- В семье присутствует угроза домашнего насилия для женщины, ребенка или других членов семьи (были случаи домашнего насилия).
- Женщина (мать ребенка) - бывшая воспитанница детского дома, не имеет жилья, материальных средств, поддержки близких, позитивного примера материнства.

Факторы рассматриваются и оцениваются по отдельности, решение принимается коллегиально.

С родителями заключается договор на пребывание ребенка в группе дневного пребывания.

Этап №2

ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

Одним из условий оказания услуги является трудоустройство родителей и улучшение социально-экономического положения семьи. Ребенок посещает группу дневного пребывания, а одинокий родитель имеет возможность выйти на работу. Социальный работник помогает родителю найти выход из трудной жизненной ситуации. С этой целью проводится оценка семейной ситуации, выяснение причин, по которым родитель не

может справиться с трудностями, затем составляется индивидуальный план сопровождения семьи. С родителями проводятся индивидуальные консультации, беседы, мотивационные встречи по социальным, педагогическим, юридическим, медицинским, психологическим вопросам, оказывается различная помощь (содействие в трудоустройстве, оформлении пособий, помощь в получении путевки в детский сад, т.п.). План составляется совместно с семьей, оговариваются цели, сроки, мероприятия, ответственность сторон. Важно, чтобы родители осознали собственные ресурсы, возможности выхода из трудной жизненной ситуации.

С детьми в группе работает команда специалистов: воспитатели, педагоги-организаторы, учитель-дефектолог, медицинские сестры. Работа с детьми включает в себя:

- уход и присмотр за детьми (организация рационального питания, соблюдение режима дня, личной гигиены, хозяйственно-бытовое обслуживание);
- проведение общеукрепляющих мероприятий;
- изучение нервно-психического развития детей проводится по следующим разделам: физическое развитие, развитие речи, игровая деятельность, социально-эмоциональное развитие, предметная деятельность, сенсорное развитие, навыки самообслуживания. Оценка нервно-психического развития осуществляется согласно эпикризным срокам (1 раз в три месяца). По результатам данной оценки воспитатель делает вывод о степени и группе развития ребенка, а также анализирует, какие параметры развиваются лучше, а где есть трудности. Воспитатель составляет индивидуальную программу развития ребенка, где указывает цель и задачи работы, какие мероприятия / игры, упражнения необходимо провести;
- организация и проведение подгрупповых и индивидуальных коррекционно-развивающих занятий с детьми по развитию речи, сенсорики, развитию движений, продуктивных видов деятельности (лепка, рисование); на занятиях используются элементы сказкотерапии, музыкотерапии, кукольного театра, приемы и техники развития мелкой и крупной моторики, арт-терапии и др.;
- организация досуга детей путем проведения различных мероприятий, развлечений и праздников, самостоятельных и коллективных игр и т.д., а также посещение культурных и досуговых детских учреждений города, в том числе вместе с родителями.

Важной составляющей здесь является работа, направленная на сохранение и восстановление связей между мамой и ребенком. Этому способствуют совместные досуговые мероприятия. Игры подбираются таким образом, чтобы в них могли участвовать совместно мама (родители) и ребенок. С этой целью используются игры с сюжетными игрушками, с природными материалами; занятия продуктивными видами деятельности. Благоприятные эмоциональные отношения между взрослым и ребенком создают основу для гармоничного развития маленького человека, его познавательной активности, самостоятельности, любознательности, развития творческого потенциала. Совместное посещение культурных и досуговых детских учреждений города помогает родителям расширить их представления о том, как можно организовать свободное время в выходные дни, вечером, что может быть интересно ребенку данного возраста. Совместное переживание эмоций сближают родителей и детей, делают их отношения теплыми и доверительными.

Этап №3 **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ**

Продолжительность пребывания в группе дневного пребывания составляет 3-4 месяца. В случае необходимости и с учетом индивидуальных ситуаций семей, время пребывания ребенка в группе может быть продлено. Данная услуга является поддерживающей и предоставляется родителям для того, чтобы «высвободить время и силы» на преодоление трудной жизненной ситуации, справиться с финансовыми проблемами.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТАЦИИ, ЗАПОЛНЯЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ УСЛУГИ III

Приложение 4.1

ПОЛОЖЕНИЕ

о группе дневного пребывания детей на базе бюджетного учреждения здравоохранения Вологодской области «Дом ребенка специализированный № 2» в рамках проекта «С мамой» Благотворительного фонда «Дорога к дому» компании «Северсталь»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Типовым положением о БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2» и на основании Соглашения о сотрудничестве БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2» и БФ «Дорога к дому» по реализации проекта «С мамой»

1.2. Положение призвано регулировать процесс создания и функционирования группы дневного пребывания на базе БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный №2» для детей, не посещающих дошкольные образовательные учреждения из малообеспеченных и неполных семей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

1.3. Группа дневного пребывания ставит своей целью обеспечить всестороннее развитие детей, в возрасте от 6-ти месяцев до 2-х лет, с целью оказания помощи женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, которые вынужденно принимают решение разместить детей в группе в связи с тем, что им необходимо выйти на работу, чтобы содержать себя и ребенка.

1.4. Группа дневного пребывания детей, является структурной единицей БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2», которая обеспечивает реализацию прав ребёнка на охрану жизни, укрепление здоровья, адекватное интеллектуальное, физическое и психическое развитие.

2. Организация функционирования группы дневного пребывания детей

2.1. Группа дневного пребывания для детей открывается приказом Департамента Здравоохранения Вологодской области на основании разрешения Роспотребнадзора при наличии необходимых материально-технических, санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдения правил пожарной безопасности,

кадрового обеспечения, а также требований к устройству учреждений здравоохранения различного типа и вида, определяемых нормативно – правовыми актами Министерства Здравоохранения РФ.

2.2. Для открытия группы дневного пребывания детей, необходимы:

- штатное расписание
- образовательная программа,
- режим дня,
- расписание деятельности детей.

2.3. Приём детей в группы дневного пребывания регулируется Правилами приема несовершеннолетних детей в группу дневного пребывания и осуществляется на основании заявления родителей переживающих трудную жизненную ситуацию, анкеты, результатов оценки уровня проблем семьи (или ЕФО), медицинского заключения о состоянии здоровья ребёнка, заключения комиссии, в состав которой входят: заместитель мэра по социальным вопросам (председатель комиссии), консультант управления организации медицинской помощи по г.Череповцу Департамента здравоохранения Вологодской области, председатель Комитета социальной защиты населения мэрии г.Череповца, начальник отдела опеки и попечительства управления образования мэрии г.Череповца, главный врач БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2», директор БФ «Дорога к дому».

2.4. По условиям проекта, дети принимаются в группу по решению комиссии сроком до 4-х месяцев. В исключительных случаях, если проблемы семьи за срок, предусмотренный проектом, не решены, Договор с родителями ребенка (Приложение № 9) может быть продлен решением комиссии на срок, определяемый в каждом конкретном случае индивидуально.

2.5. Выписка детей из группы дневного пребывания производится по личному заявлению родителя:

- при получении постоянной путевки для ребенка в детское дошкольное учреждение,
- при улучшении материальных и жилищно-бытовых условий родителей (положительная динамика жизненных условий -Приложение № 10),
- при изменении социального статуса родителей,
- при смене места жительства.

2.6. Отношения между БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2» и родителями детей, посещающими группу временного пребывания, регулируются Договором, заключаемым в установленном порядке.

2.7. Группа временного пребывания детей функционирует 5 дней в неделю с понедельника по пятницу, с 7=00 до 19=00. Суббота и воскресенье – выходные дни.

2.8. Группа дневного пребывания детей функционирует с организацией пятиразового режима питания (завтрак, 2-ой завтрак, обед, полдник, ужин) по меню и денежным нормам питания для дошкольных учреждений в зависимости от возраста детей.

2.9. Медицинское обслуживание осуществляется медицинским персоналом, закреплённым за БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2».

3. Организация воспитательной, социально-психологической работы в группе дневного пребывания детей

3.1. Воспитательный процесс в группе дневного пребывания детей строится в соответствии с Едиными требованиями, отражающими базисное содержание воспитания и обучения в группах для детей дошкольного возраста, включает гибкое содержание и педагогические технологии, обеспечивающие индивидуальное, личностно - ориентированное развитие ребёнка, на основе личностно-деятельного подхода.

3.2. Содержание образовательного процесса в группе дневного пребывания детей определяется комплексными и парциальными программами воспитания детей дошкольного возраста, утверждёнными или рекомендованными Министерством образования РФ.

3.3. Группа дневного пребывания детей самостоятельна в выборе программ воспитания детей дошкольного возраста из комплекса вариативных, внесении изменений в них с учётом индивидуальных особенностей воспитанников, а также разработке собственных программ с учётом методологических, психологических и методических основ и единых требований, отражающих базисное содержание воспитания детей младшего дошкольного возраста.

3.4. Организация воспитательной работы предусматривает создание условий для развития различных видов деятельности с учётом возможностей, интересов, потребностей самих детей.

4. Функции группы дневного пребывания детей

- 4.1. Основными функциями группы дневного пребывания детей являются:
- обеспечение малышу комфортных условий пребывания в группе дневного пребывания;
 - сохранение и укрепление здоровья, проведение реабилитационных мероприятий,
 - содействие личностному развитию детей раннего возраста;
 - забота об эмоциональном благополучии каждого ребенка;
 - консультативная помощь семьям, воспитывающим детей раннего возраста;
 - взаимодействие с семьей для полноценного развития ребенка;
 - профилактические мероприятия по возрасту.

5. Ответственность

5.1. БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2» несет ответственность за жизнь и здоровье детей во время пребывания в группе дневного пребывания детей до передачи его родителям.

6. Права и обязанности сторон и участников

6.1. Участниками группы дневного пребывания детей являются дети в возрасте от 6-ти месяцев до 2-х лет и их родители, педагогические работники и медицинские работники, закрепленные за БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2»

6.2. Права, социальные гарантии и обязанности работников, занятых в группе дневного пребывания детей, определяются законодательством Российской Федерации, Уставом БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2», приказами по БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2», регламентирующими деятельность группы дневного пребывания, трудовым договором, определяющим функциональные обязанности работников.

6.3. Права, социальные гарантии и обязанности медицинских работников, привлекаемых к работе в группе дневного пребывания детей, определяются законодательством Российской Федерации, локальными актами.

6.4. Права и обязанности детей и родителей определяются Уставом БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный №2», приказом по БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный №2», регламентирующим деятельность группы, Договором, определяющим взаимоотношения родителей и БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный №2».

6.5. Управление деятельностью группы дневного пребывания детей осуществляется главным врачом БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2».

6.6. Деятельность группы дневного пребывания детей может быть прекращена в случае завершения работы проекта «С мамой» или ликвидации БУЗ ВО «Дом ребенка специализированный № 2».

Приложение 4.2

Динамика жизненной ситуации участника проекта «С мамой»
(заполняется в ходе реализации проекта ежемесячно)

ФИО родителя _____

ФИО ребенка _____

Дата заполнения _____

Изменения в семье:

1. Трудоустройство
2. Доход
3. Решение жилищных проблем
4. Решение материальных проблем
5. Улучшение взаимоотношений с родственниками, их влияние на изменение ситуации
6. Решение проблем детей (здоровье, развитие, др.)
7. Другое

Заключение:

Срок пребывания в проекте продлевается, основание// Выбыл из проекта, основание.

УСЛУГА V

**ОРГАНИЗАЦИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЕ
ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ**

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

Школьная среда, как зеркало, отражает привычки нашего общества. Подростки предъявляют и продвигают свои мнения, интересы, идеи, конфликтуют при этом, используют агрессивные методы решения вопросов: санкции, месть, жестокость. При этом нередко ребята не могут воспринимать чужое мнение, соотнести свои интересы с интересами другого, соблюсти права каждого на уважение. Поэтому в школьной среде проявляются нецивилизованные способы решения конфликтов: ссоры, драки, оскорбления и т. п. Тем не менее, в школе можно создать среду, обучающую подростка цивилизованно решать конфликт. Средством создания такой среды выступает Школьная служба примирения.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Услуга ориентирована на системную поддержку в создании, становлении и развитии деятельности Школьных служб примирения (ШСП), на осуществление восстановительной работы с подростками группы риска, склонными и/или совершившими противоправные действия, их семьями, а также работу с образовательными учреждениями, осуществляющими профилактику правонарушений в подростковой среде.

Создание в школе особой службы, службы примирения, призвано научить подрастающее поколение грамотно и цивилизованно выходить из сложных конфликтных ситуаций, что прямым образом скажется на снижении числа подростковых правонарушений и девиаций. Такие службы ориентированы на то, чтобы дать возможность подросткам взрослеть грамотно: осознавать свои поступки, брать ответственность за последствия своих действий, осваивать ценность уважения личности, занимать активную жизненную позицию, оказывать помощь сверстникам в разрешении

конфликтных ситуаций. Альтернативным реагированием является проведение восстановительных программ, в ходе которых конфликтная ситуация разрешается самими участниками конфликта при участии специально подготовленных специалистов-медиаторов.

Созданием и поддержкой ШСП занимается «кустовой» (по району, городу) координатор, являющийся практикующим медиатором проекта «Служба «Подросток». «Кустовой» координатор содействует распространению идей восстановительной медиации, созданию сообщества и деловому взаимодействию заинтересованных педагогических работников и школьников-медиаторов.

Целевая группа, получатели услуги: участники образовательно-воспитательного процесса (педагоги, специалисты, обучающиеся, родители) в учреждениях разного типа основного общего образования и специального профессионального образования. Ключевым субъектом целевой группы являются несовершеннолетние подростки-правонарушители, попавшие на контроль в КДНиЗП, ОПДН, Органы расследования, Суды, и подростки группы риска, которым свойственно агрессивное поведение в отношении учителей, одноклассников, родителей.

Цель услуги: внедрение в школы Череповца восстановительных практик для разрешения конфликтных и криминальных ситуаций с участием несовершеннолетних в образовательном пространстве через создание Школьных служб примирения. Целью школьной службы примирения является реализация восстановительного подхода к конфликтам и правонарушениям несовершеннолетних.

Задачи услуги:

1. Осуществлять поиск и поддержку специалистов школ, заинтересованных в продвижении идей восстановительного подхода; информировать и мотивировать их на сотрудничество в развитии восстановительных практик в решении конфликтных и криминальных ситуаций.
2. Осуществлять методическое и консультационное сопровождение на этапах создания, функционирования и развития ШСП.
3. Создать сообщество медиаторов ШСП и пространство для становления медиаторов и развития их профессионализма.
4. Осуществлять взаимодействие со Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, Ассоциацией восстановительной медиации Вологодской области (участвовать в проводимых конференциях и семинарах, обучаться и повышать квалификацию, знакомиться с новыми изданиями и разработками в области восстановительного правосудия и т. д.).

5. Обеспечить функционирование школьных служб примирения, решающих следующие задачи:

- при конфликте снизить административные, карательные воздействия взрослых, а также силовые воздействия и манипуляции подростков и перевести их в конструктивную коммуникацию;
- реализовать совместную (детей и взрослых) деятельность по улучшению школы как элемента самоуправления, перестраивающей существующий тип управления;
- включать подростков во взрослую деятельность: участие в значимом для образования России инновационном проекте;
- строить процесс воспитания на основе коммуникации и взаимопонимания, обращаться к таким ценностям, как справедливость и ответственность.

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Информационное сопровождение деятельности по услуге

Внедряющая организация осуществляет информирование, направленное на повышение осведомленности заинтересованных лиц о восстановительном подходе, технологии восстановительной медиации и школьных служб примирения, об услуге организации и сопровождения деятельности школьных служб примирения, о современных теоретических и практических изысканиях в области восстановительного правосудия для несовершеннолетних. Информирование осуществляется на всех этапах предоставления услуги. Мероприятия информирования планируются «кустовым координатором».

Заинтересованными лицами являются представители целевой группы: администрация, специалисты, педагоги, родители и обучающиеся школ города и учреждений специального профессионального обучения.

Заинтересованными лицами также могут быть муниципальные субъекты профилактики правонарушений несовершеннолетних: КДНиЗП, ОПДН и др.

Формами информационного сопровождения являются:

- Участие в административных совещаниях с блиц-информацией.
- Участие в заседаниях профессиональных объединений педагогов, специалистов.

- Участие в пресс-конференции, круглом столе по межведомственному взаимодействию с субъектами профилактики правонарушений.
- Участие в семинарах-практикумах, тематических конференциях, форумах и т.д. педагогической общественности.
- Участие в творческих конкурсах для школьников.
- Информационная кампания в социальных сетях.
- Подготовка и проведение вебинаров.
- Информационные пресс-релизы на сайте БФ «Дорога к дому».
- Организационные рабочие совещания кураторов ШСП.
- Мероприятия сообщества медиаторов города Череповца.

Инструменты информационного сопровождения: презентационные материалы, доклады, новостные рассылки электронной почты, публикации, анонсы, устные сообщения, информационные письма, ссылки на интернет-ресурсы, группа «В контакте».

Для эффективного осуществления информационного сопровождения внедряющая организация устанавливает партнерские отношения со специалистами управления образования города, иными организациями и ведомствами.

Кадровое обеспечение

Школьная Служба примирения создается в общеобразовательном учреждении педагогическими работниками, заинтересованными в альтернативных способах реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Чаще всего эта работа соотносится с функциональными обязанностями социальных педагогов; педагогов-психологов, в арсенале профессиональных средств которых не хватает восстановительных технологий, нацеленных на работу с трудными детьми, в том числе теми, которые неоднократно побывали на советах профилактики, педагогических советах, административных советах и т. д.

«Кустовой» координатор с одной стороны действует в сотрудничестве с Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации и МОО Центром «Судебно-правовая реформа», региональной ассоциацией восстановительной медиации Вологодской области, а с другой - взаимодействует с кураторами ШСП и с администрацией учреждений, где они созданы (см. Рис. 5.1.).

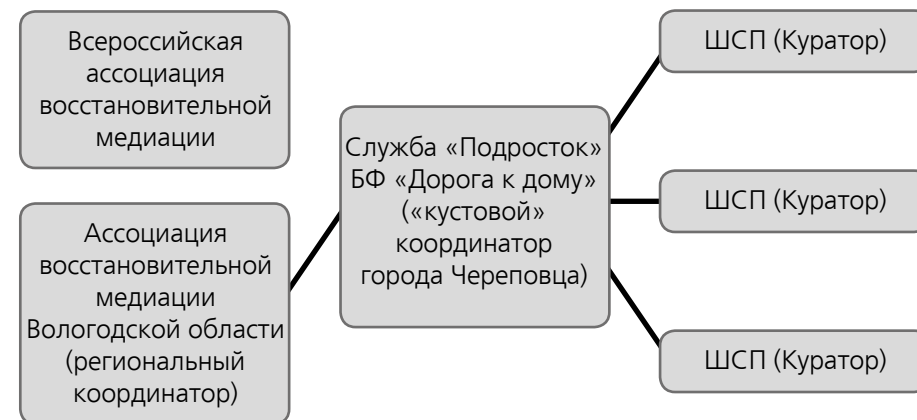


Рис. 5.1. Место внедряющей организации и ШСП в структуре Всероссийской ассоциации восстановительной медиации

Поддержка ШСП внедряющей организацией включает следующее:

1. Методическая и консультационная помощь куратору Школьной службы примирения, медиаторам из числа взрослого и детского коллектива школы.
2. Обеспечение методическими материалами и образцами типовых документов, регламентирующих создание и функционирование Школьной службы примирения.
3. Обучение медиаторов из числа взрослого и детского коллектива школы.
4. Оказание помощи в проведении восстановительных программ по запросу куратора Школьной службы примирения в сложных конфликтных или криминальных случаях.
5. Организация супервизий и интервизий восстановительных программ.
6. Вовлечение куратора и медиаторов Школьной службы примирения в мероприятия городского сообщества, мероприятия региональной ассоциации, Всероссийской ассоциации восстановительной медиации.

Каждая ШСП осуществляет деятельность на основе стандартов восстановительной медиации.

Для оказания услуги необходимый минимальный штат сотрудников включает: кустовой координатор, куратор, медиатор.

Более подробно компетенции специалистов, оказываемые услуги, представлены в таблице 5.1-5.3.

Таблица 5.1

Содержание деятельности и компетенции кустового координатора

Содержание деятельности	Компетенции
<p>Взаимодействует с руководителями ШСП и с администрацией учреждений. Проводит восстановительные программы в сотрудничестве с ШСП в трудных случаях. Организует деятельность сообщества медиаторов. Организует обучение медиаторов. Обеспечивает ШСП методическими материалами. Обеспечивает взаимодействие между региональной ассоциацией восстановительной медиации и службами примирения на своей территории (ШСП образовательных учреждений города):</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в проводимых конференциях и семинарах; - обучение и повышение квалификации; - знакомство с новыми изданиями и разработками в области восстановительного правосудия и медиации. 	<p>Знает технологию восстановительной медиации. Знает основы восстановительного подхода. Знает стандарты восстановительной медиации. Знает модель школьной службы примирения. Проводит восстановительные программы (практикующий медиатор)</p>

Таблица 5.2

Содержание деятельности и компетенции куратора

Содержание деятельности	Компетенции
<p>Осуществляет общее руководство Школьной службой примирения. Информирует о Школьной службе примирения педагогов, родителей, обучающихся. Обеспечивает получение службой примирения информации о конфликтах. Координирует работу школьников-медиаторов. Планирует развитие и продвижение Школьной службы примирения. Осуществляет мониторинг и анализ деятельности Школьной службы примирения, ведет количественный и качественный учет случаев</p>	<p>Знает технологию восстановительной медиации. Знает основы восстановительного подхода. Знает стандарты восстановительной медиации. Знает модель школьной службы примирения. Знает методы и способы профилактики правонарушений несовершеннолетних в образовательном</p>

<p>проведения восстановительных программ. Организует взаимный обмен информацией между внедряющей организацией и ШСП. Передает «кустовому» координатору запросы на оказание помощи в трудных конфликтных ситуациях.</p>	<p>учреждении. Проводит восстановительные программы (практикующий медиатор). Ведет документацию по Школьной службе примирения.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 5.3

Содержание деятельности и компетенции медиатора

Содержание деятельности	Компетенции
<p>Обеспечивает безопасные условия при проведении восстановительных программ. Участвует в собраниях сообщества медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.</p>	<p>Знает технологию восстановительной медиации. Знает основы восстановительного подхода. Знает стандарты восстановительной медиации. Проводит восстановительные программы (практикующий медиатор).</p>

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Согласно опросу 2009 года, череповецкие подростки считают, что большинство людей во всем мире постоянно живут в конфликтах, однако свое ближайшее окружение характеризовали, в большей части, как неконфликтных людей. Сам конфликт дети рассматривают как отрицательное явление действительности, выражающееся, чаще всего, в ссоре, драке, нецензурных высказываниях. В решении конфликтов собственной жизни предпочтение отдано было преимущественно мирным методам, а именно переговорам, выяснению причин, мотивов и мнений. Среди опрошенных школьников 75% согласились бы на помощь в разрешении конфликта, при условии удовлетворения обеих его сторон при помощи посредника, в качестве которого скорее видели бы своих друзей, родителей, нежели специалистов школы. Процент доверия сверстникам и друзьям составил 78%, уровень доверия к родителям, как к помощникам при решении разногласий - 43%, а за помощью в разрешении конфликта к учителям обратились бы только 13% опрошенных.

В школе, напротив, право реагирования на конфликт, прояснение его причин, обстоятельств, принятие решений по урегулированию раз-

ногласий, широко представлено в методах деятельности учителей, специалистов, администрации. Родители провинившегося школьника также априори несут на себе часть вины за его воспитание, и ни в коей мере не привлекаются ни к исследованию конфликтной ситуации, ни к её решению. Таким образом, противоречивый характер ситуации предполагал поиск и внедрение в школе практик, отвечающих вышеуказанным особенностям подросткового сообщества. Такая практика в России начала складываться с 2000 года с внедрением проекта создания школьных служб примирения на основе идей восстановительного правосудия. В 2009 году имелся достаточный опыт проведения восстановительных программ в Волгоградской области, Пермском крае, Москве.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

Школьные службы примирения начали свое существование в городе Череповце с 2012 года, а уже в 2014 году в Школьных службах примирения завершились примирением сторон 47 восстановительных программ, 130 подростков получили новый опыт цивилизованного решения конфликта, 68 взрослых поддерживали несовершеннолетних, непосредственно участвуя в восстановительных программах (родители и учителя), 16 медиаторов-школьников реализовали себя в роли ведущих восстановительных программ.

На 01.01.2015 БФ «Дорога к дому» в рамках проекта «Подросток» создано открытое сообщество медиаторов школ города Череповца, в которое входят 11 школьных служб примирения (ШСП). Из них в МБОУ «СОШ № 18», МБОУ «СОШ № 17», МБОУ «СОШ № 32» ШСП созданы с 2012 года. В МБОУ «СОШ № 4», МБОУ «СОШ № 6», МБОУ «СОШ № 7», МБОУ «СОШ № 12», МБОУ «СОШ № 16», МБОУ «СОШ № 25», МБОУ «СОШ № 28», МБОУ «СОШ № 26 с углубленным изучением отдельных предметов» созданы в 2014 году.

Из 11 ШСП действующими являются 8 ШСП (проводятся восстановительные программы разрешения конфликтных ситуаций). В 3 ШСП идет подготовительный этап к проведению восстановительных программ.

За 2014 год в школьных службах примирения проведено 47 восстановительных программ, завершённых примирением конфликтующих сторон. Всего участников восстановительных программ 198, из них: родителей, учителей — 68; несовершеннолетних — 130 человек. Программы примирения ведут медиаторы-специалисты школ - 11 че-

ловек, медиаторы-обучающиеся - 16 человек. Резерв медиаторов в школах (обучены и могут проводить восстановительные программы) составляет еще 29 человек.

По данным исследования 2015 года, большинство череповецких школьников считают конфликты неотъемлемой частью жизни. 32,5% опрошенных признают, что в их жизни присутствуют конфликты, которые они хотели бы разрешить; 65,6% считают возможным прибегнуть к разрешению конфликта с помощью третьей стороны - посредника. Роль посредника подростки предпочтительно отдают друзьям, родителям, психологу, медиаторам ШСП. Обратиться в ШСП уже сегодня готовы 56,3% опрошенных школьников. Изменилось и понимание школьниками конструктивного начала в конфликте: 20% считают, что конфликт – это повод договориться. Наряду с такими тяжелыми последствиями конфликта, как разрыв отношений, взаимное недоверие и обида, школьники называют такие восстановительные для отношений маркеры, как взаимные извинения, дальнейшее общение, признание неправоты, взаимное прощение конфликтующими сторонами друг друга. Выбор подростками конструктивных стратегий поведения в конфликте, таких как: сдерживание агрессивных эмоций, попытка понять и договориться говорит о том, что в школах, где развернута деятельность ШСП складывается восстановительная культура. И такие школьные конфликты, как ссора, спор, унижение, оскорбление, клевета могут быть решены конструктивно, сохраняя человеческие отношения конфликтующих сторон. Таким образом, право решить конфликт самому, на которое претендуют 96,6% опрошенных школьников, может быть реализовано в деятельности ШСП.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Поддержка деятельности Школьных служб примирения осуществляется внедряющей организацией системно, в период создания и существования ШСП в образовательном учреждении по следующим этапам (Рис. 5.2.):

1. Подготовка условий и создание ШСП в образовательном учреждении.
2. Внедрение в школу восстановительных практик (освоение восстановительной функции службы).
3. Приведение деятельности школьной службы примирения к эффективному режиму (реализация всех функций ШСП).
4. Становление высокопрофессиональной ШСП.



Рис. 5.2. Алгоритм организации и сопровождения школьных служб примирения

Этап №1

ПОДГОТОВКА УСЛОВИЙ И СОЗДАНИЕ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Цель этапа: Подготовить условия и создать ШСП в образовательном учреждении. Продолжительность этапа: от 1 до 6 месяцев. Сроки зависят от готовности администрации школы принять решение о создании ШСП. Готовность администрации школы обуславливается наличием необходимых ресурсов (кадровых, финансовых и других), а также осознанием потребности в создании ШСП исходя из актуальных для образовательного учреждения целей и задач.

Основные технологические шаги данного этапа отражены на рис. 5.3.

1. На этапе ознакомления с идеями восстановительного подхода, восстановительных практик «кустовой координатор» проводит собеседование с администрацией и специалистами в школе. В ходе собеседования администрация и специалисты информируются о школьной медиации, как альтернативной модели разрешения школьных конфликтов, о Службе прими-



Рис. 5.3. Подготовка условий и создание школьной службы примирения в образовательном учреждении

рения как структуре, осуществляющей данную деятельность в школе, о географии распространения ШСП в России, области и городе, о Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, о месте и роли внедряющей организации и возможностях для её участников (учреждения, специалистов, школьников). В школе проводится презентация, специалисты обеспечиваются информационными материалами о ШСП. На ознакомительную презентацию приглашаются администрация (директор, заместитель по учебно-воспитательной работе) и специалисты (социальный педагог, педагог-психолог, а также по желанию - классные руководители, учителя-предметники). После ознакомительной презентации определяется ответственное лицо из числа присутствующих для передачи сигнала о намерении школы о

создании службы примирения. В завершении этапа «Кустовой» координатор» устанавливает контакты со специалистами школы для приема сигнала о намерении школы создать службу примирения, обменивается контактами с определенным работником школы — ответственным лицом. Время на обдумывание принятой информации может составлять от 2 недель до 1 месяца со дня проведения ознакомительной презентации.

2. Второй шаг - принятие решения администрацией школы о создании ШСП. Директор организует сбор информации для принятия решения о создании ШСП.

На этом этапе администрация и специалисты школы:

- проводят проблемно-ориентированный анализ деятельности школы по направлению профилактики правонарушений и практики разрешения конфликтных ситуаций,
- соотносят данные проблемно-ориентированного анализа с возможностями внедрения школьной медиации в образовательно-воспитательную среду школы,
- оценивают имеющиеся ресурсы для создания ШСП,
- принимают решение о создании ШСП.

Сначала специалисты школы проводят инвентаризацию имеющегося опыта и определяют, есть ли трудности процесса разрешения конфликтов в школе. Источниками информации являются: статистика конфликтов в школе и адрес их разрешения (Совет профилактики, административный совет, малый педагогический совет, классный час, собеседование у педагога-психолога, социального педагога и т.д.); способы разрешения конфликтов; результаты работы с конфликтом, профилактика конфликтов в школе. Информация обобщается в форме проблемно-ориентированного анализа.

Далее специалисты доводят до сведения администрации школы результаты проблемно-ориентированного анализа. На основании собранной информации директор принимает решение о создании ШСП. Ответственное лицо передает сигнал «кустовому» координатору о принятом решении школы.

«Кустовой» координатор принимает сигнал о намерении создать службу примирения от ответственного лица школы.

В завершении этапа ответственное лицо школы связывается по телефону с «кустовым координатором» и сообщает о принятом или непринятом решении о создании ШСП. Процесс принятия решения может осуществляться в сроки от 1 недели до 1 месяца. При необходимости сроки принятия решения администрацией школы могут быть пролонгированы.

3. Подписание договора о сотрудничестве с внедряющей организацией.

В случае принятия администрацией школы решения о создании ШСП, «кустовой координатор» встречается с администрацией школы, и осуществляется двустороннее подписание договора о сотрудничестве внедряющей организации и школы. «Кустовой» координатор консультирует специалиста школы о внесении данных школы в договор о сотрудничестве; предоставляет электронную версию документа для внесения данных школы в договор, осуществляет посредничество при передаче договора на подписание сторонам, предъявляет подписанные школой экземпляры договора на подпись директору БФ, передает экземпляр договора директору школы. Встреча организуется в течение 1 недели после передачи сигнала школы о намерении создать службу примирения. В течение следующей недели получает 1 экземпляр договора, подписанный внедряющей организацией.

4. Четвёртый шаг - назначение куратора ШСП в школе.

На этом этапе назначается школьный куратор службы, «Кустовой координатор» предоставляет список функциональных обязанностей куратора школы. После подписания договора о сотрудничестве директор школы принимает решение о выборе кандидатуры куратора ШСП из числа специалистов, информированных о школьной медиации и принимавших участие в проблемно-ориентированном анализе деятельности школы. Директор школы определяет кандидатуру куратора, решает вопрос оплаты деятельности куратора, получает его согласие на осуществление данной деятельности, издает приказ по учреждению о создании ШСП и назначении куратора, знакомит куратора с должностными обязанностями. Назначенный куратор подписывает приказ и дополнительные должностные обязанности. Назначение куратора осуществляется в течение 1 недели со дня подписания договора о сотрудничестве.

5. Разработка локальных документов (на основе типовых), регламентирующих деятельность ШСП в школе. На этом этапе «Кустовой координатор» проводит консультацию для куратора ШСП по разработке Положения о ШСП на основе типового Положения о ШСП, консультирует куратора по вопросу разработки положения о ШСП, отвечает на уточняющие вопросы о деятельности ШСП. Куратор ШСП разрабатывает Положение о ШСП своей школы. Куратор ШСП может внести изменения в типовое Положение о ШСП, исходя из специфики содержания образовательно-воспитательного процесса в школе. Положение о ШСП согласуется с администрацией шко-

лы и утверждается на педагогическом совете школы. На разработку Положения предусмотрены сроки в 1 месяц с даты назначения куратора.

6. Подбор и формирование команды ШСП куратором школы.

Куратор ШСП оценивает контингент обучающихся 7-11 классов школы с целью выявления потенциальных школьников-медиаторов, беседует с каждым школьником из списка, выясняет интересы, готовность к работе медиатора и получает согласие потенциального участника команды ШСП. Также беседует с их родителями и получает согласие на участие школьника в работе ШСП.

Подбор осуществляется в течение 1 месяца с даты назначения куратора ШСП. Оценка проводится по усмотрению куратора и может включать следующие критерии:

- владение достаточными коммуникативными навыками,
- наличие признанного статуса в коллективе,
- наличие активной жизненной позиции,
- наличие самомотивации,
- умение работать в команде и др.

Куратор формирует первичный состав команды ШСП численностью до 6 человек. Куратор оформляет заявку во внедряющую организацию на обучение ведущих восстановительных программ, входящих в состав команды ШСП.

7. Обучение кураторов, специалистов и школьников технологии ведения восстановительных программ.

«Кустовой» координатор уточняет у кураторов ШСП список потенциальных школьников, специалистов школы для участия в базовом тренинге. «Кустовой» координатор обрабатывает заявки кураторов ШСП и формирует список группы на обучение ведущих восстановительных программ численностью до 25-30 человек в течение 2 месяцев. Согласует время и место проведения базового семинара – тренинга по подготовке ведущих восстановительных программ; разработывает (корректирует) программу базового тренинга по подготовке ведущих восстановительных программ; привлекает к участию в тренинге практикующих медиаторов Ассоциации восстановительной медиации; обеспечивает материально-техническое оснащение для проведения базового тренинга; рассылает приглашения в ОУ для участников базового семинара-тренинга; проводит базовый семинар-тренинг по обучению ведущих восстановительных программ; выдает сертификаты о прохождении обучения.

«Кустовой» координатор организует и проводит базовый семинар-тренинг для специалистов и школьников, включенных в список на обучение.

Базовый семинар-тренинг рассчитан на 3 календарных дня с учебной программой в объеме 12 или 24 часов.

Документация на данном этапе:

- Со стороны специалистов, оказывающих услугу: Договор о сотрудничестве школы со специалистами, Типовое положение о ШСП, список группы на обучение, программа семинара-тренинга по подготовке ведущих восстановительных программ, раздаточные методические материалы, листы регистрации участников семинара.
- В школе: Договор о сотрудничестве школы со специалистами, оказывающими услугу, приказ о создании ШСП и назначении куратора ШСП, Положение о ШСП МБОУ «СОШ ___», должностные инструкции куратора ШСП, сертификаты о прохождении обучения ведущих восстановительных программ.

Этап №2

ВНЕДРЕНИЕ В ШКОЛУ ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ ПРАКТИК (ОСВОЕНИЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ)

Цель этапа: запуск ШСП (старт-ап).

Продолжительность этапа: 1 год. Продолжительность этапа зависит от периода, необходимого для информирования участников образовательно-воспитательного процесса, налаживания системы поступления сигналов в ШСП о конфликтных ситуациях и практического освоения технологии восстановительной медиации (4 и более завершенных восстановительных программ).

Основные технологические шаги данного этапа отражены на рис. 5.4.

1. Исследование видов конфликтных ситуаций в школе и отбор случаев приемлемых для работы ШСП проводится куратором ШСП. «Кустовой» координатор консультирует по запросу куратора ШСП в проведении анализа данных анкет, отбора видов конфликтов.

Команда ШСП проводит анкетирование участников образовательно-воспитательного процесса по исследованию видов конфликтных ситуаций и прояснению готовности разрешать их цивилизованным путем (переговоры, уважение мнения, интересов другого человека, ответственность за последствия, извинения).

Куратор проводит анкетирование педагогического коллектива. Школьники-медиаторы проводят анкетирование обучающихся 5-11 классов.



Рис. 5.4. Подготовка условий и создание школьной службы примирения в образовательном учреждении

Команда ШСП проводит анализ данных анкет:

- о видах конфликтных ситуаций в школе (ссора, драка, оскорбление, угроза, шантаж, порча имущества, кража и т.д.);
- о возможных участниках конфликтных ситуаций: школьник - школьник, школьник -учитель, школьник -родитель, учитель-учитель, учитель-родитель;
- о приемлемых способах разрешения конфликтных ситуаций (переговоры, уважение мнения, интересов другого человека, ответственность за последствия, извинения и др.).

- Команда ШСП определяет виды конфликтных ситуаций в школе для решения с помощью восстановительных программ, с которыми сможет работать в соответствии уровнем обучения медиаторов.
- Куратор в случае затруднений анализа данных анкеты или отбора видов конфликтов обращается за консультацией к «кустовому» координатору. Команда ШСП определяет виды конфликтных ситуаций в школе для решения с помощью восстановительных программ в соответствии с квалификацией медиаторов (драка, присвоение чужого имущества, угрозы, шантаж, оскорбление и другие).
Сроки проведения анкетирования: сентябрь текущего учебного года. Первое анкетирование проводится в год создания ШСП и далее ежегодно. Анализ анкет и отбор видов конфликтов для работы ШСП: 2 недели со дня проведения анкеты.

2. Информирование участников образовательного процесса о деятельности ШСП. На этом этапе команда ШСП разворачивает кампанию по информированию участников образовательного процесса (обучающихся, педагогов, родителей) о деятельности ШСП в школе. Куратор планирует мероприятия по информированию обучающихся, педагогических работников, родителей о деятельности и результатах ШСП. Планирование осуществляется ежегодно, в сроки: май - на 1 учебное полугодие, декабрь - 2 учебное полугодие

Кампания по информированию проводится в школе системно, планируется как отдельное направление деятельности ШСП на текущее учебное полугодие. Команда ШСП размещает в школе информацию (стенд, объявление, интернет-анонс на сайте школы и т.д.), где обозначены контакты и способы для обращения участников образовательного процесса за помощью в решении конфликтов. Контактная информация размещается в первый день начала информационной кампании ШСП. В случае изменений (№ телефона, кабинета и т. п.) коррективы вносятся в контактную информацию в течении 3-х дней со дня изменений. Информационная кампания реализуется с сентября по декабрь и с января по май, согласно составленному и утвержденному на методическом или педагогическом совете плану. Куратор участвует в МО классных руководителей, педагогическом совете, информационно-методических совещаниях и т.д. Школьники-медиаторы проводят информирование в 5-11 классах на классных часах, тематических мероприятиях во время декады профилактики правонарушений, декады правовых знаний и т.д.

В начале учебного года Команда ШСП в рамках кампании по информированию обязательно транслирует информацию о способах обращения в Службу примирения: личное обращение к куратору или школьникам-медиаторам; через электронную почту, через ящик-почту, телефонный звонок, форум на сайте и др.

3. *Освоение различных способов поступления сигналов о конфликтах в ШСП.* На этом этапе «Кустовой» координатор консультирует куратора в случае обращения по принятию решения об открытии восстановительной программы. Команда ШСП определяет приемлемые способы (телефонный звонок, личное устное обращение, личное письменное обращение - записка, запрос, электронное письмо и т.д.) и места сбора сигналов о конфликтах (кабинет куратора, ящик обращений на территории школы, электронная почта и др.), руководствуясь имеющимися в наличии материально-техническими ресурсами. Любое обращение с сигналом о конфликте обязательно регистрируется. Важно, чтобы обращение не было анонимным. Анонимные обращения не регистрируются. Личные устные обращения может принимать куратор ШСП и школьники-медиаторы. Личные устные обращения к школьникам-медиаторам должны быть доведены до сведения куратора ШСП в день обращения. В команде ШСП назначается ответственный за сбор сигналов посредством личных письменных обращений из числа медиаторов-школьников. Ответственный выполняет сбор и передачу куратору сигналов ежедневно в течение текущего рабочего дня. Все поступившие сигналы фиксируются в «Журнале регистрации сигналов в ШСП». В ШСП могут обращаться субъекты профилактики правонарушений; обучающиеся; родители, другие работники школы. Внутренние субъекты профилактики: администрация (директор, заместитель директора по учебно-воспитательной работе); специалисты (социальный педагог, педагог-психолог); классный руководитель; учителя. Внешние субъекты профилактики: инспектор ОПДН, специалист КДНиЗП, уполномоченный по защите прав ребенка и др. Сигнал о конфликте передается в сроки от 1 дня до 1 месяца со дня конфликтной или криминальной ситуации. После приема сигнала о конфликте, команда ШСП принимает решение о начале восстановительной программы, руководствуясь критериями не позднее 3-х рабочих дней со дня приема сигнала. Куратор ШСП консультируется с «кустовым» координатором в случае необходимости при принятии решения об открытии восстановительной программы. Если по сигналу не открыта восстановительная программа, куратор ШСП передает сигнал специалистам школы для дальнейшей работы.

4. *Проведение программы восстановительной медиации.* Куратор ШСП с учетом специфики конфликтной ситуации, участников конфликтной ситуации назначает 2-х медиаторов для проведения восстановительной программы. Если одним из участников конфликтной ситуации является взрослый, куратор ШСП обязательно сам участвует в проведении восстановительной программы. В криминальной ситуации с причинением вреда или ущерба, куратор также обязательно сам участвует в проведении восстановительной программы. На этом этапе медиаторы проводят предварительные и примирительные встречи по технологии и с соблюдением стандартов восстановительной медиации. Сроки проведения восстановительных программ со дня принятия решения о начале восстановительной программы до 1 месяца, в сложных случаях до 2-3 месяцев. Куратор ШСП обращается к «кустовому» координатору с запросом на участие в восстановительной программе по сложным конфликтным или криминальным ситуациям.

1. *Освоение форм делопроизводства ШСП.* «Кустовой» координатор предоставляет формы документации для ШСП; дает методические рекомендации к ведению документации ШСП, осуществляет сбор мониторинга о деятельности ШСП. Деятельность куратора по организации, мониторингу результатов, работе с командой ШСП, а также ход восстановительной программы фиксируются в документах. Куратор ШСП имеет в личном доступе, несет ответственность за ведение и отвечает за хранение следующих документов:

- Нормативно-регламентирующие документы: копия приказа о создании ШСП, Положение о деятельности ШСП, копии свидетельств об обучении медиаторов ШСП, планирование деятельности ШСП, протоколы встреч с командой ШСП.
- Документы, отражающие работу с конфликтами: журнал регистрации сигналов о конфликтных ситуациях, журнал учета проведения восстановительных программ, повестка дня, отражающая результаты предварительной встречи со стороной; примирительный договор сторон конфликтной ситуации.
- Документы, отражающие информационную, воспитательную работу ШСП: планы и конспекты мероприятий ШСП (классный час, агитбригада, презентация для родителей, конкурс, викторина и т.п.)
- Документы, отражающие результаты работы: мониторинг ШСП, описание проведенных восстановительных программ, анализ анкетирования.
- Методические материалы.

Документация по процессам: организации, мониторинга результатов, работы с командой ШСП находится в открытом доступе в образовательно-воспитательном пространстве школы.

Документация о ходе восстановительной программы является конфиденциальной, заполняется ведущими программу медиаторами, сдается в архив куратору. Осуществляет хранение и обработку архивных документов только куратор ШСП. В администрацию или по запросу внешних субъектов профилактики может быть передана информация об общих результатах проведения восстановительной программы за подписью куратора ШСП. Куратор ежемесячно предоставляет «кустовому» координатору мониторинг деятельности ШСП.

2. Участие в мероприятиях сообщества медиаторов школ города. Мероприятия сообщества медиаторов планируются на календарный год. Мероприятия сообщества организуются с целью развития профессионального уровня ведущих восстановительных программ (супервизия, профессиональный коучинг, тренинг, мастер-класс, конкурс и др.); профессионального общения единомышленников; получения методической помощи (интервью, памятки, формы документов, рекомендации и др.). «Кустовой» координатор знакомит кураторов ШСП с планом деятельности сообщества в декабре предшествующего года, приглашает информационным письмом на ближайшее мероприятие за 2 недели до даты его проведения. Также «Кустовой» координатор организует профессиональные конкурсы на уровне сообщества медиаторов: разрабатывает конкурсную документацию; мотивирует медиаторов на участие; обеспечивает подготовку наградных материалов. Конкурсная документация предоставляется кураторам за 1 месяц до даты проведения конкурса. Куратор и школьники-медиаторы становятся членами сообщества школ города со дня создания ШСП в ОУ. Посещение мероприятий сообщества и участие в конкурсах является добровольным. Куратор получает сведения о мероприятиях и знакомит с ними администрацию, команду ШСП. Куратор ШСП принимает решение об участии медиаторов и обеспечивает явку на мероприятия сообщества. «Кустовой» координатор ведет регистрационные листы встреч в сообществе медиаторов. «Кустовой» координатор:

- осуществляет планирование деятельности сообщества медиаторов на текущий календарный год;
- организует и /или ведет обучающие мероприятия (супервизия, коммуникативный тренинг и т.п.)
- ведет методическое сопровождение деятельности ШСП;
- знакомит с нормативными документами, новинками периодической печати в области восстановительной медиации;

- осуществляет взаимодействие с региональной и всероссийской ассоциацией восстановительной медиации;
- проводит сбор и анализ результатов работы ШСП.
- Готовит представление на супервизию в сообществе медиаторов школ города до 2 описанных программ восстановительной медиации. «Кустовой» координатор организует супервизию: определяет количество участников; консультирует в подготовке письменного описания и публичного выступления участников.

Супервизия в сообществе медиаторов проводится 1 раз в полугодие, при необходимости, чаще. Куратор ШСП готовит материалы для выступления с опытом проведенной восстановительной программы в сообществе медиаторов. Описание восстановительной программы может быть представлено по прошествии 1 месяца со дня завершения программы с учетом получения обратной связи от участников конфликта. Куратор консультируется в период подготовки материалов с «кустовым» координатором. Куратор публично выступает с материалами на заседании сообщества. Медиаторы, проводившие программу, отвечают на вопросы коллег в сообществе. «Кустовой» координатор может пригласить на супервизию председателя и медиаторов Вологодской ассоциации восстановительной медиации по договоренности.

Оценка качества проведенных восстановительных программ осуществляется внутри сообщества на соответствие деятельности концепции восстановительного подхода и стандартам восстановительной медиации. Представление завершенной восстановительной программы на супервизию осуществляется в письменном (текстовом) и устном (публичное выступление) выражении.

Документация на данном этапе:

- Со стороны специалистов, оказывающих услугу: планирование деятельности сообщества медиаторов школ города, новинки периодической печати Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, методические разработки для работы ШСП и медиаторов, ежемесячный мониторинг деятельности ШСП, ежегодный отчет о деятельности ШСП, отчеты о проведенных мероприятиях сообщества медиаторов.
- В школе: формы делопроизводства ШСП — планирование деятельности ШСП по полугодиям, журнал регистрации сигналов о конфликтных ситуациях, журнал учета проведения восстановительных программ, повестка дня, отражающая результаты предварительной встречи со сторо-

ной; примирительный договор сторон конфликтной ситуации, описание проведенных восстановительных программ, мониторинг деятельности службы, планы и конспекты проведенных ШСП мероприятий.

Этап №3

**ПРИВЕДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ
К ЭФФЕКТИВНОМУ РЕЖИМУ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ**
(реализация всех функций ШСП)

Цель: Обеспечить стабильность проведения восстановительных программ и активизировать жизнеспособность команды ШСП (активная деятельность в системе воспитания профилактики и самоуправления в школе, обновление команды).

Продолжительность этапа: от 2 до 3 лет. Продолжительность этапа зависит от прохождения нескольких циклов (учебных лет) функционирования ШСП для роста профессионализма медиаторов и становления восстановительной культуры школы.

Основные технологические шаги этапа представлены на рис. 5.5.

1. На третьем этапе следует проводить *информирование участников образовательно-воспитательного процесса о содержании и результатах деятельности ШСП на периодической основе*. Куратор планирует мероприятия по информированию обучающихся, педагогических работников, родителей о деятельности и результатах ШСП. Планирование осуществляется ежегодно, в сроки: май - на 1 учебное полугодие, декабрь - 2 учебное полугодие. Информационная кампания реализуется с сентября по декабрь и с января по май, согласно составленному и утвержденному на методическом или педагогическом совете плану. В мероприятиях по информированию участвуют куратор ШСП и школьники-медиаторы. Формы мероприятий по информированию такие же, как на 2 этапе.

Ежегодная цикличность проведения информационной кампании ШСП обусловлена обновлением контингента обучающихся; мотивирующей направленностью информации о результатах ШСП; включением во взаимодействие с другими школьными структурными подразделениями по решению профилактических, воспитательных, образовательных задач школы.

2. Практически параллельно с информированием осуществляется *деятельность по систематическому отслеживанию и анализу сигналов о кон-*



Рис. 5.5. **Алгоритм приведения деятельности школьной службы примирения к эффективному режиму функционирования**

фликтных ситуациях. Кураторы и медиаторы принимают сигналы о конфликтных и криминальных ситуациях, решение о начале восстановительной программы, проводят восстановительные программы. Реализация восстановительной функции ШСП является приоритетной. Восстановительные программы следует проводить по случаям, соответствующим для работы

ШСП. Все процессы своевременно и качественно отражены в документации ШСП. Формы документации см. 2 этап.

При эффективной работе ШСП и сформированной восстановительной культуре школы, превалирующее количество конфликтов с участием несовершеннолетних решается в ШСП.

3. Далее следует описание *завершенных восстановительных программ*. «Кустовой» координатор консультирует по запросу куратора или медиаторов-школьников по описанию восстановительных программ. Куратор ШСП и медиаторы-школьники обсуждают и принимают решение, какие программы будут описаны, отражают собственный опыт проведения восстановительных программ через описание. В случае необходимости куратор или школьники-медиаторы консультируются по описанию восстановительных программ с «кустовым» координатором.

Медиаторы через описание восстановительных программ проводят самоанализ на предмет соответствия технологии и стандартам восстановительной медиации. Описанных программ может быть меньше, чем проведенных в ШСП. Медиаторы описывают те программы, которые представляют интерес с профессиональной точки зрения (от 4 и более в год).

4. *Мониторинг деятельности ШСП, участие во всероссийском мониторинге*. На этом этапе «Кустовой» координатор осуществляет сбор результатов мониторинга о деятельности ШСП, осуществляет анализ и оценку уровня развития ШСП. По данным мониторинга ШСП за учебный год составляет отчет и направляет его в Ассоциацию восстановительной медиации Вологодской области. Куратор осуществляет сбор, анализ и представление данных в форме мониторинга о деятельности ШСП «Кустовому» координатору ежемесячно и по результатам учебного года. По запросу «Кустового» координатора предоставляет дополнительные сведения о деятельности и результатах ШСП. При необходимости куратор консультируется с председателем ассоциации ВО, собирает дополнительные сведения. Сбор мониторинговых данных ведется ежемесячно и по итогам учебного года.

Анализ статистических данных о деятельности ШСП проводится с целью отслеживания уровня функционирования ШСП, оптимизации деятельности. Результаты восстановительной практики по итогам учебного года отражаются в региональном и федеральном мониторинге ШСП.

5. *Участие в супервизии и интервизии в сообществе медиаторов ШСП*. На этом этапе «Кустовой» координатор осуществляет отбор участников супервизии и интервизии с учетом профессионального уровня развития ШСП. Куратор ШСП предоставляет предложения «Кустовому» координатору по участию в супервизии и интервизии. Команда ШСП транслирует собственный опыт проведения восстановительных программ и знакомится с опытом коллег в сообществе медиаторов. Медиаторы ШСП обращаются за помощью к коллегам сообщества медиаторов в трудных конфликтных или криминальных ситуациях.

6. *Участие в мероприятиях во взаимодействии с региональной и Всероссийской ассоциацией медиаторов* (семинары, тренинги, конференции). «Кустовой» координатор анонсирует мероприятия Ассоциации восстановительной медиации ВО и РФ; принимает предложения от куратора ШСП по участию, консультирует при подготовке материалов для участия, оценивает готовые материалы. Куратор знакомится с анонсом мероприятий Ассоциации ВО и РФ, определяет содержание материалов в соответствии с заявленной темой, принимает решение об участии и информирует о нем «Кустового» координатора, запрашивает консультацию при подготовке в случае необходимости, предоставляет материалы «Кустовому» координатору для оценки, направляет материалы для участия. Медиаторы представляют и знакомятся с опытом коллег по научно-теоретическому обоснованию, инновационным находкам в области восстановительных практик на уровне региона и федерации.

7. *Систематическая подготовка ведущих восстановительных программ* (воспроизводство команды ШСП). «Кустовой» координатор ежегодно включает в план работы сообщества медиаторов и проводит базовый семинар по подготовке ведущих программ восстановительной медиации (см. 1 этап). Куратор ежегодно осуществляет подбор кандидатур медиаторов ШСП и направляет их на базовый семинар. В стабильно действующей ШСП имеется 4-5 обученных медиаторов, ведущих восстановительные программы. Участниками базового тренинга в большинстве становятся учащиеся 7-9 классов.

Медиаторы с опытом участвуют в обучении начинающих медиаторов, представляют материалы на профессиональные конкурсы.

8. *Участие в мастер-классах, вебинарах, конкурсах и фестивалях ШСП*. «Кустовой» координатор предлагает участие кураторам ШСП, привлекает для обучения и передачи опыта высокопрофессиональных медиаторов; ор-

ганизует конкурсные мероприятия для команд и медиаторов ШСП. Куратор ШСП принимает решение об участии в мероприятиях, информирует о своем решении «кустового» координатора.

Медиаторы-участники мероприятий осуществляют подготовку к мероприятиям. Куратор в случае необходимости консультируется с «кустовым» координатором по подготовке к мероприятиям.

Документация на данном этапе:

- Со стороны специалистов, оказывающих услугу: планирование деятельности сообщества медиаторов школ города, новинки периодической печати Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, методические разработки для работы ШСП и медиаторов, ежемесячный мониторинг деятельности ШСП, ежегодный отчет о деятельности ШСП, отчеты о проведенных мероприятиях сообщества медиаторов.
- В школе: формы делопроизводства ШСП (см. этап 2); материалы для региональных, федеральных мероприятий, сертификаты, дипломы участников.

Этап №4

СТАНОВЛЕНИЕ ВЫСОКОПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ

Цель: Обеспечить высокий уровень самостоятельности ШСП, включить куратора в кадровый резерв внедряющей организации.

Продолжительность этапа: 1-2 года при устойчивом функционировании ШСП, продолжении реализации системных шагов функционирования ШСП установленных на 3-м этапе (информирование, ведение восстановительных программ, делопроизводство ШСП, участие в супервизии, мониторинг деятельности и результатов).

Основные технологические шаги этапа представлены на рис. 5.6.

1. Отслеживание эффективности проведенных восстановительных программ. С этой целью медиаторы проводят социологическое исследование участников восстановительных программ, выявляют изменения отношения к способам решения конфликтов, опыта конфликтов, позитивных жизненных изменений. Социологическое и статистическое исследование позволяет оценить сформированность восстановительной культуры школы и долговременные результаты деятельности ШСП.



Рис. 5.6. **Становление высокопрофессиональной ШСП**

2. Разрешение конфликтных, в т.ч. и сложных ситуаций в школе (преимущественно через ШСП). На этапе идёт работа по разрешению конфликтов в семьях, между педагогами, родителями обучающихся, групповых конфликтов и др. сложных ситуаций. «Кустовой» координатор организует наставничество между ШСП сообщества разного уровня. Куратор и школьники-медиаторы самостоятельно проводят сложные восстановительные программы (семейные, между педагогами, родителями обучающихся, групповые конфликты и другие). Куратор и школьники медиаторы консультируют начинающих медиаторов в рамках наставничества между ШСП сообщества. Разрешение большинства конфликтов через ШСП свидетельствует о становлении восстановительной культуры школы.

3. Межсетевое взаимодействие ШСП с субъектами профилактики правонарушений несовершеннолетних (КДНиЗП, ОПДН и другие). Куратор в рамках установленных «Кустовым» куратором алгоритмов взаимодействия ШСП с КДНиЗП, ОПДН и др. приглашает для проведения восстановительных программ внешних субъектов профилактики. Куратор составляет и направляет отчет о деятельности ШСП в КДНиЗП, ОПДН и др.

4. Трансляция собственного опыта медиатора. На этом этапе следует организовывать мероприятия в сообществе медиаторов ШСП города, участвовать в мероприятиях Всероссийской ассоциации восстановительной медиации. Куратор и школьники-медиаторы во взаимодействии с внедряющей организацией

могут организовывать мероприятия в сообществе медиаторов, участвовать во Всероссийских конкурсах медиаторов; готовить материалы для публикации в изданиях Всероссийской ассоциации восстановительной медиации; осуществлять тренерскую работу с другими медиаторами или кандидатами в медиаторы ШСП.

Документация на данном этапе:

- Со стороны специалистов, оказывающих услугу: планирование деятельности сообщества медиаторов школ города, новинки периодической печати Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, методические разработки для работы ШСП и медиаторов, ежемесячный мониторинг деятельности ШСП, ежегодный отчет о деятельности ШСП, отчеты о проведенных мероприятиях сообщества медиаторов. Алгоритмы взаимодействия ШСП и КДНиЗП, ОПДН и др.
- В школе: формы делопроизводства ШСП (см. этап 2); материалы для региональных, федеральных мероприятий, сертификаты, дипломы участников.

На каждом этапе работы есть своя группа угроз и рисков и способы их минимизации (см. табл. 5.4.).

Таблица 5.4

Угрозы и риски при оказании услуги и их минимизация

Угрозы и риски при оказании услуги	Способы минимизации рисков
<i>1 этап оказания услуги</i>	
Сопротивление и отсутствие мотивации куратора ШСП, как следствие административное назначения специалиста или педагога школы на должность куратора ШСП.	Назначается координатор деятельности ШСП из числа администрации. Определяются несколько кандидатов из числа специалистов школы в кураторы ШСП. Должность куратора определяется на добровольной основе в течение 1 месяца. Куратор приглашается на заседания сообщества медиаторов.
Решение о создании ШСП принимается формально при отсутствии готовности осуществлять восстановительные практики.	Обучение куратора и медиаторов по технологии ведущего восстановительных программ.

<i>2 этап оказания услуги</i>	
В ШСП передаются сигналы о ситуациях, которые не рассматриваются посредством восстановительных практик (употребление ПАВ, пропуски уроков и т.п.).	Совершенствование системы информирования в школе об идеях восстановительного подхода и содержании деятельности ШСП. Работа с педагогическим коллективом по знакомству с восстановительными практиками.
<i>3 этап оказания услуги</i>	
Ограничение ресурса команды медиаторов школьников в силу: обучения в выпускных классах, снижения мотивации к реализации восстановительных практик.	Создание резерва команды за счет ко-медиаторов, обучения школьников 7-8 классов, привлечение к работе выпускников школы, членов команды ШСП.
Смена куратора, отсутствие опыта нового куратора в организации деятельности команды, в реализации восстановительных практик.	Организационная и методическая поддержка от сообщества медиаторов. Организация наставничества. Участие в мастер-классах.
Стагнация деятельности ШСП. Случаи не передаются в ШСП. Восстановительные программы не проводятся.	Проведение операционного аудита. Обновление системы информирования о деятельности ШСП в школе.
Работа ШСП в холостом режиме: превалирование в деятельности просветительских и тематических мероприятий в ущерб восстановительным практикам, конфликты решаются другими способами, не в восстановительном подходе.	Проведение операционного аудита. Обновление системы планирования деятельности ШСП в школе.
<i>4 этап оказания услуги</i>	
Алгоритм межсетевого взаимодействия с КДН ИЗП и ОПДН не является рабочим.	Проведение операционного аудита. Обновление системы взаимодействия с субъектами профилактики деятельности ШСП в школе.

УСЛУГА VI

УСЛУГА ПО ОКАЗАНИЮ ПОДДЕРЖКИ СЕМЬЯМ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ОДИН ИЛИ ОБА РОДИТЕЛЯ УСЛОВНО ОСУЖДЕНЫ

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

По сводкам органов внутренних дел, отмечается рост преступлений совершаемых женщинами. Лишение свободы или угроза таковой – событие, безусловно, наносящее травму человеку. В случае же, когда преступление совершено лицом, имеющим на иждивении ребенка или детей, лишение свободы или угроза заключения становятся травмирующими вдвойне. Даже кратковременное нахождение под стражей в процессе расследования преступления (не говоря уже о нахождении в местах заключения) ведёт к глубоким травмирующим последствиям, которые, в свою очередь, являются причиной утраты социальных компетентностей, вследствие чего родители оказываются неспособными полноценно выполнять возложенные на него функции по содержанию, воспитанию, образованию и защите прав своего ребенка.

Нередко такие родители получают условное наказание. Условное осуждение - наиболее распространенная мера, применяемая к гражданам за определенные виды преступлений предусмотренные УК РФ. К таким преступлениям относятся, например, употребление, распространение, хранение наркотических средств (ст.228 УК РФ); нанесение побоев или совершение иных насильственных действий, причинивших физическую боль, но не повлекших последствий (ст.116 УК РФ); умышленное причинение легкого вреда здоровью, вызвавшего кратковременное расстройство здоровья или незначительную стойкую утрату общей трудоспособности (ст.115 УК РФ), кража (ст.158); мошенничество (ст.159).

Если при назначении наказания лицу, впервые осуждаемому за совер-

шение преступления к лишению свободы на срок до пяти лет, суд, учитывая характер и степень общественной опасности совершенного преступления, личность виновного и иные обстоятельства дела, придет к убеждению, что цели уголовной ответственности могут быть достигнуты без отбывания назначенного наказания посредством осуществления контроля за поведением осужденного, может вынести решение об условном применении наказания с обязательным указанием в приговоре мотивов принятого решения.

С нравственно-этической стороны возможно толкование условного осуждения как своеобразного прощения государством совершенного лицом преступления. Однако это прощение является условным: лицу назначается наказание, но не приводится сразу в исполнение. Суд, основываясь на материалах уголовного дела, руководствуясь нравственными критериями, а в некоторых случаях учитывая наличие на иждивении лица, совершившего преступление, малолетних детей, принимает решение не применять реальное наказание к лицу, совершившему преступление, предусмотренное статьей. Суд, с одной стороны, оказывает ему доверие, с другой стороны, юридически презюмирует дальнейшее несовершение им новых общественно опасных деяний, надеясь на его полное исправление.

Если же представители данной категории граждан совершают повторное преступление, находясь под условным наказанием, то происходит замена наказания на реальное, т.е. лишение свободы, что приводит к разрыву биологической семьи и переводу несовершеннолетних детей в статус социальных сирот. Недопущение повторных преступлений родителем и сохранение биологической семьи возможно при реализации комплексной работы с семьей.

В уголовно-исполнительной инспекции Федеральной службы исполнения наказания (далее – ФКУ УИИ УФСИН) производится учет категории условно осужденных. Данный учет не предусматривает оказание какой – либо помощи социального или психологического характера семье. Деятельность учреждений города, направленная на оказание помощи родителям, имеющим условную меру наказания, несвязанную с лишением свободы, традиционно представляет собой услуги разового характера, которые, как правило, направлены на выделение семье государственной материальной помощи. Комплексной поддержки таким семьям не оказывается.

Рост числа условно осужденных женщин, имеющих на иждивении несовершеннолетних детей - с одной стороны, и отсутствие системных мер поддержки данной категории населения - с другой стороны, актуализирует услугу по профилактике вторичных правонарушений со стороны условно

осужденных родителей с целью сохранения кровной семьи для ребенка.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Цель услуги – профилактика повторных преступлений условно осужденных родителей и сохранение безопасной среды для проживания и воспитания ребенка в кровной семье. Услуга ориентирована на разработку и внедрение недостающих элементов комплексной модели поддержки семей с несовершеннолетними, где один или оба родителя условно осуждены.

Задача специалистов проекта состоит в оказании социально-психологической помощи условно осужденным родителям, которая представляет собой социальную реабилитацию. Социальная реабилитация даёт возможность предотвратить «скатывание» семьи к критической точке, за которой может произойти отчуждение ребёнка от родителей, а жизнедеятельность родителей перейти в асоциальную.

Для профилактики отчуждения ребенка от родителей в случае условного осуждения взрослых, специалисты оказывают следующие услуги:

1. Психологическая поддержка
2. Материальная помощь
3. Педагогическая помощь
4. Юридическая помощь.

Целевая группа, получатели услуги:

Благополучателями услуги по оказанию поддержки семьям с несовершеннолетними, находящимися в трудной жизненной ситуации, в которых один или оба родителя привлечены к мерам наказания, не связанными с лишением свободы, являются:

1. Несовершеннолетние дети в возрасте от 0 до 18 лет
2. Женщины - матери
3. Мужчины - отцы
4. Родственники (родители клиентов)

Как показывает практика оказания данной услуги в г. Череповце, большая часть получателей услуги – это женщины в возрасте от 26 до 35 лет. Уровень образования средний (неполное среднее и полное среднее образование), небольшая часть имеют профессиональное техническое образование. Материальное положение более чем половины получателей услуги - низкое. Семьи являются, как правило, малообеспеченными и имеют подтвержденный статус малообеспеченности и/или испытывают постоянные материальные труд-

ности. Постоянный источник дохода имеют чуть более половины семей, остальные семьи не имеют постоянного источника дохода, что влияет на материальную сторону жизни семьи и может становиться криминогенным фактором, вынуждающим человека на противоправные действия.

Получатели услуги, как правило, являются членом неполной семьи, несовершеннолетние дети проживают обычно с матерью, крайне редко – с отцом. Около трети семей алкоголизированы, родители злоупотребляют спиртными напитками, есть факты употребления наркотических средств.

Среди типичных особенностей мировосприятия получателей услуги почти в четверти случаев (23%) - далеко не позитивные характеристики. Для них характерны: агрессивный настрой по отношению к окружающим людям, негативная оценка явлений и событий, отсутствие позитивных планов и оптимизма, подозрительность, повышенная чувствительность к угрозе, терзание чувством страха и тревоги. Подобные характеристики личности коррелируют с неспособностью (нежеланием) брать на себя ответственность за происходящее вокруг, ощущать и проявлять себя зрелым хозяином собственной жизни.

Ценностная сфера целевой группы является скудной: в 61% случаев доминируют ценности инструментального порядка, т.е. ценности – как способы удовлетворения потребностей. В общем и целом, характерна практичность, приземленность стремлений, низкий статус таких ценностей, как активная деятельностная жизнь, здоровье, любовь, общественное признание, развитие, творчество. Все это свидетельствует об ограниченности смыслов и интересов, отсутствии перспектив саморазвития.

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает наличие следующих условий: наличие достаточных по площади и оборудованию помещений для индивидуальной и групповой работы с родителями и детьми.

Информационное сопровождение деятельности по услуге включает:

1. Информационное сопровождение путем размещения информации о предоставленной услуге на сайте организации
2. Распространение рекламных листовок.
3. Буклеты и брошюры

Кадровое обеспечение.

Специалисты, реализующие деятельность по оказанию поддержки семьям с несовершеннолетними, находящимися в трудной жизненной ситуации, в которых один или оба родителя условно осуждены, должны обладать следующими компетенциями и быть готовы к выполнению следующих видов деятельности (см. табл. 6.1. – 6.4)

Таблица 6.1

Содержание деятельности и компетенции психолога

Содержание деятельности	Компетенции
- оказывает помощь клиенту в решении различного рода психологических проблем (трудности в межличностных отношениях, разрешение личностных проблем, изменение внутреннего мира при взаимодействии с окружающим внешним миром, психосоматические проблемы-страхи, развитие способностей и качеств клиента)	- специалист, имеющий высшее психологическое образование, - знание психологии, умение ставить и выполнять задачи, владение вариативной методикой работы, - умение анализировать личностный опыт, - способность всесторонне и объективно воспринимать человека, вызывать у него доверие.

Таблица 6.2

Содержание деятельности и компетенции социального работника

Содержание деятельности	Компетенции
- устанавливает причины возникающих у клиентов трудностей, - определяет характер и объем необходимой помощи, - консультирует по вопросам адаптации, преодоления трудной ситуации, - оказывает помощь в оформлении документов для получения необходимой помощи от государства, предусмотренной для определенных категорий граждан	- соответствующее профильное образование или специальная подготовка, - опыт социальной работы - умение принимать эффективные решения, помогать клиенту в попытках встать на путь конструктивных перемен в жизни, - навыки панорамного видения жизни, наличие позитивных временных перспектив, - умение ставить и выполнять задачи, - умение анализировать личностный опыт, - способность всесторонне и объективно воспринимать человека, вызывать у него доверие.

Таблица 6.3

Содержание деятельности и компетенции юриста

Содержание деятельности	Компетенции
- консультирует получателей услуги по вопросам защиты прав несовершеннолетних.	Высшее юридическое образование: - знание нормативных документов, методических и нормативных материалов по правовой деятельности специалистов услуги; - знание гражданского, семейного, трудового, уголовного права РФ

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

За последние годы, в Череповце увеличилось число условно осужденных, имеющих на иждивении несовершеннолетних детей, выросло. В течение 2012 года на учете в ФКУ УИИ УФСИН г.Череповца состояло 1509 женщин, (из них **213** женщин с детьми), а за 2013 год – уже 1529 женщин, (из них **315** женщин с детьми), на конец 2014 года – 526 условно осужденных родителей, имеющих несовершеннолетних детей. Подобная статистика говорит о том, что количество этой категории имеет тенденцию к увеличению.

Среди основных трудностей, объективно наблюдаемых у условно осужденных женщин – получателей услуги, можно выделить:

- Финансовые трудности или низкий материальный достаток (не работают, нет постоянного источника дохода, наличие статуса малообеспеченного, наличие задолженностей – кредиты, ЖКХ, займы и прочее) – 69% случаев
- Проблемы с жильем (отсутствие жилья, стесненные жилищные условия) – 51%
- Проблемы межличностных взаимоотношений (супружеских, детско – родительских),
- Социально-педагогическая некомпетентность матери: дети не посещают детские образовательные учреждения, не организован их досуг, отсутствует должный родительский контроль за обучением, воспитанием, здоровьем детей, перверсии в воспитании)-72%
- Наличие форс-мажорных ситуаций (смерть близких родственников, вынужденное проживание родственников на площади семьи, потеря важных документов, пожар, т.д.)-5%

- Проживание отдельно от детей- 8%

К числу прочих трудностей (8%) можно отнести отсутствие поддержки со стороны ближайшего окружения, наличие родительской или детской инвалидности и др.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

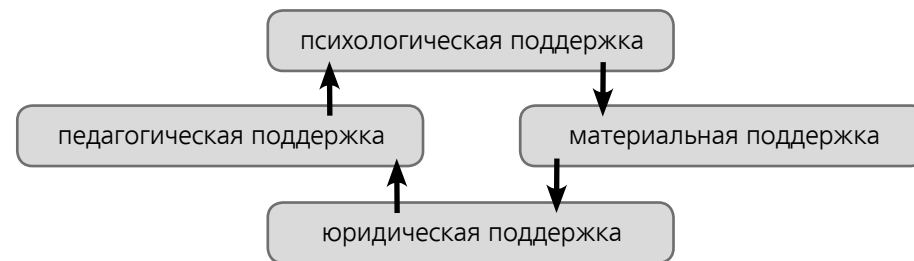
За 2013 - 2014 год в проекте приняли участие 120 семей, воспитывающих 186 несовершеннолетних детей, проживающих на территории города Череповца. Комплексная работа с такими семьями (условно осужденными родителями, их несовершеннолетними детьми, другими близкими членами семьи), раннее выявление семейных трудностей способствует формированию адекватных механизмов социальной адаптации несовершеннолетних, поскольку исключается возможность социального подражания дальнейшему противоправному образу жизни главного авторитета – родителя. Помимо психологических проблем, в семьях, где есть условно осужденные родители, в рамках оказания услуги обычно удаётся решить комплекс проблем иного характера (от отсутствия работы, средств к существованию, утраты личных документов до нарушения связи с ребенком, родственниками, личностных трудностей, отсутствием навыков ухода за ребенком).

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Технологи работы по услуге включает четыре основных направления (Рис.б. 1):

- психологическая поддержка семей с несовершеннолетними, находящимися в ТЖС, в которых один или оба родителя условно осуждены;
- материальная поддержка семей с несовершеннолетними, находящимися в ТЖС, в которых один или оба родителя условно осуждены;
- педагогическая поддержка семей с несовершеннолетними, находящимися в ТЖС, в которых один или оба родителя условно осуждены;
- юридическая поддержка семей с несовершеннолетними, находящимися в ТЖС, в которых один или оба родителя условно осуждены.

Рис. 6.1. **Направления работы услуги по оказанию поддержки семьям с несовершеннолетними, находящимися в трудной жизненной ситуации, в которых один или оба родителя условно осуждены**



Направление №1

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ОДИН ИЛИ ОБА РОДИТЕЛЯ УСЛОВНО ОСУЖДЕНЫ

Трудности, которые предъявляют условно осужденные женщины:

- трудности коммуникаций («проблемы с детьми», «непослушание», «конфликтность»);
- эмоциональная нестабильность, психическое истощение («напряженность», «состояние стресса», «ощущение бессилия» и т.п.)
- трудности мотивации и воли («не знаю, как быть, что делать», «не получается...»)

При этом трудности в самооценочной сфере и трудности саморегуляции и саморазвития не озвучиваются, что в целом свидетельствует о маскируемом чувстве неполноценности, тревожности, болезненном восприятии критики, неспособности к глубинной саморефлексии, субъективному контролю.

Целью работы с женщинами в данном направлении является:

- психолого-педагогическая поддержка, направленная на предотвращение повторного совершения преступления (рецидива) и на формирование адекватных механизмов социальной адаптации семьи, осознание собственных позитивных личностных ресурсов для ведения законопослушного образа жизни и воспитания ребенка.

Задачи:

- формирование адекватных представлений о себе и своих возможностях, разрушение стереотипности и синдрома «социальной беспомощности»;
- развитие потребности к саморазвитию, содействие в поиске внутренних ресурсов для достижения позитивных личностных изменений:

- развитие способности видеть и признавать проблему,
- развитие умений ставить конкретные, достижимые и измеряемые цели работы над собой,
- развитие коммуникативных умений и навыков (умение позиционировать себя, говорить о собственных потребностях, чувствах, желаниях, умение неагрессивно отстаивать собственную точку зрения, используя безоценочные высказывания, умение договариваться, умение «активно слушать»),
- развитие эмоционально – личностных качеств (эмпатия, терпимость в межличностном общении),
- повышение компетентности в области детско-родительских отношений, формирование навыков сотрудничества родителей и ребенка (по вопросам обучения, развития, досуга),
- повышение информационной компетентности в области развития и воспитания детей,
- развитие способности к саморегуляции эмоциональных состояний, создание условий для безопасной разрядки чувств и эмоций.

Трудности при работе по оказанию услуги:

- общая пассивность, неспособность клиента к саморефлексии (в т.ч. вследствие стереотипизации жизненного уклада, невысокого социального статуса родительской семьи, отсутствия каких либо весомых личностных достижений в жизни – «мне и так неплохо», «так привычнее, спокойнее, так было всегда» и т.п.)
- недостаточность общепсихологической культуры женщин, т.е. наличие негативных стереотипных представлений о деятельности психолога, отсутствие практики обращения за профессиональной психологической помощью.

Формы работы:

1. Индивидуальная психодиагностика. Перечень диагностического инструментария: тест Люшера, экспресс диагностика Овчарова Р.В., профиль семьи (ЕФО), анкета обратной связи.
При получении сигнала и первичном знакомстве с клиентом используется ЕФО (профиль семьи), также при первичной постановке клиента целевой группы на учет в УИИ 1 раз в месяц по направлению инспектора проводятся совместные первичные встречи психолога проекта и психолога УИИ.

2. Индивидуальное консультирование.
3. Диагностическая и коррекционная работа по специализированной методике «Жизненный путь»
4. Группы поддержки.

Неоспоримым приоритетом реализации групповых форм работы является создание безопасных условий для личностного роста и самореализации (в отличие от разнообразных форс-мажорных ситуаций, происходящих вне групповых процессов) В группе создается модель разных ситуаций, приближенных к жизни, в которых в безопасных условиях можно «репетировать» разные «стили» поведения, формировать наиболее эффективные поведенческие паттерны. Именно в группе возможна реализация потребности быть принятым и признанным, повысить собственную самооценку, критически осмыслить собственный опыт и опыт других участников. На основе самораскрытия и предъявления себя другим участник группы самосовершенствуется. Таким образом, при решении задач личностного саморазвития клиентов наиболее целесообразным является организация групповой работы. Групповая работа с женщинами предполагает психологическую поддержку, консультирование по коррекции структуры детско-родительских отношений, содействие в поиске внутренних ресурсов для достижения позитивных личностных изменений (в виде телесно-ориентированных групп, деятельностно-ориентированных групп, групп общения, групп саморазвития, групп взаимоподдержки и др.). Группа является закрытой в связи со спецификой целевой группой.

В общей практике оказания социально - психологической помощи данные виды работ используются в комплексе наряду с применением негрупповых методов и техник работы (технологии первичного приёма; технологии индивидуальной работы).

Направление №2

МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ОДИН ИЛИ ОБА РОДИТЕЛЯ УСЛОВНО ОСУЖДЕНЫ

Цель: поддержание жизнедеятельности семьи, которая испытывает материальные трудности временного характера и является малообеспеченной.

Задачи:

- расширение возможностей семьи для решения жизненно-необходимых задач;
- установление связи семьи с другими коллективами, организациями и социальными институтами, которые обеспечивают ресурсы, возможности поддержки.

Формы работы. Содействие осуществлению мер социальной поддержки семей в соответствии с действующим законодательством РФ (льготы, субсидии, пособия), содействие в решении вопросов само обеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и других вопросов улучшения своего материального положения и уровня состоятельности. Целевой клиент при поддержке специалиста услуги собирает ряд документов и заявление, необходимых для предоставления в государственные органы.

Для оказания услуги по данному направлению специалисту необходимы знания законодательства в сфере предоставления социальных услуг (содержание, формы и порядок предоставления услуг лицам, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах); владение методами и формами социальной работы с клиентом.

Направление №3

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ОДИН ИЛИ ОБА РОДИТЕЛЯ УСЛОВНО ОСУЖДЕНЫ

Маркерами для оказания услуги в данном направлении служат:

- Незнание возрастных, гендерных особенностей детей;
- Незнание приемов воспитания детей;
- Неумение применять адекватные способы воспитания ребенка;
- Неумение выстраивать конструктивные отношения с детьми, педагогами учреждений, которые посещают дети и др.

Цель: осуществить комплекс мер по повышению уровня родительской

компетентности в вопросах воспитательных воздействий на ребенка, знаний о возрастных и индивидуальных особенностях развития ребенка. Структура педагогической компетентности родителей может быть представлена, как совокупность знаний об особенностях детей разного возраста и методах воспитания, развитие навыков понимания, осознания и общения, и умения их применять.

Для достижения цели необходимо реализовать следующие задачи:

- расширить представления родителей о возрастных и индивидуальных особенностях детей;
- оказать помощь родителям в оценке проблемных и критических ситуаций во взаимоотношениях с ребенком с учетом специфики возраста;
- содействовать формированию у родителей понимания важности и значимости организации в семье интересного и содержательного досуга, формирования семейных традиций, как одного из способов сближения с ребенком, являющимся, в том числе, средством профилактики асоциального поведения.

Формы работы:

1. Для повышения педагогической компетентности родителей проводятся консультации индивидуального характера. Консультации носят системный характер на протяжении всего периода работы с семьей, что дает возможность родителям оценить эффективность своей воспитательной деятельности с осмыслением ее не только «для себя», но и «для ребенка».

Индивидуальное консультирование нацелено на:

- предоставление родителям возможности поделиться своим опытом воспитания детей;
- расширение психологических знаний родителей;
- оказание помощи в налаживании более комфортных для детей и родителей отношений в семье.

2. Индивидуальная диагностика – реализуется при заполнении анкеты, оценке риска жестокого обращения, заполнении плана безопасности, составлении профиля семьи.

Направление №4

ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ, НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ОДИН ИЛИ ОБА РОДИТЕЛЯ УСЛОВНО ОСУЖДЕНЫ

Целью работы по данному направлению является информирование клиента о праве на получение дополнительных мер поддержки, о способах защиты прав и интересов своих детей.

При оказании данного вида услуги клиент не всегда готов использовать полученные знания в силу своих особенностей (психоэмоциональное состояние, темперамент, характер), либо право, которое он имел, ограничено временными рамками (упущенное время), физиологические особенности (состояние здоровья). Поэтому клиенту разъясняется пошаговый алгоритм действий, непосредственное сопровождение в конкретные организации для обращения к профильным специалистам.

УСЛУГА VII

КРАТКОВРЕМЕННОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ В ПРИНИМАЮЩЕЙ СЕМЬЕ НА БЕЗВОЗМЕЗДНОЙ ОСНОВЕ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

За последние 20 лет изменились взгляды и подходы профессионального и родительского сообщества на оказание помощи детям с нарушениями в развитии. Согласно Конвенции ООН о правах ребенка, «Государства-участники признают, что неполноценный в умственном или физическом отношении ребенок должен вести полноценную и достойную жизнь в условиях, которые обеспечивают его достоинство, способствуют его уверенности в себе и облегчают его активное участие в жизни общества» (статья 23). Это значит, что любой ребенок имеет право на нормальное качество жизни вне зависимости от того, в какой стране он родился, кто его родители и насколько он здоров.

В России на уровне государства и отдельно взятых регионов вопрос о качестве жизни людей с ограниченными возможностями поднимается все чаще, став одним из приоритетных. Активно развиваются государственные и негосударственные службы, которые оказывают услуги, направленные не только на медицинскую, но и на социальную помощь. Однако, к сожалению, эта помощь не носит повсеместный характер и ею может воспользоваться ограниченный круг людей.

Результатом недостаточной помощи семьям, которые воспитывают детей с особыми потребностями, нередко становится отказ родителей от детей или их временное помещение в интернатные учреждения. Родители, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), из-за потребности постоянного ухода за ребенком, в большинстве случаев находятся в постоянном психологическом и физическом напряжении, они не имеют возможности решать возникающие неотложные бытовые дела и вопросы, связанные со своим здоровьем. Медицинские, экономические

и социально-психологические проблемы, возникающие в таких семьях, приводят к ухудшению качества жизни, усугубляют и без того выраженные семейные и личные проблемы, столкнувшись с которыми, семьи могут самоизолироваться, потерять смысл жизни.

На первый взгляд, проблемы семей, воспитывающих детей с нарушениями в развитии, очень схожи, но при более детальном изучении ситуации оказывается, что потребности семей разнообразны и индивидуальны. Следовательно, несмотря на все усилия государства, еще недостаточно развиты услуги, которые соответствовали бы нуждам семей и особых детей.

Как показывает анализ результатов, представленных АНО «Партнерство каждому ребенку» (2013г.), есть факторы группы риска и тенденции, которые могут привести родителей к решению передать ребенка на воспитание в закрытое учреждение. К ним следует отнести:

- отсутствие неформальной поддержки (помощь родственников, друзей и других значимых людей в окружении семьи в уходе за ребенком);
- отсутствие формальной помощи (медицинские, социальные услуги, которые лишь частично отвечают потребностям ребенка и семьи, а также психологической поддержки родителей);
- возраст ребенка от 4 до 7 лет, в котором обычно дети начинают посещать образовательные учреждения;
- доход семьи ниже величины прожиточного минимума, что является критически значимым показателем для помещения ребенка в учреждение;
- низкий или средней уровень образования родителей, что ограничивает возможность найти более высокооплачиваемую работу и улучшить финансовое состояние семьи.

При отсутствии своевременной помощи семьи, воспитывающие ребёнка с проблемами в развитии, не выдержав эмоциональной нагрузки зачастую распадаются, что может стать толчком для отказа родителей от детей или помещение их в интернатные учреждения.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Услуга основана на идее о том, что родителям, воспитывающим детей с ОВЗ или инвалидностью и вынужденным практически неотлучно находиться с ребенком, следует дать возможность оставить на некоторое время ребенка со специально подготовленными «принимающими родителями». «Принимающая семья» осуществляет присмотр и уход за ребенком, обес-

печивает привычный для ребенка уклад жизни, а родители в это время получают временную «передышку». Предложенная в рамках услуги помощь позволяет изменить ситуацию в семье к лучшему: родители получают возможность решить неотложные бытовые дела, проблемы, связанные со своим здоровьем; ребенок учится общаться с другими детьми, расширяя круг социальных контактов; родители расширяют опыт и обучаются новым способам ухода и общения с ребенком. Услуга оказывается как на территории «принимающей семьи», так и на территории проживания ребенка, а также на нейтральной территории (прогулка) или в БУ СО ВО «РЦ «Преодоление».

Цель услуги: предоставление временной «передышки» для родителей, воспитывающих детей с ОВЗ.

Задачи услуги:

- создание условий для реализации услуги;
- исследование потребности семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья, в кратковременном размещении детей в принимающих семьях и готовности горожан выступить в роли принимающих семей;
- информирование общественности о возможности участия в роли принимающих семей;
- выявление целевой группы клиентов в соответствии критериям отбора;
- проведение практико-теоретических занятий по программе «Уроки добра» по подготовке потенциальных принимающих семей;
- кратковременное размещение детей с ограниченными возможностями здоровья на нейтральной территории (в группе кратковременного пребывания «ЛАД»), на территории проживания ребенка или на территории принимающей семьи;
- обеспечение клиентов проекта психолого-педагогической поддержкой, в том числе, консультативной.

Перечень услуг по кратковременному размещению на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья:

- профессиональная подготовка «принимающих семей» для временного приема на безвозмездной основе детей в возрасте от рождения до 15 лет с ограниченными возможностями здоровья;
- предоставление временной «передышки» для родителей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья через кратковременное пребывание детей в БУ СО ВО «РЦ «Преодоление»; кратковре-

менную передачу детей «принимающей семье» на территории семьи/или на территории проживания ребенка

Целевая группа, получатели услуги:

- Семьи, воспитывающие детей с особыми потребностями в возрасте от рождения до 15 лет, нуждающиеся в помощи и поддержке и желающие получать услугу, проживающие на территории города Череповца
- Принимающие семьи.
- Сообщество.

Возрастное ограничение целевой группы проекта (семьи с детьми до 15 лет) вызвано тем, что, как правило, при условии оказания своевременной психолого-педагогической помощи, к моменту исполнения ребенку 15 лет семьи успевают справиться с кризисами семейного неблагополучия или бывают подготовлены к самостоятельному поиску ресурсов для решения сложных ситуаций.

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает наличие следующих условий:

- специально оборудованные помещения для занятий с семьями и детьми с ограниченными возможностями здоровья (сенсорная комната, комната психологической разгрузки, комната психологического консультирования, помещения групп дневного пребывания; музыкальный зал);
- методическое оснащение (психологический инструментарий - тесты и методики для диагностики психо-эмоционального состояния детей и родителей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и для принимающих родителей);
- оборудованный кабинет для работы специалистов (ноутбук, телефон, многофункциональное устройство печати, столы, стулья, шкаф);
- техническое оснащение;
- фотоаппарат и видеокамера, канцелярские принадлежности,
- техническое обслуживание помещений, коммунальные услуги, услуги связи (стационарный и сотовые телефоны) и услуги интернет-связи;

Информационное сопровождение деятельности по услуге предполагает налаженное межведомственное взаимодействие и поддержку местных СМИ.

Для информационной поддержки услуги и информирования общественности о возможности участия горожан в роли принимающих семей ежемесячно размещается информация, новости по услуге «Кратковременное размещение на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья» следующими способами:

- подготовка, размещение и показ информационных сюжетов на телевидение;
- сбор информации о деятельности услуги и распространение в локальных местах города на плакатах, в брошюрах, видеороликах, которые тиражируется через интернет;
- распространение информационно-печатной продукции, в которой отражена информация об услуге, адрес, телефон, исполнители;
- изготовление баннеров по услуге;
- подготовка публикаций в журнал «Дорога к дому», городские газеты;
- подготовка информации для размещения на сайте «Дорога к дому» и в социальных сетях;
- проведение тематических горячих линий по кратковременному размещению детей с ограниченными возможностями в принимающих семьях;
- использование информационных ресурсов партнеров.

Кадровое обеспечение.

Для оказания услуги необходимы квалифицированные специалисты, имеющие опыт работы с семьями, воспитывающими детей с ограниченными возможностями здоровья. Минимальный штат включает:

- руководитель /менеджер службы,
- специалист по социальной работе,
- психолог.

Специалисты, реализующие деятельность по оказанию поддержки заещающих семей, воспитывающих приемных детей, основываются в работе с семьей на определенных принципах. Ценностные основания услуги:

- семья — лучшее место для жизни ребенка: ребенок лучше всего развивается в домашней среде, в окружении любящих его взрослых;
- время от времени семья, воспитывающая ребенка с особыми потребностями, нуждается в отдыхе, помощи и поддержке;
- услуги проекта оказывают подготовленные принимающие семьи;
- принимающие семьи и семьи с детьми с особыми потребностями имеют возможность получать профессиональную помощь психолога и специалиста по социальной работе;

- в подготовленной принимающей семье ребенок находится в безопасности;
- соблюдение конфиденциальности информации, касающейся личной жизни семьи и ребенка, гарантируется.

Квалификационные требования и компетенции специалистов услуги:

Содержание деятельности и компетенции руководителя

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - организует и курирует всю работу по оказанию услуги: работу специалистов, соблюдение технологических принципов оказания помощи семьям, взаимодействие с партнёрами, ведение отчётной документации; - представляет услугу в различных организациях; - организует и проводит рабочие группы специалистов; - обеспечивает профессиональные контакты с различными учреждениями. 	<ul style="list-style-type: none"> - образование: дипломированный специалист по социальной работе, психологии, педагогике или специальной педагогике; - опыт работы: опыт работы в должности социального работника, педагога, психолога; - знание международного и российского законодательства по защите детей и их социальному обеспечению, - знание Конвенции ООН о правах ребенка и других нормативно-правовых актов, касающихся предоставления Услуги; - понимание потребностей детей с особенностями развития и их семей, владение способами оказания социальной поддержки данной категории клиентов; - умение планировать как собственную работу, так и работу службы; - умение брать на себя инициативу и активность в развитии новых возможностей для реализации поставленных задач; - умение эффективно управлять командой и решать задачи, требующие тщательного анализа и оценки информации; - умение устанавливать и поддерживать партнерские отношения и формировать социальные сети на уровне сообщества.

Содержание деятельности и компетенции специалиста по социальной работе

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает причины возникающих у клиентов трудностей, - определяет характер и объем необходимой помощи, - консультирует по вопросам адаптации, преодоления трудной ситуации, - социальное сопровождение клиентов в процессе оказания услуги, - консультирование и выход в семью, на территории которой реализуется услуга, в экстренных случаях 	<ul style="list-style-type: none"> - образование: дипломированный специалист по социальной работе; - опыт работы: опыт работы не менее одного года в должности социального работника; - понимание специфики работы с детьми с особенностями развития и их родителями; - умение планировать собственную работу; - знание законодательства по защите детей и их социальному обеспечению, знание Конвенции ООН о правах ребенка и других нормативно-правовых актов, касающихся предоставлении Услуги; - приверженность подходу, основанному на правах, а также принципу участия ребенка; - умение работать в команде; - умение успешно работать с семьями в трудной жизненной ситуации; - умение устанавливать и поддерживать партнерские отношения и формировать социальные сети на уровне сообщества; - умение работать при регулярном контроле; - знание базовых ценностей и этических принципов социальной работы.

Содержание деятельности и компетенции психолога

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - проведение психологической диагностики клиентов: родителей, воспи- 	<ul style="list-style-type: none"> - образование: дипломированный психолог; - опыт работы: опыт работы не менее 1 года в должности психолога; - понимание специфики работы с детьми с осо-

<p>тывающих детей с ОВЗ и «принимающих родителей»;</p> <ul style="list-style-type: none">- подбор «принимающей семьи» для ребенка в зависимости от индивидуальных особенностей;- подготовка потенциальных принимающих родителей;- индивидуальные, семейные консультации клиентам по запросу куратора случая;- проведение индивидуальных занятий для родителей;	<p>бностями развития и их родителями;</p> <ul style="list-style-type: none">- умение успешно работать с семьями в кризисной ситуации;- владение различными методами проведения оценки характеристик личности;- знание основ семейного консультирования;- знание основ возрастной психологии, психологии развития детей в норме и детей с особыми потребностями;- умение планировать собственную работу;- знание законодательства по защите детей и их социальному обеспечению, -знание Конвенции ООН о правах ребенка и других нормативно-правовых актов, касающихся предоставления услуги;- умение работать в команде;- умение устанавливать и поддерживать партнерские отношения и формировать социальные сети на уровне сообщества.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

По статистическим данным на декабрь 2014 года Департаментом социальной защиты населения Вологодской области зарегистрировано 4056 семей, в которых воспитывается 4161 ребенок-инвалид (2,5% от общего числа детей, проживающих в Вологодской области), из них 406 детей-инвалидов проживает в БУ СО ВО «Детский дом-интернат для умственно-отсталых детей», которые расположены в Череповецком районе, село Иванковское и Сокольском районе, городе Кадников. На 01.10.2013 в городе Череповце зарегистрировано 60 860 детей, из них 889 ребенка-инвалида, или 1,5% от общего числа детского населения. По данным отдела опеки и попечительства управления образования мэрии города Череповца, в интернатных учреждениях (детских домах) проживает 42 ребенка-инвалида. Из числа этих детей за период с 2013 по 2014 год ни один ребенок не был усыновлен, передан под опеку или в приемную семью.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

В бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление» (г.Череповец) накоплен опыт

системной целенаправленной психолого-педагогической помощи детям с особыми потребностями и их семьям. Учреждение за 15 лет работы создало уникальную систему сопровождения семей, воспитывающих детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья от их рождения до совершеннолетия, выполняя важную роль в решении социальных проблем данных семей и обеспечении максимально полной адаптации к жизни детей-инвалидов в современном обществе. Для успешной реализации всей системы реабилитации в учреждении создана и постоянно укрепляется материально-техническая база, которая соответствует современным требованиям. В БУ СО ВО «РЦ «Преодоление» работают высококвалифицированные специалисты, которые активно реализуют различные проекты, позволяющие апробировать новаторские идеи, претворить их в жизнь.

Все перечисленные условия позволили в 2014 году на базе данного учреждения организовать работу по отработке дополнительных услуг для семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья в социальном проекте «Доброе сердце» благотворительной программы «Дорога к дому».

Деятельность проекта «Доброе сердце» направлена на снижение риска отказа семьи от ребенка с ограниченными возможностями здоровья и помещение его в интернатное учреждение; укрепление роли семьи; развитие инновационных социальных услуг, социальной помощи и поддержки для детей и семей; внедрение их в практику государственных, негосударственных организаций и структур социальной поддержки детей.

В рамках проекта была предоставлена возможность семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья в г. Череповце, оставлять своего ребенка в профессионально подготовленной семье на территории проживания ребенка на определенное время в течение всего года, а также возможность нахождения ребенка в группе кратковременно-го пребывания под присмотром компетентных специалистов.

Данная услуга позволяет менять ситуацию в семье с ребенком с ограниченными возможностями здоровья к лучшему: родители получают возможность решать важные вопросы, выполнять неотложные дела без ущерба для ребенка, который в это время учится общаться с новыми людьми, расширяя круг социальных контактов, социализируясь.

В проекте приняли участие 29 принимающих родителей из 22 семей и 22 семьи, воспитывающие 26 детей с ограниченными возможностями здоровья.

В ходе исследований по оценке качества жизни (по результатам анализа обратной связи благополучателей услуги, проведенной в 2014 году), было выявлено, что родители, получавшие услугу «Кратковременное размещение на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья», изменили отношение к своей жизненной ситуации: многие родители считают, что их жизнь меняется к лучшему, у них появилась возможность планировать свою жизнь, возникли новые стремления, повысилась самооценка. Это и есть та реальная помощь, в результате которой родители справляются с трудностями, связанными с воспитанием особого ребенка, несут основную ответственность за обеспечение необходимого уровня жизни для полноценного развития своих детей.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Алгоритм оказания услуги по размещению ребенка в принимающей семье включает в себя 6 этапов (см. Рис. 7.1):

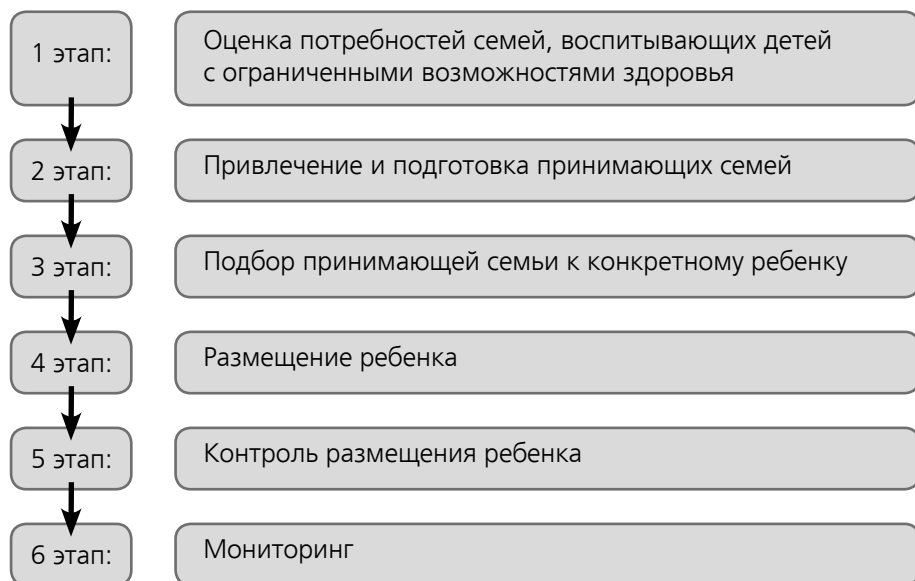


Рис. 7.1. Алгоритм кратковременного размещения на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья

Этап №1

ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТЕЙ СЕМЕЙ, ВОСПИТЫВАЮЩИХ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

На первом этапе оценивается жизненная ситуация, в которой находится семья, воспитывающая ребёнка с ОВЗ, принимается решение о её соответствии критериям благополучателя по услуге.

Критерии отбора семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья:

- наличие детей с ограниченными возможностями здоровья;
- возраст детей от 0 до 15 лет;
- наличие трудной жизненной ситуации (заполнение ЕФО – единой формы оценки);
- проживание в городе Череповце.

При принятии решения специалист исходит из результатов беседы и заполнения семьёй единой формы оценки (ЕФО) жизненной ситуации в семье (см. Приложение 7.1). На основании баллов, суммированных по разделам и в целом по опроснику, делается вывод об уровне трудной жизненной ситуации. Их выделяется несколько:

1. *Отсутствие ТЖС* - признаков ТЖС не зафиксировано ни по одной группе показателей, семья полностью справляется со своими задачами и предоставляет все для полноценного развития ребенка. Семье можно рекомендовать сотрудничество с проектом «Доброе сердце» в качестве волонтеров.
2. *Латентный уровень* (наличие не более 1 маркера ТЖС в одной или нескольких группах показателей). Существуют некоторые трудности в семейной ситуации, однако эти трудности не оказывают существенного влияния на ребенка. Семье необходима консультативная помощь специалистов проекта «Доброе сердце» для профилактики риска развития семейного неблагополучия и трудной жизненной ситуации.
3. *Средний уровень ТЖС* (наличие 2-3 маркеров в одной - двух группах показателей). Существуют значительные трудности, которые влияют на ребенка, и с которыми семья самостоятельно не справляется. Если не оказать поддержку/вмешательство, может возникнуть угроза социального сиротства ребенка. Требуется организация психолого-педагогического сопровождения семьи сотрудниками проекта «Доброе сердце» с целью оптимизации семейной ситуации и снятия риска социального сиротства.

4. *Кризисный уровень ТЖС* (наличие двух и более маркеров в трех-четырех группах показателей). Существует значительная угроза социального сиротства ребенка, требуется организация немедленного вмешательства и длительного сопровождения семьи с привлечением межведомственного взаимодействия для эффективного решения имеющихся проблем.

С целью оценки потребности семей, воспитывающих ребёнка с ОВЗ, проводится структурированная беседа, в ходе которой заполняется карта первичного приёма (см. Приложение 7.2.)

Этап №2

ПРИВЛЕЧЕНИЕ И ПОДГОТОВКА ПРИНИМАЮЩИХ СЕМЕЙ

Параллельно с первым этапом реализуется работа по привлечению принимающих семей в услугу. С этой целью проводится информационная кампания, которая помимо описанных выше шагов предполагает организацию информационного сопровождения через СМИ (телевидение, газеты), интернет, наглядную агитацию. Особое внимание уделяется информированию клиентов посредством размещения информации на стендах в учреждениях здравоохранения, образования и социальной защиты города, распространения буклетов, визиток, содержание которых информирует о предоставляемых специалистами услугах.

Выразившие желание потенциальные принимающие семьи проходят детальное и углублённое социально-психолого-педагогическое обследование, реализуемое посредством:

- заполнения анкеты принимающей семьи (см. Приложение 7.3),
- заполнением шкалы психологического стресса с целью определения психоэмоциональной устойчивости претендентов на роль замещающей семьи (см. Приложение 7.4),
- ответов на вопросы теста «Нервно-психическая адаптация» (автор И.Н. Гурвич), направленного на оценку реакций человека на фрустрационные ситуации и трудные жизненные переживания (см. Приложение 7.5);
- заполнения акта обследования материально-бытового положения принимающей семьи (см. Приложение 7.6).

Критерии отбора принимающих семей:

- дееспособность;
- отсутствие ограничений по медицинским показаниям;

- отсутствие судимости;
- возраст от 21 до 60 лет;
- желание получить специальные знания и навыки ухода за детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Мотивация клиентов:

- бесплатное оказание услуг
- высокое качество предоставляемых услуг квалифицированными специалистами;
- наличие специально оборудованных помещений для работы с клиентами

Семьи, соответствующие приведённым выше критериям, проходят специальное обучение в рамках программы «Уроки добра» для принимающих родителей. Программа рассчитана на 40 часов и включает следующие темы:

1. Специфика услуги. Первая встреча с ребенком и семьей. Психологические аспекты контакта с ребенком.
2. Права детей.
3. Юридическая консультация по вопросам подписания договора, ответственности сторон, проигрывание ситуации в парах. Ведение дневника принимающей семьи. Знакомство с документацией. Пример заполнения.
4. Аутизм. Взаимодействие с ребенком, имеющим нарушения аутистического спектра.
5. Интеллектуальные нарушения и психоэмоциональные нарушения. Взаимодействие с ребенком, имеющим интеллектуальные и психоэмоциональные нарушения.
6. Двигательные нарушения, ДЦП. Позы. Приспособления, одевание, перемещение ребенка с ДЦП.
7. Синдром Дауна. Взаимодействие с ребенком, имеющим синдром ДАУНА.
8. Сенсорные нарушения (слух, зрение). Взаимодействие и адаптация среды для детей, имеющих сенсорные нарушения.
9. Подбор игрушек и пособий для детей с нарушенным слухом и зрением.
10. Множественные нарушения. Взаимодействие с ребенком, имеющим тяжёлые и множественные нарушения в развитии.
11. Как создать развивающую среду для ребенка дома.
12. Адаптация и подбор игрового и развивающего материала по различным заболеваниям.

13. Первая медицинская помощь (ожоги, резаные и колотые раны, ушибы, переломы, инородные тела глаз и ушей, сердечные приступы, эпилептические припадки).
14. Практические занятия принимающих родителей с детьми с различными заболеваниями.

Этап №3

ПОДБОР ПРИНИМАЮЩЕЙ СЕМЬИ КОНКРЕТНОМУ РЕБЕНКУ

Работая с маленькими детьми и семьями, которые находятся в состоянии пережитого или реального эмоционального стресса, специалисты проекта несут высокую ответственность за качество своей работы. В связи с этим на третьем этапе, с целью подбора принимающей семьи к конкретному ребёнку, проводится консилиум, в котором участвуют специалисты услуги. Специалисты заранее готовят развёрнутое заключение о характеристиках принимающей семьи и о специфике ребёнка с ОВЗ. На основании тщательного сопоставительного анализа осуществляется выбор наиболее подходящей кандидатуры на роль принимающей семьи.

Этап №4

РАЗМЕЩЕНИЕ РЕБЕНКА

На этапе размещения ребёнка в семью между родителями ребёнка с ОВЗ, принимающей семьёй и организацией подписывается трёхсторонний договор, в котором оговариваются права и обязанности сторон (см. Приложение 7.7). В договоре отдельно оговариваются особенности режима дня ребёнка, гигиенические процедуры, особенности кормления, лечения и диеты ребёнка, специфику эмоциональной сферы и поведения ребёнка.

Этап №5

КОНТРОЛЬ РАЗМЕЩЕНИЯ РЕБЕНКА

Контроль размещения необходим для поддержания качества услуги «Кратковременное размещение на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья» на должном уровне. В течение всего

периода оказания услуги сотрудники, её оказывающие, проводят беседы с принимающими семьями и с родителями детей с особыми потребностями, получая информацию о качестве работы принимающих семей. Результаты, полученные в ходе контроля размещения, анализируются и используются для улучшения качества услуги как локально (путем проведения дополнительной работы с принимающими семьями и родителями детей с особыми потребностями), так и в общем ключе — на уровне изменений в модели услуги «Кратковременное размещение на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья».

Контроль размещения — это стрессовая ситуация для всех участников процесса, поэтому сотрудник должен поддерживать доброжелательную атмосферу. Контроль размещения — это не проверка с целью обнаружить нарушения и не наказание за проступки. Цель контроля — поддержание качества услуги.

Контроль размещения ребенка в принимающей семье проводится два раза в год. Принимающие семьи и родители ребенка предупреждаются о визите психолога или специалиста по социальной работе заранее. Сотрудник приходит в дом, где проходит размещение ребенка, и проводит там не менее часа, сопровождая ребенка и семью в их обычных занятиях. Во время визита сотрудник заполняет бланк контроля размещения (Приложение 7.8).

Между периодами, когда проходит плановый контроль размещения, психолог и специалист по социальной работе выезжают в семьи без предварительного уведомления, заполняя бланк того же образца, что и для планового контроля размещения.

Этап №6

МОНИТОРИНГ

Эффективность деятельности по услуге «Кратковременное размещение на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья» оценивается по изменениям в жизни клиентов по следующим критериям:

- кандидаты в принимающие семьи и родители, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья, приобрели навыки и приемы развития и ухода за ребенком в домашних условиях без вмешательства специалистов;
- сформировалось позитивное принятие сложившейся жизненной ситуации (родители находят ресурсы решать возникающие проблемы самостоятельно и не планируют отказываться от детей);

- потенциальные кандидаты в принимающие родители стали более толерантны по отношению к детям с ограниченными возможностями здоровья;
- в период сотрудничества с семьями, после оказания услуг, присутствует положительная устойчивая динамика в жизни семьи, об этом говорят отзывы (письменные и устные) клиентов;
- клиенты отмечают высокое качество, большую востребованность услуг и их доступность.

Контроль качества и эффективности деятельности услуги «Кратковременное размещение на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья» осуществляется в соответствии со следующими показателями и критериями, по которым проводится оценка:

Показатель 1. Соответствие деятельности услуги регламентированным нормативным документам.

Критерии:

- соответствие деятельности услуги цели и задачам;
- построение практической деятельности в соответствии с прописанным алгоритмом, выполнение всех прописанных процедур;
- соблюдение правил командной работы, которыми руководствуется в своей деятельности междисциплинарная рабочая группа;
- соблюдение личностного и семейно-ориентированного подхода в процессе оказания услуг ребенку и семье;
- постоянное профессиональное совершенствование специалистов в соответствии с планами развития, принятыми в организации.

Показатель 2. Эффективность деятельности услуги

Критерии:

- в 75 процентах случаев достигнуты запланированные ожидаемые результаты работы;
- 90 процентов принимающих родителей, которые получают помощь в проекте, оценивают результаты работы как хорошие;
- 90 процентов принимающих родителей, ухаживающих за детьми, ощущают значительную поддержку со стороны специалистов, отмечают это при анкетировании;
- 75 процентов участников обучающих мероприятий отмечают их нужность и готовы применять полученные знания и умения в практической работе;

- регулярность оценки эффективности деятельности услуги по утвержденным показателям.

Показатель 3. Соответствие работы специалистов принятым в услуге содержанию, форме и процедуре оказания помощи семьям.

Критерии:

- доброе, уважительное отношение к взрослым и ребенку со стороны специалистов;
- применимость родителями знаний и навыков в повседневной жизни;
- учет целей, интересов и приоритетов клиента в работе с ним (например, необходимость изменить частоту оказания услуг).

Таблица 7.1

Угрозы и риски при оказании услуги и их минимизация

Риск	Возможные последствия	Возможные противодействия
Отказ партнеров от межведомственного сотрудничества	Невозможность своевременного оказания поддержки семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья, нуждающихся в экстренной помощи	Разъяснение и убеждение специалистов учреждений о необходимости использования комплексного подхода и сотрудничества в решении проблем семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья
Несвоевременное оказание помощи семьям, воспитывающим детей с нарушениями в развитии	Отвержение, неприятие ребенка с нарушениями в развитии и помещение его в государственное учреждение. Социальная дазадаптация ребенка, социальное сиротство	Организация эффективного междисциплинарного взаимодействия, раннее выявление и обследование семей

Нескоординированная работа междисциплинарной команды	Отсутствие позитивных изменений в психоэмоциональном состоянии родителей, профессиональное выгорание специалистов	Проведение групп взаимоподдержки специалистов, анализ работы междисциплинарной команды, профилактика профессионального выгорания
Профессиональное выгорание специалистов, участвующих в работе проекта	Ухудшений качества оказываемых услуг, снижение родительской активности в работе, снижение результативности при оказании услуги	Проведение групп самоподдержки, использование системы личной поддержки и психогигиены специалистов
Недостаточное количество или слабая мотивация потенциальных принимающих семей;	Невозможность своевременного оказания поддержки семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья, нуждающихся в экстренной помощи	Информирование и привлечение потенциальных принимающих семей через проведение агитационных и пиар акций, тематических горячих линий

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТАЦИИ, ЗАПОЛНЯЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ УСЛУГИ

Приложение 7.1

Единая форма оценки трудной жизненной ситуации семьи

ПОКАЗАТЕЛИ	Кол-во баллов	
	при открытии случая	при закрытии случая
Раздел 1. Особенности статуса семьи		
1.1. Семья, воспитывающая особенного ребенка		
ребенка-инвалида		
ребенка с нарушениями развития		
1.2 Неполная семья		
оставшаяся без матери в результате ее смерти		
оставшаяся без матери в результате развода		
оставшаяся без отца в результате его смерти		
оставшаяся без отца в результате развода		
оставшаяся без матери в результате ухода матери из семьи (без официально оформленного развода)		
оставшаяся без отца в результате ухода отца из семьи (без официально оформленного развода)		
оставшаяся без отца в результате его нахождения в учреждениях закрытого типа (исправительное учреждение, специализированное лечебное заведение и др.)		
оставшаяся без матери в результате ее нахождения в учреждениях закрытого типа (исправительное учреждение, специализированное лечебное заведение и др.)		
1.3. Семья одинокой матери		
1.4. Опекунская семья		
1.5. Семья с приемным ребенком		
1.6. Многодетная семья		

1.7. Малообеспеченная семья		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		
Раздел 2. Материально-бытовое положение семьи		
Отсутствие места постоянного проживания/регистрации. Беженцы, переселенцы.		
Наличие задолженностей по оплате коммунальных услуг (угроза выселения)		
Неудовлетворительное санитарное состояние жилой площади		
Аварийное, непригодное для проживания жилье, представляющее непосредственную угрозу здоровью ребенка		
Низкая материальная обеспеченность семьи. Отсутствие постоянного места работы и стабильного дохода		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		
Раздел 3. Особенности функционирования семьи		
3.1. Низкий уровень родительской ответственности		
родители не считают себя ответственными за воспитание и развитие своего ребенка, перекладывают ответственность на родственников, специалистов (учителей, воспитателей и др.)		
родители не обеспечивают нормальных условий для воспитания и развития своих детей, т.е. не удовлетворяют основные жизненные потребности ребенка (не обеспечивают безопасность или уход за ребенком, потребности ребенка в пище, жилье, одежде, получении ребенком необходимой медицинской помощи, не создают санитарно-гигиенические условия для жизни ребенка)		
родители не занимаются с ребенком, не играют, не проверяют домашнее задание, не интересуются успехами или неудачами ребенка, не сотрудничают со специалистами учреждений, которые посещает ребенок		
3.2. Нарушения детско-родительских отношений		
гипоопека		
гиперопека		
авторитарность родителей		

скрытое неприятие ребенка		
условный характер родительской любви		
нарушения понимания и взаимодействия родителей с детьми		
завышенные представления и ожидания родителей относительно развития ребенка		
заниженные представления и ожидания родителей относительно развития ребенка		
3.3. Проблемы со здоровьем у одного или нескольких членов семьи (указать, у кого именно)		
проблемы соматического характера		
проблемы психического характера		
наличие опорно-двигательных нарушений		
наличие инвалидности		
Зависимости у родителей: алкоголизм, наркомания (у отца, у матери, у обоих родителей).		
3.4 Социальная изоляция семьи		
семья не контактирует с родственниками, друзьями, соседями, специалистами учреждений.		
отсутствует поддержка семьи родственниками и друзьями		
семья не готова к обсуждению и поиску путей решения своей ситуации со специалистами, другими семьями, СМИ		
семья не посещает городские мероприятия (не ходит в кинотеатры, музеи, парки, праздники и др.)		
3.5 Социальная беспомощность семьи		
родители не знают, куда обратиться за помощью и поддержкой в сложившейся трудной жизненной ситуации		
родители не знают своих прав на социальное обслуживание и защиту своих интересов		
родители психологически не готовы реализовывать свои права на социальное обслуживание и защиту своих интересов		

родители не умеют конструктивно реализовывать свои права на социальное обслуживание и защиту своих интересов (не умеют конструктивно взаимодействовать с необходимыми специалистами для решения возникшей проблемы)		
3.6 Наличие ситуаций острого переживания социальных семейных проблем		
потеря близких (смерть)		
развод		
потеря доверия к друзьям или родственникам (потеря отношений)		
переезд в другой город		
утрата прежнего социального статуса		
(уволители, сократили с работы, отправили на пенсию, понизили в должности, семья стала многодетной, появился новый член семьи, доход семьи значительно снизился) (нужное подчеркнуть или дописать свой вариант)		
3.7 Высокий уровень психоэмоционального напряжения членов семьи		
высокий уровень семейной тревожности		
отрицание проблем ребенка или семейных проблем при очевидном проявлении этих проблем		
подавленное, депрессивное, нервное состояние одного или нескольких членов семьи (коротко описать ситуацию: у кого из членов семьи наблюдается и по какой причине)		
наличие признаков психоэмоционального выгорания: - ощущение усталости и опустошенности большую часть времени, - нарушения сна, аппетита, - увеличение объема психостимуляторов (кофе, алкоголь, табак), - усиление агрессивности и тревожности, - постоянное чувство вины, - негативная самооценка, - ощущение нахождения в тупике, - нежелание общаться, - снижение иммунитета и постоянно плохое самочувствие,		

- частые головные боли, боли в спине и мышцах. (подчеркнуть нужное и указать, у кого из членов семьи наблюдается) Если наблюдаются симптомы при открытии случая, то начисляется 1 балл При закрытии случая: 0 баллов – симптомы исчезли; 0,5 баллов – наблюдаются улучшения; 1 балл – осталось без изменений; 1,5 балла – ухудшение состояния.		
наличие признаков синдрома хронической усталости: - постоянная или периодическая усталость, наблюдающаяся более 6 месяцев и не проходящая после отдыха, - сильные мышечные боли (подчеркнуть нужное и указать, у кого из членов семьи наблюдается) Если наблюдаются симптомы при открытии случая, то начисляется 1 балл При закрытии случая: 0 баллов – симптомы исчезли; 0,5 баллов – наблюдаются улучшения; 1 балл – осталось без изменений; 1,5 балла – ухудшение состояния.		
низкий уровень стрессоустойчивости (у кого из членов семьи)		
высокая занятость на работе (у кого из членов семьи)		
суицидальное настроение (у кого из членов семьи)		
3.8. Межличностные отношения.		
Конфликтность родителей (ребенок свидетель семейных конфликтов)		
Ребенок – объект эмоциональной разрядки конфликтующих родителей		
Ребенок – орудие разрешения семейных споров (манипуляция ребенком)		
Взаимоотношения между родителями и ребенком (частые конфликты)		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		
Раздел 4 .Особенности развития ребенка		
4.1. Внешний вид ребенка.		
Санитарно-гигиеническая запущенность		
Печальный или уставший внешний вид, подавленное состояние		

4.2. Здоровье и безопасность.		
Психоз, страхи (например, идти домой)		
Травмы, признаки физического насилия, стремление скрыть причину травм, гематомы, синяки, следы от ударов ремнем, ссадины, переломы, ожоги		
4.3 Особенности психоэмоционального состояния и поведения ребенка		
наличие поведенческих проблем (агрессия, склонность к воровству, побеги из дома, гиперактивность, раннее сексуальное развитие, компьютерная зависимость) <i>(нужное подчеркнуть)</i>		
высокий уровень психоэмоционального напряжения		
суицидальное настроение		
низкий уровень самоконтроля		
искажение самооценки		
высокий уровень тревожности		
ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ:		
ВСЕГО ПО ЕФО:		
<input type="checkbox"/> высокий уровень (4 и более баллов)		
<input type="checkbox"/> средний уровень (2-3 балла)		
<input type="checkbox"/> латентный уровень (1 балл)		
<input type="checkbox"/> благополучный уровень (0 баллов)		
Выводы по оценке трудной жизненной ситуации при открытии случая _____		
Общее количество баллов: _____		
Комментарий куратора случая: _____ _____		
Дата проведения оценки: _____		
Подпись специалиста: _____		

Карта первичного приёма № _____

Дата: _____

Принимающие: _____

Кто направил: _____

Общие данные

ФИО ребенка _____

Возраст _____ Дата рождения _____

Жалобы, запрос _____

Диагноз _____

Инвалидность _____ ИПР _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Сведения о семье

Семья: полная/неполная (подчеркнуть) _____

Мать (Ф.И.О.) _____

Дата рождения _____ Образование _____

Профессия _____ Место работы _____

Отец (Ф.И.О.) _____

Дата рождения _____ Образование _____

Профессия _____ Место работы _____

Другие члены семьи (проживающие с ребенком):

№	Кем приходится ребенку (брат-сестра и пр.)	ФИО	Дата рождения

Социальный паспорт семьи

материальное положение		социальный статус		состав семьи		количество детей		бытовые условия	
обеспеч.	МО	благ.	неблаг.	полн.	неполн.	1-2	многодет.	благ.	НБ

Общий анамнез

Даная беременность по счету _____
(желанная, нежеланная, случайная, запланированная) - подчеркнуть
Сведения о предыдущих беременностях _____

Характер протекания беременности

Как протекала беременность (нормально, токсикоз, угроза прерывания, перенесенные заболевания, инфекции, психические и физические травмы) _____

Влияние негативных факторов (применение лекарственных средств, влияние химических веществ, радиации, употребление алкоголя, никотина и пр.) _____

Характер протекания родов

Роды по счету _____ на сроке _____
Роды: нормальные, преждевременные, переношенные, стремительные, затяжные, обезвоженные, кесарево сечение, применение средств родовспоможения

Обвитие пуповины _____ Реанимационные мероприятия _____

Закричал сразу, не сразу Апгар _____ Масса _____ Длина _____

Наличие асфиксии/гипоксии _____

Приложен к груди _____ Выписан из р/д на _____

Проф. прививки _____

Грудное вскармливание до _____

Перенесенные заболевания, операции, травмы _____

На учете у каких специалистов состоит _____

Стрессоры (переезд, разлуки, выход мамы на работу, госпитализация, утрата близких и пр.) _____

Особенности развития ребенка

Голову держит _____ Переворачивается на живот _____ Сидит _____

Ползает _____ Стоит _____ Ходит _____

Гуление _____ Лепет _____

Первые слова _____

Особенности поведения ребенка в домашних условиях _____

Поведение на приеме _____

Развитие речи _____

Контакт со специалистом _____

Взаимодействие с матерью _____

Психоэмоциональное состояние матери _____

Индивидуальные особенности ребенка _____

Рекомендации _____

Явка _____

Приложение 7.3

АНКЕТА ПРИНИМАЮЩЕЙ СЕМЬИ

Дата начала оценки _____ Социальный работник _____

Дата завершения оценки _____ Психолог _____

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

	Первый кандидат	Второй кандидат
Фамилия		
Имя		
Отчество		
Пол	М / Ж	М / Ж
Дата рождения		
Образование		
Работа (место работы, должность)		
Режим работы (график, полная/неполная занятость)		
Предполагаемый режим работы после помещения ребенка в семью		
Адрес регистрации		
Адрес, район проживания		
Транспорт (как добраться)		
Телефон домашний		
Телефон мобильный		

Семейное положение: - женат (замужем) – не женат (не замужем) — разведен (а)
— гражданский брак

Дети, проживающие в семье:

№	Имя	пол	Дата рождения	Кем приходится ребенок	здоровье

Другие члены семьи, проживающие вместе:

№	Имя отчество	пол	Дата рождения	Кем приходится кандидату	здоровье

Опыт воспитания приемных (не родных) детей

(Длительность совместного проживания, кем приходится ребенок, обстоятельства, как кандидат оценивает данный опыт) _____

Готовность кандидатов предоставить необходимые документы и справки: _____

Информация о здоровье кандидатов (укажите наличие инвалидности, ограничение трудоспособности, хронических заболеваний, другие важные сведения):

1-й кандидат _____

2-й кандидат _____

Жилищные условия:

Комната в коммунальной квартире (укажите метраж комнаты: _____)

1-комн. кв. 2-комн. кв. 3-комн. кв.

Дом

Другое: _____

Сколько человек проживает с вами: _____ Этаж _____

Есть ли в доме лифт _____ Есть ли в доме пандусы _____

Чистота в квартире: - удовлетворительно; - неудовлетворительно

Состояние санузла: - удовлетворительное ; - неудовлетворительное

Ванна: - есть; - нет; - душевая кабина; - другое _____

Безопасность в квартире:

- электропровода убраны: - да; - нет

- розетки в порядке: - да; - нет

Предполагаемые жилищные условия для ребенка (наличие спального места, места для игр и занятий): _____

Инфраструктура района проживания. Отметьте доступность каждой из следующих служб

Поликлиника

Места отдыха

Транспорт

Другие комментарии _____

Эмоциональная обстановка в квартире:

- удовлетворительная

- неудовлетворительная

Домашние животные (если собака, укажите породу): _____

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ОЦЕНКИ

2.1. Характеристика личности

Способность к изменениям, гибкость, обучаемость

Способность справляться с трудностями

Эмоциональная устойчивость

Готовность к сотрудничеству

Зрелость / Критичность / Эгоцентризм

Тревожность / Уверенность

Конфликтность

Волевые качества

Самооценка, представления о самом себе, своих сильных и слабых сторонах

Укажите любые другие ярко выраженные черты характера

Интересы и увлечения

Планы на будущее (краткосрочные и долгосрочные перспективы)

2.2. Мотивация

Какова мотивация семьи для принятия ребенка (активность обоих супругов, колебания, кто инициатор идеи и как давно она возникла, и пр.) _____

Вы бы могли взять ребенка:

1-2 раза в неделю

на выходные

на время своего отпуска

2-3 раза в неделю

Свой вариант (напишите) _____

2.3. Отношения с собственными детьми

Наличие доверительных отношений с собственными детьми _____

Предпочтительный стиль воспитания _____

Удовлетворенность отношениями с детьми _____

РАЗДЕЛ 3 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация от рекомендуемых лиц _____

Информация о результатах обучения по программе «Уроки добра» для принимающих родителей _____

Результаты тестов и опросников (прилагаются в личное дело)

Откуда вы узнали о проекте «Служба семейного сопровождения «Огонек» _____

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Семья может быть рекомендована

Семья может быть рекомендована при соблюдении определенных условий

Семья не рекомендуется

Приложение 7.4

Шкала психологического стресса

Значение баллов:

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. никогда. | 5. иногда. |
| 2. крайне редко. | 6. часто. |
| 3. очень редко. | 7. очень часто. |
| 4. редко. | 8. постоянно. |

1.	Я напряжен и взволнован (взвинчен).	1 2 3 4 5 6 7 8
2.	У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость во рту.	1 2 3 4 5 6 7 8
3.	Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени.	1 2 3 4 5 6 7 8
4.	Я проглатываю пищу или забываю поесть.	1 2 3 4 5 6 7 8
5.	Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются.	1 2 3 4 5 6 7 8
6.	Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым.	1 2 3 4 5 6 7 8
7.	Я страдаю от физического недомогания: болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке.	1 2 3 4 5 6 7 8
8.	Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен.	1 2 3 4 5 6 7 8
9.	Меня внезапно бросает то в жар, то в холод.	1 2 3 4 5 6 7 8
10.	Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить.	1 2 3 4 5 6 7 8
11.	Я легко могу заплакать.	1 2 3 4 5 6 7 8
12.	Я чувствую себя уставшим.	1 2 3 4 5 6 7 8
13.	Я крепко стискиваю зубы.	1 2 3 4 5 6 7 8
14.	Я спокоен.	1 2 3 4 5 6 7 8
15.	Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание.	1 2 3 4 5 6 7 8
16.	Я имею проблемы с пищеварением, кишечником.	1 2 3 4 5 6 7 8
17.	Я взволнован, беспокоен, смущен.	1 2 3 4 5 6 7 8
18.	Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляют меня вздрагивать.	1 2 3 4 5 6 7 8
19.	Мне необходимо более чем полчаса, чтобы уснуть.	1 2 3 4 5 6 7 8

20.	Я сбит с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает с осредоточенности, я не могу сконцентрировать внимание.	1 2 3 4 5 6 7 8
21.	У меня усталый вид; мешки или круги под глазами.	1 2 3 4 5 6 7 8
22.	Я чувствую тяжесть на своих плечах.	1 2 3 4 5 6 7 8
23.	Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте.	1 2 3 4 5 6 7 8
24.	Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроение, жесты.	1 2 3 4 5 6 7 8
25.	Я напряжен.	1 2 3 4 5 6 7 8

Чем выше суммарный показатель, тем выше уровень стресса:
 Менее 99 баллов – низкий уровень стресса.
 100-125 баллов – средний уровень.
 Больше 125 баллов – высокий уровень стресса.

Приложение 7.5

ТЕСТ «НЕРВНО-ПСИХИЧЕСКАЯ АДАПТАЦИЯ» (Гурвич. И.Н.)

Внимательно их прочитайте и отметьте, пожалуйста, в регистрационном бланке (соответствующей цифрой) характеристику ваших реакций на трудные жизненные переживания:

- Есть и было всегда – 4
- Есть уже длительное время – 3
- Появилось в последнее время – 2
- Было в прошлом, но сейчас нет – 1
- Нет и не было – 0

1.	Бессонница, расстройства сна.	
2.	Ощущение, что окружающие люди относятся к Вам недоброжелательно.	
3.	Головные боли.	
4.	Изменение настроения без видимых причин.	
5.	Боязнь темноты.	
6.	Чувство, что Вы стали хуже других людей.	
7.	Плаксивость, склонность к слезам.	

8.	Ощущение «комка» в горле.	
9.	Боязнь высоты.	
10.	Быстрая утомляемость, чувство усталости.	
11.	Неуверенность в себе, в своих силах.	
12.	Сильное чувство вины.	
13.	Опасение по поводу возможного возникновения тяжелого заболевания.	
14.	Боязнь находиться одному в помещении или на улице.	
15.	Опасение «покраснеть на людях».	
16.	Трудности в общении с людьми.	
17.	Беспричинный, необоснованный страх за себя, за других людей, боязнь каких-либо ситуаций.	
18.	Дрожание рук, ног, всего тела.	
19.	Невозможность сдерживать проявления своих чувств.	
20.	Сниженное, плохое или подавленное настроение.	
21.	Учащенное сердцебиение.	
22.	Беспричинная, необоснованная тревога, предчувствие, что может произойти что-то неприятное.	
23.	Безразличие ко всему происходящему.	
24.	Повышенная раздражительность, вспыльчивость.	
25.	Повышенная потливость.	
26.	Чувство общей слабости, вялости.	

Сумма баллов менее 10 – 1 группа (здоровые).

Сумма баллов от 11 до 20 – 2 группа (практически здоровые, с благоприятными прогностическими признаками).

Сумма баллов от 21 до 30 – 3 группа (практически здоровые, но с неблагоприятными прогностическими признаками).

Сумма баллов от 31 до 40 – 4 группа (состояние предпатологии).

Сумма баллов более 40 – 5 группа (признаки нервно-психической патологии).

А К Т
обследования материально-бытового положения принимающей семьи
от _____

1. Сведения о заявителе и составе семьи

Фамилия, имя, отчество обследуемого _____

Адрес фактического проживания _____

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

Категория семьи _____

(пенсионер, инвалид, многодетная (одинокая) мать и др.)

Состав семьи: (лица, связанные родством и (или) свойством, к которым относятся совместно проживающие и ведущие совместное хозяйство супруги, их дети и родители, усыновители и усыновленные, братья и сестры, пасынки и падчерицы)* _____ чел.

Фамилия, имя, отчество обследуемого и членов его семьи	Родственные отношения	Дата рождения	Место работы, учебы	Вид дохода**	Размер дохода за три последних календарных месяца, предшествующих подаче заявления (в рублях)

2. Жилищные и бытовые условия семьи: комната, квартира, часть квартиры, жилой дом, часть жилого дома (нужное подчеркнуть)

Количество комнат _____ Общая площадь _____ кв. м

Форма собственности: частная (физическое или юридическое лицо), государственная, муниципальная (нужное подчеркнуть)

Состояние жилья _____

1) наличие заключений о состоянии жилья (необходимости капитального (текущего) ремонта, признании ветхим, аварийным и др.) _____

2) внешняя оценка состояния жилого помещения _____

3) наличие удобств жилья: благоустроенное, частично благоустроенное, не благоустроенное (нужное подчеркнуть)

4) санитарное состояние жилой площади (чистота и порядок в помещении, проведение уборки, повышенная загрязненность, и др.) _____

5) наличие домашних животных _____

6) безопасные условия квартиры: (доступ к розеткам, проводам, газовому и электрооборудованию)

- электропровода убраны да нет

- розетки в порядке да нет

7) наличие предметов первой необходимости (мебели, предметов быта, одежды, обуви) _____

Сведения о факторах, угрожающих жизни и здоровью членов семьи, в том числе детей: пьянство, жестокое обращение, отсутствие необходимого ухода, пренебрежение нуждами ребенка и др. _____

3. Описание жизненной ситуации

4. Заключение по результатам обследования:

Семья может быть рекомендована

Семья может быть рекомендована при соблюдении определенных условий

Семья не рекомендуется

Фамилия, имя, отчество, подпись работников, составивших акт

Специалист по социальной работе: _____

Педагог-психолог: _____

Приложение 7.7

Трехсторонний договор между родителями ребенка, принимающей семьей и организацией, выступающей в роли координатора

г. Череповец « _____ » _____ 20__ года

Клиент услуги, _____
ФИО, паспорт серия № кем и когда выдан, дата рождения, регистрация, проживание

именуемый в дальнейшем *Заказчик*,
и Клиент услуги, _____
ФИО, паспорт, регистрация, проживание

именуемый в дальнейшем *Исполнитель*,
и Благотворительный фонд «Дорога к дому», в лице _____,
действующей на основании Устава, именуемый в дальнейшем *Координатор*, заключили настоящий договор в отношении несовершеннолетнего о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Согласно настоящему договору *Исполнитель* обязуется по заданию *Заказчика* оказывать услуги по уходу за ребенком *Заказчика*: _____

_____ ФИО, дата рождения, зарегистрирован по адресу
Проживает по адресу: _____

1.2. *Исполнитель* обязан оказывать услуги *Заказчику* лично. Привлечение третьих лиц для оказания услуг по настоящему договору не допускается, за исключением:

1. _____
_____ ФИО, степень родства *Исполнителю*

2. _____
_____ ФИО, степень родства *Исполнителю*

1.3. Стоимость оказываемых услуг составляет _____ в час.

1.4. *Координатор*, являясь третьей стороной по договору, обязуется выполнять координирующие функции (наблюдать за выполнением сторонами условий договора, соблюдением сторонами действующего законодательства)

1.5. *Координатор* после подписания акта выполненных работ (услуг) по договору обязан произвести оплату *Исполнителю*, оказанной им услуги, согласно п. 1.3, путем перечисления денежных средств на расчетный счет *Исполнителя* в течение месяца.

1.6. Местом оказания услуг *Исполнителем* является _____

2. Срок действия договора

2.1. *Исполнитель* должен приступить к выполнению своих обязанностей с момента передачи ребенка от *Заказчика* к *Исполнителю*.

2.2. Настоящий договор действует до момента фактической передачи ребенка от *Исполнителя* к *Заказчику*.

2.3. Время, в течение которого *Исполнитель* оказывал услуги по уходу за ребенком *Заказчика*, отражается в Акте выполненных работ и подписывается сторонами. Акт составляется в каждом случае почасового оказания данного вида услуг. На основании данного Акта производится оплата.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Добросовестно исполнять обязанности по уходу за ребенком:

- осуществлять полный уход за ребенком, выполнять гигиенические процедуры;
- кормить ребенка в случае необходимости, учитывая в обязательном порядке рекомендации *Заказчика* по питанию (диете) ребенка и состояние здоровья ребенка (см. приложение);
- играть, заниматься с ребенком с учетом возраста и состояния здоровья (читать, рисовать и т. д.) (см. приложение);
- оказывать доврачебную неотложную медицинскую помощь ребенку в случае необходимости;
- незамедлительно вызывать скорую помощь во всех случаях ухудшения здоровья ребенка;
- в случаях резкого ухудшения здоровья ребенка, сообщать обо всех происшествиях с ребенком *Заказчику* или его представителю по следующим телефонам: _____;
- обеспечивать безопасность жизни и здоровья ребенка.

3.1.2. Не перепоручать выполнение своих обязанностей третьим лицам, не указанным в договоре.

3.1.3. Не употреблять наркотических и седативных препаратов, спиртных, в том числе легких алкогольных, напитков во время действия данного договора.

3.1.4. В случае возникновения невозможности исполнения своих обязанностей по настоящему договору незамедлительно информировать об этом *Заказчика* и *Координатора*, а также приложить все усилия для устранения препятствий в исполнении своих обязанностей.

3.1.5. Постоянно наблюдать за действиями ребенка.

3.1.6. *Исполнитель* не имеет права отказываться от выполнения своих обязанностей по настоящему договору, за исключением случаев, когда невозможность исполнения своих обязанностей связана с состоянием здоровья *Исполнителя* и может отразиться на ребенке.

3.2. Исполнитель имеет право на:

3.2.1. Своевременную и в полном объеме оплату предоставленных услуг в соответствии с пунктом 1.3. настоящего договора при условии надлежащего их исполнения.

3.2.2. Отказаться от работы по настоящему договору, заблаговременно известив *Заказчика* и *Координатора* не менее, чем за 3 дня до начала исполнения обязательств по настоящему договору.

3.2.3. Иные права, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Соблюдать законы и иные нормативные правовые акты, условия настоящего договора.

3.3.2. Обеспечивать *Исполнителя* необходимой одеждой для ребенка, игрушками, оборудованием, документацией и иными средствами, необходимыми для исполнения им обязанностей по данному договору и денежными средствами или продуктами для осуществления питания ребенка на время оказания услуг по уходу за ребенком.

3.3.3. Исполнять иные обязанности, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Требовать от *Исполнителя* выполнения обязанностей, определенных в настоящем договоре.

3.4.2. Отказаться в одностороннем порядке от услуг *Исполнителя*, без объяснения причин, известив *Исполнителя* и *Координатора* не менее чем за 3 дня, и в случае ухудшения состояния ребенка в любое время.

3.4.3. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3.5. Координатор обязан:

3.5.1. Наблюдать за соблюдением *Заказчиком* и *Исполнителем* условий данного договора и действующего законодательства.

3.5.2. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств оказать необходимую помощь сторонам по договору.

3.5.3. Произвести оплату услуг *Исполнителя* после подписания сторонами Акта выполненных работ (услуг) по договору.

3.6. Координатор имеет право:

3.6.1. В любой момент вмешаться в процесс исполнения *Исполнителем* обязательств по данному договору и дать свои рекомендации по дальнейшему их исполнению.

3.6.2. В любой день, без предварительного согласования произвести проверку исполнения обязательств по данному договору.

3.6.3. В случае существенного нарушения *Исполнителем* условий данного договора отказаться от оплаты его услуг.

3.7. *Координатор* для исполнения обязательств по п.п. 3.5.1. и 3.5.2., а также осуществления прав по п.п. 3.6.1. и 3.6.2. данного трехстороннего Договора привлекает специалистов проекта «Служба семейного сопровождения «Огонек» БФ «Дорога к дому».

4. Ответственность сторон

4.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения *Исполнителем* своих обязанностей, указанных в настоящем договоре, а также причинения *Заказчику*

материального ущерба он несет материальную и иную ответственность согласно законодательству Российской Федерации.

4.2. *Исполнитель* несет материальную ответственность как за прямой действительный ущерб, непосредственно причиненный им *Заказчику*, так и за ущерб, возникший у *Заказчика* в результате возмещения им ущерба иным лицам.

4.3. *Заказчик* несет материальную и иную ответственность согласно действующему законодательству Российской Федерации.

5. Заключительные положения

5.1. Условия настоящего договора носят конфиденциальный характер и разглашению не подлежат.

5.2. Подписывая данный договор *Заказчик* и *Исполнитель* подтверждают, что не находятся на учете в органах опеки и попечительства по месту жительства, как семьи в социально опасном положении.

5.3. Условия настоящего договора имеют обязательную юридическую силу для сторон с момента его подписания сторонами. Приложения к данному договору являются его неотъемлемой частью. Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются двусторонним письменным соглашением.

5.4. Споры между сторонами, возникающие при исполнении договора, рассматриваются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

5.6. Договор составлен в трех экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых хранится у *Заказчика*, другой — у *Исполнителя*, третий — у *Координатора*.

6. Реквизиты и подписи сторон:

ЗАКАЗЧИК: _____
ФИО, паспортные данные, адрес, телефоны

Подпись *Заказчика*: _____

ИСПОЛНИТЕЛЬ: _____
ФИО, паспортные данные: серия № кем и когда выдан,

дата рождения, адрес, место рождения, ИНН,

страховое свидетельство государственного пенсионного страхования, телефоны
Подпись *Исполнителя*: _____

КООРДИНАТОР:
Директор _____

Приложение №1 к трехстороннему договору __.__.20__ года

Режим дня ребенка:

Гигиенические процедуры (Особенности выполнения):

Особенности кормления ребенка:

Особенности диеты ребенка:

Особенности эмоциональной сферы и поведения ребенка:

Получает ли ребенок медикаментозное лечение? ДА/НЕТ

Если «ДА», то какие лекарства (способ применения, доза, время, когда необходимо давать лекарство) _____

	Заказчик (ФИО):	Исполнитель (ФИО):	Координатор
Подпись			

Приложение 7.9

КОНТРОЛЬ РАЗМЕЩЕНИЯ РЕБЕНКА В ПРИНИМАЮЩЕЙ СЕМЬЕ

Дата контрольного визита: «__» _____ 201_ г.
Время: с ____ ч. ____ мин. до ____ ч. ____ мин.
Контролирующий сотрудник: _____

Вид контроля: с уведомлением /без уведомления

1. Фамилия, имя, отчество ребенка: _____
2. Возраст ребенка: _____
3. Место, где проходит размещение:
 Дома у ребенка
 В доме принимающей семьи
 На прогулке
 В больнице, санатории
 На занятиях
 Другое: _____
4. Адрес размещения _____
5. Санитарное состояние и безопасность места размещения _____

6. Наличие у принимающей семьи контактной информации для связи с семьей да/нет
7. Наличие у принимающей семьи конкретных указаний от родителей по уходу за ребенком, кормлению и т.п. да/нет
8. Состояние ребенка на момент контроля
– психоэмоциональное: _____

– физическое: _____

– санитарное: _____

9. Состояние принимающей мамы
– психоэмоциональное: _____

– физическое: _____

– санитарное: _____

10. Вид активности принимающей мамы и ребенка в момент контроля _____

11. Привлечение принимающей семьей третьих лиц, не указанных в договоре _____

12. Дополнительные затраты принимающей семьи (необходимость оплаты транспорта при поездке с ребенком, покупка еды и т.п.) _____

13. Комментарии и замечания принимающей мамы _____

14. Примечания _____

Принимающая семья
Ф.И.О. _____
Подпись: _____

Контролирующий сотрудник
Ф.И.О. _____
Подпись: _____

УСЛУГА VIII

ВОЗВРАТ ДЕТЕЙ, ВРЕМЕННО ПОМЕЩЕННЫХ ДОМ РЕБЕНКА, В КРОВНУЮ СЕМЬЮ

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

В силу определенных семейных и финансовых обстоятельств родители иногда вынуждены временно поместить малыша в Дом ребенка.

Когда родители временно помещают малыша в Дом ребенка, часто не удается избежать депривационных нарушений, связанных с отрывом ребенка от мамы. В раннем детском возрасте депривация приводит к характерным нарушениям раннего развития (отставание в общем и речевом развитии, недостаточное развитие тонкой моторики и мимики); в дальнейшем проявляются и эмоциональные нарушения в виде общей сглаженности проявления чувств, склонность к страхам и тревоге, поведенческие отклонения (частые реакции активного и пассивного протеста и отказа, недостаток чувства дистанции в общении или, наоборот, затруднения при контакте). Материнская депривация становится причиной эмоциональной холодности, агрессивности и, в то же время, повышенной уязвимости человека.

Таким образом, даже временно помещенные в Дом ребенка дети имеют риск не вернуться обратно в кровную семью и всегда подвержены вредным воздействиям депривации.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

Основная идея услуги заключается в постулировании необходимости своевременной поддержки семей с детьми раннего возраста в трудной жизненной ситуации, принявших решение временно поместить ребенка в Дом ребенка. Вовремя оказанная комплексная социально-медико-психолого-педагогическая и юридическая помощь позволит женщинам пересмотреть жизненные приоритеты, почувствовать себя защищенной, поверить в свои силы, справиться с кризисом и забрать ребенка в семью как можно скорее.

Целевая группа, получатели услуги:

- 1) несовершеннолетние дети от рождения до пяти лет, временно помещенные в Дом ребенка;
- 2) родители или лица, их заменяющие, заявляющие о временном отказе от ребенка.

Цель услуги: вернуть детей, временно помещенных в Дом ребенка, в кровные семьи

Задачи услуги:

1. Социально-психологическая поддержка членов кровной семьи ребенка для самостоятельного удовлетворения ими потребностей ребенка соответственно возрасту.
2. Восстановление (поддержание) детско-родительских отношений.
3. Повышение родительской компетентности по вопросам, касающимся воспитания и ухода за ребенком.

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает, что помещение, в котором осуществляется предоставление услуги отвечает следующим требованиям: отвечает санитарно-техническим нормам и обеспечивает полную конфиденциальность встреч. В кабинете расположено персональное место работы, оборудованное телефонным аппаратом и персональным компьютером с доступом в интернет; есть кресла для консультанта и клиента.

Информационное сопровождение деятельности по услуге. Информирование клиентов об услуге осуществляется через средства массовой информации, рекламные буклеты, Телефон оперативной помощи, организацию «Горячих линий».

Кадровое обеспечение. Специалисты, реализующие деятельность по оказанию услуги должны иметь следующие квалификационные характеристики:

1. *Руководитель.* Образование: высшее или среднее специальное образование в области социальной работы, педагогики или переподготовка в одной из этих областей. Стаж: не менее 1 года работы с семьями целевой группы.

2. *Социальный работник.* Образование: высшее или среднее специальное образование в области социальной работы, педагогики или переподготовка в одной из этих областей. Стаж: не менее 1 года работы с семьями целевой группы.
3. *Педагог-организатор.* Образование: высшее или среднее специальное образование в области психологии, педагогики или переподготовка в одной из этих областей. Стаж: не менее 1 года работы с семьями целевой группы; опыт групповой работы с детьми раннего возраста и взрослыми.
4. *Медицинская сестра.* Образование: высшее или среднее специальное образование в медицине. Стаж: не менее 1 года; опыт работы со взрослыми (проведение консультаций, обучающих занятий).

Для специалистов является обязательным участие в семинарах, конференциях и тренингах по повышению профессиональной компетентности

- Проведение обучающих семинаров и индивидуальных супервизий для специалистов проекта;
- Передача, обмен опытом и наработанными технологиями оказания социально-психологической помощи семьям;
- Консультирование по интернету и размещение статей на страницах сайта Программы «Дорога к дому», в печатных изданиях («Дорога к дому», «Голос Череповца», «Речь») и др. СМИ.

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Согласно статистическим данным в Череповце увеличивалась доля детей, помещенных в Дом ребенка по заявлению родителей: с 3 случаев в 2007 году до 47 - в 2012 году. Самое страшное, что зачастую, временно поместив ребенка в учреждение на полгода, родители оставляют его там навсегда.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

Благодаря оказанию данной услуги:

- активизировалась деятельность клиентов проекта по решению своих проблем: 70 % родителей трудоустроились, стали получать заработную плату и самостоятельно начали решать свои материально-бытовые проблемы, произошли социально-значимые изменения;
- произошло увеличение количества самостоятельных обращений клиентов за помощью к специалистам проекта.
- за время оказания услуги среди клиентов нет случаев лишения родительских прав;

- совместная деятельность семей со специалистами проекта по разрешению трудных жизненных ситуаций характеризуется как эффективная, так как семьи стали проявлять больше активности, осознанности и терпения для достижения результата.

Благодаря оказанию услуги, практически все родители самостоятельно пытаются решить и решают вопросы по оформлению пособий, субсидий и др. Получая консультации специалистов проекта и обучаясь вопросам ухода, развития и воспитания детей, улучшились детско-родительские отношения, повысилась родительская компетентность. Дети, временно помещенные в Дом ребенка, вернулись в кровные семьи, где созданы безопасные условия для их воспитания и развития.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Основными шагами по реализации услуги выступили шесть этапов (см. Рис. 8.1.):

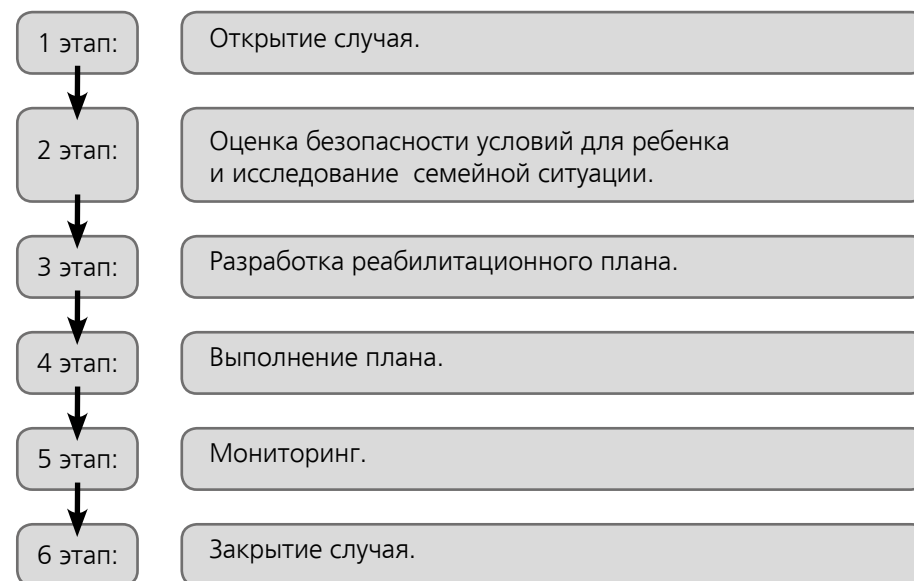


Рис. 1. Алгоритм оказания услуги по временному помещению детей 6 месяцев – 2 лет в группу дневного пребывания

Этап №1

ОТКРЫТИЕ СЛУЧАЯ

Основанием для открытия случая является временное помещение ребенка в Дом ребенка. Семье назначается куратор.

Этап №2

ОЦЕНКА БЕЗОПАСНОСТИ УСЛОВИЙ ДЛЯ РЕБЕНКА И ИССЛЕДОВАНИЕ СЕМЕЙНОЙ СИТУАЦИИ

Куратор выходит в семью и проводит оценку безопасности условий, созданных в семье для воспитания и развития ребенка, обследует жилищно-бытовую ситуацию. Далее куратор изучает особенности семьи: взаимодействие между взрослыми, семейную деятельность, историю семьи. Диагностика семейной ситуации позволяет определить наиболее острые проблемы и потребности семьи. Важно понять, что послужило причиной временного отказа от ребенка.

В работе с родителями особое внимание уделяется изучению степени сохранности родительской ориентации; оценке возможности выполнять родительские обязанности и создавать условия для удовлетворения потребностей ребенка в семье.

Важно, чтобы куратор замотивировал членов семьи на работу. В случае отказа родителей от работы, куратор общается с другими кровными родственниками ребенка (тети, дяди, бабушки, дедушки), и обсуждает вопрос возврата ребенка в кровную, но не родительскую семью. На данном этапе важно оценить не только проблемы и трудности семьи, но и ее ресурсы. Работа с ресурсами позволяет не только их осознать и мобилизовать, но и способствует мотивации клиентов на работу и повышению их самооценки, что немаловажно на данном этапе. Проанализировав трудности, приведшие к кризису и помещению малыша в Дом ребенка, и их причины, клиент с помощью куратора начинает понимать, что нужно сделать для их преодоления.

Этап №3

РАЗРАБОТКА СОВМЕСТНОГО ПЛАНА РАБОТЫ

План совместной работы разрабатывается вместе с членами семьи. Родители формулируют цели работы, определяют действия, мероприятия,

которые будут направлены на достижение данных целей. План составляется на срок 3 месяца, а затем пересматривается: есть ли позитивная динамика, каких целей смогли достичь, каких нет, что этому мешает или способствует. Важно анализировать результаты работы совместно с клиентом.

Как правило, план содержит следующие направления работы: решение материально-бытовых проблем (родители трудоустраиваются, решают вопрос с жильем, оформляют пособия и т.п.), социальных вопросов (выстраивают отношения с социумом, учатся бесконфликтно общаться, выстраивают родственные отношения, т.п.), разрешение психологических проблем (преодоление собственного негативного опыта и травм, принятие собственного ребенка и понимание важности эмоционально теплых отношений с ним, т.п.), педагогических проблем (навыки обращения с детьми, знания возрастных особенностей детей и т.п.), приобретают навыки самостоятельности (удовлетворяют потребности детей соответственно возрасту, знают, куда обратиться за помощью), юридических аспектов и т.п.

Этап №4

ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

Куратор организует работу с семьей по реализации плана. Социальный работник/куратор встречается с родителями, как в условиях Дома ребенка, так и в семье. Он помогает маме справиться с теми трудностями, которые могут возникнуть при выполнении плана; привлекает необходимых специалистов.

Специалисты – психолог, медицинский работник, воспитатель группы, педагог-организатор - помогают в реабилитационной работе с семьями несовершеннолетних по сохранению родственных связей, по развитию способностей родителей к пониманию переживаний, состояния и интересов ребенка, по ориентации на семейные ценности и организации досуга с детьми.

Большой вклад в восстановление детско-родительских отношений вносит воспитатель группы. Воспитатель рассказывает и показывает маме, как ухаживать за ребенком, привлекает ее к активному участию в режимных моментах: прогулке вместе с ребенком, одевании, играх. Это позволит сохранить привязанность мамы с ребенком. В процессе режимных моментов маме легче обсудить с воспитателем, как лучше заботиться о ребенке, ухаживать за ним, как организовать дома свободное время.

Медицинский работник привлекается к работе с семьями при необходимости, например, если родителей интересует, как помочь больному ре-

бенку или особенности ухода за ребенком с точки зрения профилактики различных заболеваний. Медицинский работник и воспитатель проводят совместно групповые консультации. Тематика консультаций подбирается куратором совместно с семьей в зависимости от тех проблем, которые выявлены (например, «Как облегчить малышу период адаптации»; «Режим – главное условие здоровья малышей»; «Развитие ребенка раннего возраста (по результатам диагностического обследования детей)»; «Организация досуга детям раннего возраста»).

Тематика групповых консультаций

- «Как облегчить малышу период адаптации»;
- «Режим – главное условие здоровья малышей»;
- «Развитие ребенка раннего возраста (по результатам диагностического обследования детей)»;
- «Гигиена детей раннего возраста»;
- «Возрастные кризисы детей до 2 лет»;
- «Оздоровительные мероприятия на летний период»;
- «Особенности развития и восприятия детей 2 года жизни»;
- «Организация досуга детям раннего возраста»;
- «Чистота – залог здоровья»;
- «Социальная поддержка и пособие для одиноких мам»;
- «Закаливание детей в осенне-зимний период»;
- «Профилактика ОРВИ»;
- «Значение витаминов в питании детей раннего возраста».
- «Воспитание культурно-гигиенических навыков в раннем возрасте»;
- «Энтеробиоз, симптомы и профилактика»;
- «Диета при атопическом дерматите. Профилактика»;
- «Иммунопрофилактика. Национальный календарь прививок»-
- «Закаливание детей в летний период»;
- «Частоболеющий ребенок. Профилактика. Витаминотерапия»;
- «Острые кишечные инфекции. Ротавирусная инфекция. Гастроэнтероколит. Клиника. Профилактика»;
- «Острые респираторные заболевания. Грипп. Профилактика, вакцинация»;
- «Детские инфекции. Ветряная оспа. Клиника, лечение»;
- «Особенности питания детей первого и второго года жизни».

Важным направлением работы с мамами является психологическая помощь. Часто у таких мам есть непроработанные травмы, негативный прош-

лый опыт, что может отрицательно сказываться на воспитании ребенка. Поэтому одной из задач психологической работы может быть поддержка мамы, проработка ее проблем, поиск внутренних ресурсов.

Второй важной задачей является восстановление (поддержка) детско-родительских отношений. Для сохранения привязанности между мамой и ребенком воспитатель и педагог-организатор проводят совместные занятия для них, а также организуют досуг. Совместные занятия проводятся по таким темам, как: «Пальчиковая гимнастика»; «Развитие речи по методике Зайцева», «Сенсорное занятие», «Двигаясь – развиваемся», «Умелые руки», «Читаем вместе с детьми». В процессе таких занятий мама учится взаимодействовать с ребенком, понимает, что он умеет делать, а что они еще должны делать вместе. Воспитатель использует такие игры и упражнения, которые предполагают тактильный контакт мамы и ребенка (например, массаж рук, «обнималки», делать что-то руками ребенка). В конце занятия воспитатель обязательно хвалит и маму, и ребенка, что положительно сказывается на их самооценке, повышает мотивацию.

Для формирования навыков проведения семейного досуга проводятся мастер-классы, праздники, развлечения, также организуются совместные посещения различных выставок, концертов, цирка, экскурсии. Родителям важно рассказать и научить их, как можно организовать совместный досуг с ребенком, чем можно его занять в свободное время не только дома.

Многие мамы не знают, чем увлечь маленького ребенка, чтобы ему было интересно. С этой целью для родителей и детей проводятся мастер-классы по следующим темам: «Развиваем речь»; «Забавные отпечатки»; «Лепка из соленого теста»; т.п.

Дети и родители принимают участие в праздниках и развлечениях: праздник «Масленица»; праздник «День защиты детей» с участием сказочных героев Маши и Медведя; «Праздник в каждый дом» - с участием ростовых кукол; праздник «Осенние посиделки»; Новогодний карнавал; «Шоу мыльных пузырей»; кукольный театр «Маша и медведь»; развлечения: «Осенняя карусель». Праздник – это радость, веселье, торжество, которое разделяют и взрослые, и дети. Игры, конкурсы подбираются таким образом, чтобы родители были активными участниками каждого праздника или развлечения. Это создает позитивное настроение и у ребенка, и у родителей, помогает приобрести опыт взаимодействия со своим ребенком. Проводимая работа позволяет повысить компетентность родителей в вопросах детско-родительских отношений.

Этап №5 МОНИТОРИНГ

Мониторинг включает в себя повторную диагностику семейной ситуации. Социальный работник и семья анализируют, насколько удалось достичь поставленные в плане цели. По результатам мониторинга принимается решение о закрытии случая.

Этап № 6 ЗАКРЫТИЕ СЛУЧАЯ

Возвращение ребенка в кровную семью – это целостный процесс поэтапной деятельности специалистов, направленный на формирование позитивного образа кровной семьи, положительной мотивации ребенка и «бывших» родителей на восстановление детско-родительских отношений, оценку их возможностей выполнять родительские обязанности и созданию условий для возвращения ребенка в кровную семью.

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ В ПРОЦЕССЕ ПРОВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ С КЛИЕНТАМИ УСЛУГИ

Приложение 8.1

Консультация на тему «Возрастные кризисы: кризис 1 года и кризис 3-х лет»

В развитии ребенка от рождения до семи лет психологи и педиатры выделяют *три стабильных периода*: «младенческий» - с рождения до одного года, «раннее детство» - от года до трех, и «дошкольное детство» - от трех лет до семи. Каждая из этих стадий завершается так называемым кризисом развития.

Кризис - это необходимый и закономерный этап в жизни ребенка, когда накапливаются изменения в поведении и развитии и происходит переход на качественно новый этап. Каждый кризис сопровождается появлением упрямства, непослушания, капризов, которые малыш чрезвычайно ярко проявляет. Таким образом, этих кризисов также три: *кризис одного года, кризис трех лет и кризис семи лет*. Обойти их невозможно - через это проходят практически все дети. Но для одних этот переход происходит проще, для других сопровождается более серьезными, значительными поведенческими проявлениями. Родители удивляются, ища причины таких внезапных изменений в поведении дочки или сына. Но эти изменения закономерны, свойственны всем детям в определенном возрасте, поэтому их назвали «кризисами развития».

Так почему же они возникают? Прежде всего, потому что у детей появляются новые потребности, а старые формы их удовлетворения уже не подходят, иногда даже мешают, сдерживают, и потому перестают выполнять свои функции.

Кризис одного года

В конце первого года жизни социальная ситуация полного слияния ребенка с взрослым как будто взрывается изнутри. Малыш начинает понимать и разграничивать: я малыш, а он - взрослый, мы - разные. В этом суть кризиса первого года жизни. В этом возрасте ребенок приобретает определенную степень самостоятельности: появляются первые слова, происходит становление навыков ходьбы, развиваются действия с предметами. Но диапазон возможностей для воплощения этого еще достаточно ограничен.

Вот ваш малыш сделал свой первый шаг. Расширилось пространство его существования. Теперь он может самостоятельно путешествовать по квартире и не только. Появляется возможность находить множество очень интересных вещей, которые просто требуют совершенного изучения и экспериментирования с ними. Но почему-то оказывается, что маме можно пользоваться всеми предметами на кухне, а ребенку

- нет. Папе позволено сколько угодно работать с инструментами, а сыну или дочке опять же запрещают брать в руки гвозди или молоток. Почему? Детское любопытство, желание знакомиться со всем, что встречается вокруг, - это естественная потребность этого возраста. И запреты, которых малыш не понимает, вызывают у него протест, который проявляется плачем, упрямством, неудовлетворением, то есть всем тем, что так удивляет родителей. Это и есть проявление «кризиса».

Конечно же, каждый ребенок развивается по своему особому «графику», потому первые шаги малыш может предпринять и в девять месяцев, и в год и три месяца. Так и первые проявления кризиса часто проявляются в разное время. Но чаще это происходит именно тогда, когда ребенку исполняется год.

Что же происходит с вашим малышом в этот период?

Родители могут заметить появление в поведении родного чада упрямства, капризности. Раньше послушный и спокойный, в этот период он начинает капризничать по любому поводу, и очень часто родители не могут понять, что же послужило причиной такого «приступа».

Прежде всего, стоит подчеркнуть, что ваш малыш уже много понимает и может, но он еще не умеет рассказать о своих желаниях. Ребенок все активнее познает мир. Раньше он не умел ходить, его передвижение было ограничено. С того времени, когда малыш научился ходить, его мир расширился и наполнился множеством вещей, которые «требуют» внимания к себе. Ребенок путешествует по квартире и изучает, как устроена плита на кухне, что спрятано в шкафу для обуви, также он стремится взять в руки каждый предмет, осмотреть, покрутить, попробовать «на зуб».

Но вдруг со стороны родителей раздается «нельзя». Он совсем не понимает причин этого. Поэтому повторяет попытку и плачет, когда запрет звучит еще раз. Ребенок пытается всеми доступными ему средствами выразить свои желания. Малыш еще не умеет говорить, чтобы выразить свое неудовлетворение. А новые попытки познания мира вызывают новые запреты.

Так воля маленького человека впервые сталкивается с волей взрослого. Ребенок в год хочет действовать сам, его больше не устраивает положение куклы, которую кормят, пеленают, дают игрушки, когда хотят - разговаривают, когда не хотят - не разговаривают. Он стремится быть самостоятельным, причем общаться по собственному желанию. И здесь еще один парадокс - стремление к общению есть, а слов, чтобы выразить все это, еще нет. Трудно бывает понять, чего хочет малыш, хотя он и пытается выражать собственные желания и потребности.

Так начинается кризис первого года. Он становится тем глубже, чем больше родители противостоят желаниям малыша. Капризы ребенка, в действительности, являются показателем того, что взрослым наступило время изменить свое поведение и отношение к собственному чаду. Прежние стереотипы общения уже не срабатывают. И если ваш ребенок хочет схватить руками ложку именно в тот момент, когда вы его кормите, то проще дать ему в руки этот предмет, а себе взять другой и продолжить остановленный ненадолго процесс. Не беда, если малыш будет весь измазан кашей, зато вы его спокойно накормите, а после всего просто уберете и умоете свое чадо.

Родителям необходимо понять, что наступил тот момент, когда очень важно предоставить ребенку больше самостоятельности. Необходимо почувствовать, что пришла пора делать что-то не для малыша, а вместе с ним. На протяжении первого полугодия второго года жизни можно учить его пользоваться ложкой, есть суп с хлебом, пить из чашки, снимать шапочку, колготки, а в дальнейшем и одеваться, самостоятельно умываться и т.п. Если этот этап будет пропущен, то позже, в 3-5 лет ребенок просто не захочет заниматься этими уже неинтересными для него вещами, тем более он привыкает, что мама одевает, умывает, кормит.

Нужно быть внимательным к первым проявлениям детской самостоятельности: ребенок тянется к ложке, чтобы есть самому, отбирает у мамы шапочку, чтобы одеть, пытается положить кубики один на другой, и очень недоволен, когда кто-то пытается помочь. Если родители с пониманием и терпением отнесутся к этим первым проявлениям активности ребенка, то со временем будут вознаграждены самостоятельностью малыша, уверенностью, жизнерадостностью. Чем больше есть вещей, которые взрослые позволяют ребенку, тем более легко настаивать на запретах. А позаботившись о том, чтобы опасные предметы были недоступны для малыша, вы сможете спокойно позволить ему исследовать ваш дом - все ящики, ящички, нижние полки. И как знать, возможно, сегодняшняя игра сына или дочки с кастрюлей в будущем превратится в поварской талант.

Конечно, не нужно поощрять любые желания ребенка. Запреты должны быть умные, четкие, однозначные и согласованные между всеми взрослыми членами семьи. Если запрещаете что-то, то в процессе этого внимание малыша нужно просто отвлечь на что-нибудь другое, а можно предложить умную альтернативу: запреще-но писать на отцовских документах, но вот есть листочек - здесь это делать позво-ляется. Но никогда нельзя играть ножом (чтобы не пораниться) или ботинками (они грязные) или же дорогими вещами (альтернатива в виде старого сломанного бу-дильника может обернуться завтра «разборкой» новых часов, ведь ребенок просто не осознает разницы, хотя уже очень хорошо умеет проводить аналогии: это - часы, если мне можно играть ими, то можно и всеми другими).

Если родители проявили достаточно такта, терпения и гибкости в отношении к малышу, то первый кризисный этап в его развитии завершится и наступит спокой-ное время. Конечно же, это ненадолго. Но пока ребенок становится опять послу-шен, спокоен. Причем, малыш уже стал самостоятельнее и взрослее, он может и умеет уже намного больше, чем раньше.

Кризис трех лет

Это один из самых известных и изученных кризисов развития маленького чело-вечка. И это хорошо: можно найти много информации, узнать разные точки зрения, тщательно подготовиться к такому периоду в жизни своего малыша. Но есть и дру-гая сторона вопроса: кризис трех лет отличается от того, что происходило в возрас-те одного месяца (так называемый кризис новорожденности) или годика (кризис одного года). Если предыдущие два «переломных» момента могли пройти отно-

нительно гладко, первые акты протеста носили еще не столь активный характер, а в глаза бросались лишь новые умения и навыки, то с кризисом трех лет ситуация более сложная. Пропустить его практически невозможно.

Как и в случае с кризисом 1 года, данный кризис не обязательно наступает ровно в три года. Последние годы у многих детей он наступает раньше, особенно если ребенок рано начинает посещать различные дошкольные учреждения.

Послушный трехлетка – явление почти такое же редкое, как и покладистый и ласковый подросток. Такие особенности кризисных возрастов, как трудновоспитуемость или конфликтность с окружающими в данный период впервые проявляются реально и в полном объеме. Недаром кризис трех лет называют иногда еще возрастом строптивости. К тому моменту, как ваш малыш соберется отмечать свой третий день рождения (а еще лучше, на полгодика пораньше), полезным для вас будет знать весь «букет» признаков, по которым определяют наступление этого кризиса – так называемое «семизвездие». Представляя, что значит каждая составляющая этого семизвездия, можно успешнее помочь ребенку перерасти трудный возраст, а также сохранить здоровой нервную систему – и его, и свою.

Приложение 8.2

Симптомокомплексы кризиса трёх лет

Симптом	Проявление в поведении	Цель поведения ребенка
Негативизм	Стремление все делать наоборот, вопреки просьбам или требованиям взрослых. При ярких формах негативизма ребенок отрицает все, что говорит ему взрослый (например, у него лев – это собака, сыр – это масло и т.д.)	Выразить свое отношение к другому человеку. Стремление доказать свою независимость от взрослого.
Упрямство	Ребенок настаивает на своем не потому, что ему этого сильно хочется, а потому, что он этого потребовал.	Желание быть признанным как личность. Ребенок хочет, чтобы с его мнением считались.

Строптивость	Протест ребенка направлен не против конкретного человека, а против образа жизни. Ребенок начинает отрицать все, что он спокойно делал раньше. Ему ничего «не нравится».	Стремление к выработке собственных норм и правил.
Своеволие	Ребенок все хочет делать сам, отказывается от помощи взрослых и добивается самостоятельности там, где еще мало что умеет.	Стремление к самостоятельности.
Обесценивание	Обесценивается все то, что раньше было интересно, привычно и дорого. Любимая игрушка становится плохой, ласковая бабушка – противной, родители – злыми. Ребенок может обзывать близких людей бранными словами, которых раньше никогда не употреблял. Может бить, ломать любимые игрушки, отказываться играть с ними.	Желание отстоять свою точку зрения.
Протест-бунт	«Ребенок находится в состоянии войны с окружающими, в постоянном конфликте с ними». Он постоянно ссорится с ними, ведет себя агрессивно.	Желание отстоять свою точку зрения.
Деспотизм	Вся семья должна удовлетворять любое желание ребенка, иначе взрослых ждут истерики, слезы, крики и т.п. Ребенок диктует окружающим нормы и правила поведения. Если в семье есть другие дети, может проявляться ревность или агрессивность в отношении к ним, требования постоянного внимания к себе.	Развитие управленческих навыков.

Тот или иной симптом в зависимости от многих факторов у разных детей может быть выражен в разной степени.

Однако знать о том, что такое кризис трех лет, и что стоит за внешними проявлениями маленького капризули и буяна, нужно обязательно. Ведь это поможет сформировать вам правильное отношение к происходящему: малыш ведет себя так отвратительно не потому, что он сам «плохой», а просто потому, что пока не может по-другому. Что же делать в такой ситуации?

Приложение 8.3

Правила поведения для родителей и близких малыша

1. Не вступайте в дискуссии с ребенком и ничего не предпринимайте, пока малыш полностью не успокоится.
2. Во время приступа истерики оставайтесь рядом с ребенком. Успокоить ребенка можно разными способами: оставаясь спокойным, не реагировать на истерику, или «пожалеть» ребенка (обнять, посадить на колени, погладить по голове), или отвлечь, переключить внимание.
3. Если истерика произошла в людном месте, уведите ребенка из него.
4. Будьте последовательны и настойчивы. Если сказали «нет», то не уступайте его капризам. Помните: ребенок как бы испытывает ваш характер, проверяя на несколько раз в день – действительно ли то, что было запрещено утром, запретят и вечером.
5. Дайте ребенку возможность проявить самостоятельность. Не вмешивайтесь в дела ребенка, если он не просит помощи.
6. Ребенок имеет право на собственное решение. Но вы можете схитрить, предложив ему два варианта: рисовать фломастерами или карандашами, гулять во дворе или в парке, есть из синей или из зеленой тарелки. Вы сбережете нервы, а ребенок получит удовольствие и уверенность в том, что с его мнением считаются.
7. Дайте ребенку возможность самому принимать решения, уступайте ему в «мелочах», позвольте ему совершать ошибки. Определите для себя те границы, выходить за которые ребенок не имеет права. Категоричность возможна лишь в ситуациях, опасных для жизни и здоровья самого ребенка или других людей.
8. Относитесь к ребенку, как к равному. Спрашивайте разрешения взять его игрушку; обязательно благодарите, если он чем-то помог; не навязывайте своего решения, лучше предложите альтернативу.
9. В случае запретов обязательно нужно говорить о том, что в таком случае можно.
10. Инсценируйте конфликтные ситуации в «безопасных» условиях, когда вы никуда не торопитесь и можете выбирать несколько вариантов. Пусть ребенок будет в роли родителя, а родитель – в роли ребенка.
11. Разыгрывайте с куклами или мягкими игрушками конфликтные ситуации.

УСЛУГА IX

ВЫЯВЛЕНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ НА РАЗНЫХ СТАДИЯХ СЕМЕЙНОГО КРИЗИСА

АКТУАЛЬНОСТЬ УСЛУГИ

Положение семей с несовершеннолетними детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации и, в том числе, кризисной, продолжает оставаться острой социальной проблемой, требующей постоянного внимания государства и общества.

Сигнал о семейном неблагополучии чаще поступает в субъекты профилактики города тогда, когда процесс разрушения семьи становится необратимым и приходится решать вопросы по изъятию детей из семьи и лишению родителей родительских прав. Поэтому важно начинать реабилитационную работу в самом начале кризисной семейной ситуации, при этом необходимо, чтобы помощь семье оказывалась системно, качественно, оперативно.

ОСНОВНАЯ ИДЕЯ УСЛУГИ, ЕЁ ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

В основу услуги положена *идея* о том, что одним из способов эффективной работы по профилактике социального сиротства является оптимизация реабилитационной работы с семьями группы риска по социальному сиротству, находящимися на различных стадиях семейного неблагополучия (в том числе, кризисной), на основе построения межведомственного взаимодействия по технологии ведения случая.

Цель услуги: восстановление безопасной для воспитания и развития ребенка среды в семьях, находящихся в кризисных ситуациях.

Задачи услуги:

1. Содействие созданию условий для удовлетворения родителями минимальных потребностей своих детей.

2. Активизация ресурсов семьи для самостоятельного решения возникающих трудностей.
3. Содействие улучшению детско-родительских и семейных отношений.

Целевая группа, получатели услуги:

1. Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в том числе, в кризисной. По опыту работы по услуги это примерно 170 – 190 семей в год. Оценить процент целевой группы семей, находящихся на ранних стадиях семейного неблагополучия, не предоставляется возможным в связи с тем, что они не зарегистрированы ни в одной базе данных.
2. Дети, воспитываемые в семьях, находящихся на различных стадиях семейного неблагополучия (по опыту работы - 190 человек и более за год).
3. Внесемейные участники услуги (учителя, воспитатели, ближайшее окружение семьи, специалисты городских субъектов профилактики), (примерно 360 – 400 человек в год).

КАДРОВОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГИ

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге предполагает наличие следующих условий:

- помещение для работы специалистов с клиентами, оборудованное столами, ноутбуками, принтерами, стульями, стационарными телефонами с возможностью осуществлять звонки на сотовые операторы связи;
- фотоаппарат,
- стол для песочной терапии и другое оборудование для работы психолога с семьей;
- канцелярские товары;
- расходные материалы для техники.

Информационное сопровождение деятельности по услуге включает:

1. Информационное сопровождение путем размещения информации о предоставленной услуге на сайте организации
2. Распространение рекламных листовок.
3. Распространение буклетов и брошюр для целевой группы услуги.
4. Информирование через периодические печатные издания – журнал для ответственных родителей «Дорога к дому» и городские издания г. Череповца, а также через телепередачи, информационные стенды в учреждениях социальной сферы города.

Кадровое обеспечение. Данную услугу оказывает команда специалистов, в которую входят: руководитель, психолог, 4 куратора. Каждый специалист имеет опыт социальной проектной работы.

Общие требования к профессиональной компетентности специалистов следующие:

- наличие высшего профессионального образования по специальности, опыт работы в социальном проекте не менее 1 года;
- регулярное обучение, повышение квалификации, участие в супервизии, в специализированных семинарах, тренингах;
- наличие опыта работы с семьями в кризисной ситуации не менее 1 года.

Более подробно компетенции специалистов, оказываемых услуги, представлены в таблице 9.1-9.3.

Таблица 9.1

Содержание деятельности и компетенции руководителя услуги

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none">- организует и курирует всю работу по оказанию услуги: работу специалистов, соблюдение технологических принципов оказания помощи семьям, взаимодействие с партнёрами, ведение отчётной документации;- представляет услугу в различных организациях;- организует и проводит рабочие группы специалистов;- обеспечивает профессиональные контакты с различными учреждениями.	<ul style="list-style-type: none">- профессиональное высшее образование;- менеджерские знания;- опыт работы с семьями, находящимися на разных стадиях кризиса;- владение навыками профессиональной коммуникации;- ориентация на достижение запланированного результата;- умение мотивировать команду на достижение поставленных целей, задач;- знание технологии раннего выявления семейного неблагополучия и работы со случаем;- знание законодательства РФ и нормативно-правовых документов.

Таблица 9.2

Содержание деятельности и компетенции куратора случая

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - осуществляет первичную оценку состояния и потребностей клиента; - проводит углубленную оценку клиента и его окружения; - заполняет 16-факторную оценку семейной ситуации; - составляет совместно с семьей реабилитационный план. - выполняет план реабилитации: распределяет ответственность между специалистом и членами семьи, ставит реальные задачи, помогает клиенту в определении набора услуг для преодоления кризиса и дальнейшей реабилитации. - проводит регулярную промежуточную оценку – мониторинг; - ведёт личное дело клиента; - представляет информацию на этапе закрытия случая или корректировка плана; - работает с клиентами по технологии ведения случая; - проводит индивидуальное и телефонное консультирование; - принимает участие в интервизиях и супервизиях. 	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками профессиональной коммуникации; - знание концепции семейно-ориентированного подхода; - знание технологии раннего выявления семейного неблагополучия и работы со случаем.

Таблица 9.3

Содержание деятельности и компетенции психолога

Содержание деятельности	Компетенции
<ul style="list-style-type: none"> - проводит углубленную диагностику клиентов в соответствии с планом ведения случая; - консультирует, разрабатывает рекомендации - резюме родителям; 	<ul style="list-style-type: none"> - высшее профессиональное психологическое образование; - владение навыками разрешения внутрисемейных кризисов; - опыт работы с семьями в качестве специалиста не менее 1 года;

<ul style="list-style-type: none"> - проводит коррекционно-развивающие занятия с детьми по плану специалиста по социальной работе; - проводит регулярную промежуточную оценку – мониторинг; - заполняет страницы личного дела клиента. 	<ul style="list-style-type: none"> - знания в области возрастной, детской, семейной психологии (повышение квалификации, профессиональная переподготовка, участие в мастер-классах).
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Привлечение добровольцев к реализации услуги.

Добровольцы помогают в организации реабилитационного досуга клиентов, оказывают адресную помощь, при необходимости консультируют семьи с последующей проверкой выполнения рекомендаций, помогают материально.

При изучении ближайшего окружения клиентов (встречи, беседы) находят заинтересованные люди, готовые прийти на помощь: соседи; друзья; бывшие классные руководители клиентов-матерей; классные руководители, воспитатели детских садов клиентов-детей; работники медико-социального кабинета детской поликлиники. Их основной мотив – помочь семье выйти из кризиса. Кроме этого, волонтерами становятся и бывшие клиенты проекта. Их мотивом является: «мне помогли, теперь я должна помочь людям».

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ В РЕГИОНЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

По данным отдела по делам семьи, женщин и детей Комитета социальной защиты населения г. Череповца на 1 июля 2013 года в базе данных состояло 259 семей (в них 426 несовершеннолетних), находящихся в социально опасном положении.

В Череповце по данным отдела опеки и попечительства управления образования мэрии за 2013 год 106 детей остались без родительского попечения, только 44 из них были переданы на воспитание в семьи. 62 ребенка воспитываются в реабилитационном центре и детских домах, не получая при этом полноценной семейной заботы, тепла и внимания близких людей.

Данная проблема в Череповце решается различными способами, разными учреждениями и ведомствами, взаимодействие между которыми не всегда эффективно. Недостаточно развиты практические механизмы межведомственного взаимодействия между учреждениями и организациями – субъектами профилактики. Взаимодействие затруднено из-за сложной процедуры обмена информацией между службами города в работе с семьями группы риска, неразвитости нормативно-правовой базы для орга-

низации эффективного взаимодействия городских ведомств и учреждений. Социальная поддержка семьям и несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации, заключается, в основном, в предоставлении ассортимента тех услуг, которые имеются в конкретных учреждениях, деятельность которых разрознена (данные по материалам работы межведомственного городского круглого стола «Город для детей», Череповец, от 16 мая 2013 г.).

История 1

Сигнал поступил от свекрови - будущей клиентки. С ее слов невестка постоянно оставляет детей (9 лет и 2 года) одних, поздно вечером возвращается домой. У детей нет игрушек, одежды.

На момент обследования жилищно-бытовых условий семьи продукты были в наличии, игрушек достаточно. После разговора специалиста с матерью детей выяснилось, что отец избил девятилетнюю дочь, поэтому семья распалась. Алименты на содержание детей не взысканы, мама вынуждена работать допоздна.

Семье были оказаны услуги:

- 1. материальная помощь в виде продуктов на 1 тысячу рублей;*
- 2. материальная помощь в виде школьных товаров: канцелярских принадлежностей, спортивной формы, ранца;*
- 3. занятие – консультация психолога проекта с дочерью (9 лет);*
- 4. предоставление психологической поддержки от проекта «Надежда» программы «Дорога к дому» (работа с домашним насилием) в связи с тем, что ребенок боится отца, стал раздражительным;*
- 5. консультация специалистом проекта о порядке взыскания алиментов.*

Так как дети действительно нуждаются в постоянном присмотре, специалист многократно беседовала со свекровью о том, чтобы та помогала невестке. Мама в свою очередь оформила взыскание алиментов с отца детей и стала раньше заканчивать работу. В настоящее время со слов классного руководителя дочери – проблем в школе нет. Мальчик посещает детский сад. Бабушка стала помогать невестке.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГИ

Услуга по выявлению и сопровождению семей на разных стадиях семейного кризиса, оказываемая Благотворительным фондом «Дорога к дому», доказала востребованность в городе Череповце среди семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации. Увеличилось количество личных обращений клиентов, что подтверждает актуальность услуги в решении проблем семейного неблагополучия.

Семьи, которым была оказана поддержка, находились на разных этапах семейного неблагополучия (чаще всего, на ранней и средней стадии). Специалисты помогли семьям увидеть свою проблему, осознать ее причины и собственные ресурсы, оказать комплексную помощь, найти реальные способы и действовать по преодолению кризиса более эффективно. Активное межведомственное взаимодействие специалистов, выстроенные конструктивные отношения с семьями, опора на ресурсы семей – все это способствовало созданию безопасного семейного окружения, и как следствие, предотвращению попадания детей в интернатные учреждения.

В 2014 году для реализации данной услуги специалистами были привлечены 39 добровольцев. В основном - это женщины в возрасте от 25 до 50 лет, имеющие высшее, среднее специальное, неполное среднее образование, основным местом работы является школа, детский сад, поликлиника, магазин, безработная.

Эффективно осуществляется взаимодействие с фандрайзинговым и методическим направлением. Так за полугодие 2015 года оказана помощь в натуральном виде (продукты питания на сумму 1000 рублей) 104 семьям. Кроме этого, 6 семьям были предоставлены материалы для ремонта. Семьи клиентов получили мебель и электроприборы. Особенно клиенты были благодарны организованной акции «Ножки в теплые сапожки», благодаря которой дети получили более 70 пар обуви.

История 2

От сумы да тюрьмы, всем известно, не зарекаются. Как не зарекаются и от трудных жизненных обстоятельств, которые могут возникнуть в жизни каждого из нас совершенно неожиданно. Болезнь, инвалидность, сиротство, безработица, развод, необеспеченность и нищета, отсутствие определенного места жительства, жестокое обращение, конфликты, одиночество – примеров трудных жизненных ситуаций множество.

Справиться самостоятельно с возникшими трудностями не всем по силам. Хорошо, когда рядом с нами есть специальные службы, которые и созданы как раз для того, чтобы оказывать помощь при разных формах неблагополучия. Мы же либо не знаем об их существовании, либо не хотим знать, либо боимся обратиться к специалистам из-за чувства ложного стыда и боязни общественного осуждения.

«Ни бояться, ни стыдиться не стоит», - считает Екатерина К.. Узнав от другой клиентки о Благотворительном Фонде, где можно получить психологическую и социальную помощь, Екатерина сама обратилась за помощью.

Сотрудничество с Екатериной началось с выхода в семью, где специалисты познакомились с мамой и её дочками. Екатерина в свои 27 лет уже второй раз пережила развод. Банальная история: муж стал злоупотреблять спиртным, начались ссоры в семье: непонимание, ругань, претензии, конфликты по любому поводу и без него. И это все на глазах у детей. В жизни наступил момент, когда вдруг стало ясно: что ни делай, а развод неизбежен. Катя просто собрала вещи мужа и выгнала его. Он почти сразу нашел другую женщину, это стало ударом и предательством, после которого клиентка очень долго переживала. Ей казалось, что пережить это невозможно. Благодаря поддержке со стороны родственников, друзей и специалистов, оказывающих данную услугу, Екатерина начала приходить в себя. Жизнь берет свое, и Екатерине пришлось решать более насущные вопросы, поскольку дети остались с матерью. Дети для нее самое дорогое, она их очень любит. В такой ситуации собственные переживания отошли на второй план.

Семья живет в съемной комнате. Чтобы как-то обеспечить семью, Екатерине пришлось устроиться в детский сад, и младшая дочка смогла его посещать. К проблемам материального плана: отсутствие жилья и хорошей работы с высокой заработной платой, алименты идут только на одного ребенка, прибавились и проблемы психологического характера: младшая дочка реагировала плохим настроением и частыми капризами, со старшей – возникли проблемы во взаимоотношениях.

В беседах с психологом Екатерина рассказала о своих чувствах, поделилась переживаниями. Психолог дала конкретные рекомендации, как можно облегчить свое состояние и помочь себе, как наладить детско-родительские отношения. Были проведены занятия со старшей дочкой по улучшению ее эмоционального состояния.

Очень помогло клиентке в преодолении состояния горя следующее упражнение: «Возьмите лист бумаги разделите его пополам. Слева напишите все минусы развода, а справа – все плюсы, которые вы приобрели». Это позволило Екатерине отстраниться от переживаний и взглянуть на ситуацию объективно. Немаловажна стала поддержка со стороны специалистов старшей дочери: рекомендации в выстраивании взаимоотношений с мамой и младшей сестрой, приглашение на концерт, посвященный Дню защиты детей, эмоциональная поддержка во время лечения в стационаре, поздравление с Днем рождения.

Воспользовавшись рекомендациями специалистов, данная семья наполнила свою жизнь новыми занятиями, общением, поездками... Все вместе они в июне отправились в отпуск в деревню, где прошло детство клиентки, куда очень любят ездить дети. Смена обстановки добавила в их жизнь массу позитивных впечатлений. В результате выполнения совместного плана действий специалисты помогли Екатерине найти внутренние ресурсы для решения своих проблем, улучшить взаимоотношения с детьми.

Семье была оказана благотворительная помощь (одежда, обувь, игрушки, набор канцтоваров для школы, спортивная форма), в период после отпуска вывучила материальная помощь на продукты питания, а в момент смены места работы, кстати, оказалась оплата съёмной комнаты (проект «Социальная гостиница»).

Показатели работы в 2014 году:

- Число семей с детьми, получивших помощь благодаря данной услуге – 144.
- Количество детей, включенных в состав целевой группы и получивших помощь – 225.
- Снят риск утраты родительского попечения в отношении 87 детей.
- Улучшилось материально-экономическое положение (трудоустройство, решение жилищных проблем, оформление регистрации, инвалидности, субсидий, пособий, алиментов и др.) - у 70 % семей – клиентов услуги.
- Произошли социально-значимые изменения (улучшились отношения с социальным окружением, родители не употребляют/реже употребляют алкоголь, самостоятельно могут решать важные для семьи вопросы и др.) - у 60 % семей – клиентов.
- Произошли лично-значимые изменения (не пропускают уроки, повысилась успеваемость, организована внешкольная занятость; сниже-

ние конфликтности, агрессивности, улучшились межличностные коммуникации, и др.) - у 70% детей.

- Улучшились детско-родительские отношения (родители «принимают» и понимают ребенка, повысили компетентность в вопросах воспитания, дети и родители научились договариваться, конструктивно решают конфликты, совместно проводят досуг и др.) - в 80% семей.
- 100% клиентов получили психологическую, социальную поддержку и помощь специалистов.
- Количество социокультурных мероприятий, направленных на реабилитационный семейный досуг целевой группы - 5.
- Укрепление, оптимизация межведомственного взаимодействия в процессе оказания помощи семьям на разных стадиях семейного неблагополучия.

В рамках оказания данной услуги разработаны следующие нормативно-правовые документы:

- Положение о Консилиуме
- Должностные инструкции специалиста по социальной работе
- Алгоритм раннего выявления и работы со случаем
- Критерии оценки эффективности деятельности специалиста по социальной работе и психолога
- Список (перечень) документов личного дела с формами документов (титальный лист, информированное согласие, согласие на обработку персональных данных, лист контактов, план работы, форма оценки семьи, выписки из консилиума, анкета обратной связи, дневник специалиста)
- Психологические диагностики.

Специалисты прошли обучение по технологии ведения случая, семейно-ориентированному подходу, кризисному консультированию, системе раннего выявления семейного неблагополучия.

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

Услуга по выявлению и сопровождению семей на различных стадиях семейного кризиса осуществляется по технологии *ведения случая*.

Основная идея этой технологии состоит в оказании содействия клиенту в получении различного вида помощи - реабилитационной, медицинской, психологической - и координации предоставляемых услуг. В рамках данной работы с клиентом куратор «случая» изучает потребности клиента и его

семьи, а также выполняет организационную, координирующую, мониторинговую, оценивающую и защитную функции в процессе предоставления пакета услуг для решения специфических комплексных проблем клиента.

Данная технология предполагает практическую деятельность, при которой куратор не только работает с семьей совместно с другими привлеченными профессионалами, но и координирует их деятельность.

Результативность использования данной технологии работы с семьей заключается в том, что в центре внимания всегда остаются потребности и наилучшие интересы ребенка. Основным приоритетом является сохранение семьи для ребенка, и поэтому для обеспечения наилучших интересов ребенка требуется оказание помощи семье, направленной на улучшение семейной ситуации.

Также в работе с семьей по разрешению кризисных ситуаций используются *восстановительные методики*, в центре внимания которых - опора на ресурсы семьи.

Основными партнерами по предоставлению данной услуги являются МБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток»; Комитет социальной защиты населения г. Череповца; отдел опеки и попечительства Комитета социальной защиты населения; учреждения образования; Учреждения здравоохранения: кабинеты медико-социальной помощи детям; Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав,

Службы и проекты программы «Дорога к дому». Характеристика сотрудничества представлена в таблице 9.4.

Таблица 9.4

Взаимодействие специалистов по выявлению и сопровождению семей на различных стадиях семейного кризиса

Партнеры	Формы, механизмы взаимодействия	Результаты сотрудничества	Перспективы развития партнерства
МБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток»	Реализация пилотного проекта. (Получение официального согласия на работу с выявленной семьей)	Открытие, закрытие случаев.	Перевод пилотного проекта в стадию функционирования

Комитет социальной защиты населения г. Череповца	Обмен информацией; получение консультаций. Совместное планирование патронажа семей – клиентов Проекта	Получение отдельных услуг и видов помощи для семей	Совместное планирование деятельности по выведению семьи из кризиса.
Учреждения здравоохранения: кабинеты медико-социальной помощи детям	Получение информации о семьях – потенциальных клиентах, получение консультативной помощи.	Открытие случая. Оформление медицинских документов, получения полиса обязательного медицинского страхования, получение информации о необходимых для ребенка медицинских услугах и медикаментах.	Получение необходимых консультаций по вопросам здоровья членов семьи; совместный выход в неблагополучные семьи.
Отдел опеки и попечительства Комитета социальной защиты населения	Получение дополнительных ресурсов в реабилитационной работе с семьями группы риска по социальному сиротству, находящимися на различных стадиях семейного неблагополучия (с которыми не работают специалисты отдела опеки и попечительства)	Содействие в вопросах по устройству детей в образовательные учреждения (садики, школы)	Развитие межведомственного взаимодействия

Учреждения образования	Получение информации о потенциальных Клиентах, присутствие на совещаниях педагогов, родительских собраниях с целью рекламы проекта	Открытие случая	Планирование совместной деятельности по реабилитации семей – клиентов проектов, набор волонтеров.
Комиссия по делам несовершеннолетних	Получение информации о потенциальных Клиентах	Открытие случая	Планирование совместной деятельности по реабилитации семей – Клиентов проектов.
Службы и проекты программы «Дорога к дому»: «Служба оперативной помощи»; «Социальная скорая помощь»; «МЛАДА»; Служба «Подросток»	Получение информации о возможных клиентах, получение услуг	Решение проблем клиентов	Планирование совместной деятельности по реабилитации семей – Клиентов проектов.

Деятельность по оказанию услуги включает в себя пять основных этапов (см. Рис. 9.1).

Этап №1
ВЫЯВЛЕНИЕ СЕМЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ.

Этап подразумевает выявление семей, находящихся в кризисной ситуации. Сигналы о семейном неблагополучии поступают в проект «Служба



Рис. 9.1. Алгоритм выявлению и сопровождению семей на различных стадиях семейного кризиса

поддержки ребенка в семье» Благотворительного фонда «Дорога к дому» от учреждений и организаций – субъектов профилактики города (учреждения управления образования мэрии г.Череповца, здравоохранения, социальной защиты населения, правоохранительных органов и пр.), а также от проектов и служб благотворительной программы «Дорога к дому», таких как: «Социальная скорая помощь», «Общественная приемная по правам ребенка», «Телефон доверия» и др.

При получении сведений о таких семьях специалистом осуществляется обследование условий жизни детей в семье. В ходе обследования проводится оценка безопасности нахождения ребенка в семье, оценка риска жестокого обращения с ребенком.

По результатам проведенного обследования заполняется лист проверки сигнала с выводами об условиях жизни ребенка в семье и сложившейся в семье обстановке. По результатам оценки безопасности ребенка и риска жестокого обращения с ним заполняется форма «Оценки риска жестокого обращения с ребенком» и при необходимости составляется «План обеспечения безопасности ребенка». Документы подписываются проводившим обследование специалистом. «План обеспечения безопасности ребенка» подписывает специалист и родитель ребенка.

Наличие трудной жизненной ситуации клиента оценивается по следующим критериям:

- тяжелое материальное положение, так как источником дохода чаще всего являются пособия на ребенка, иногда помощь родственников клиентов и (или) непостоянный доход сожителей;
- проживание в съемном жилье, у многих нет регистрации в городе Череповце, поэтому нет возможности устроить ребенка в детский сад и самим устроиться на работу;
- стрессовое состояние клиентов, связанное с переживанием определенных жизненных обстоятельств;
- семейное положение – в основном, это одинокие матери, женщины, находящиеся в разводе, чьи мужья уклоняются от уплаты алиментов на содержание детей. Кроме того, у многих детей не установлено отцовство, поэтому мать не может взыскать алименты на содержание детей или оформить пенсию по потере кормильца;
- задолженность по оплате коммунальных и других платежей за жилое помещение;
- злоупотребление спиртными напитками;
- нарушенные детско-родительские и семейные связи;
- социальная изоляция, отсутствие поддержки.

Этап №2

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ ОБ ОТКРЫТИИ СЛУЧАЯ

По результатам проведенного обследования условий жизни ребенка и его семьи, проведенной оценки безопасности и риска нахождения ребенка в семье Консилиумом при наличии признаков кризисной ситуации в семье, при установлении среднего либо высокого уровня риска жестокого обращения/или фактов жестокого обращения принимается решение о проведении с ребенком и его семьей реабилитационной работы. Назначается куратор, который будет осуществлять сопровождение семьи. В случае признания семьи - семьей, находящейся в социально-опасном положении (СОП) решением Консилиума сведения о данной семье передаются в отдел опеки и попечительства Комитета социальной защиты населения г. Череповца.

Этап № 3

РАЗРАБОТКА И УТВЕРЖДЕНИЯ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ПЛАНА

План реабилитационной работы составляется куратором совместно с клиентом на основании выявленных в ходе обследования проблем семьи и утверждается на Консилиуме. Ответственность клиента и куратора за выполнение запланированных мероприятий закрепляется письменно. В план могут быть внесены следующие предлагаемые клиенту услуги:

- Индивидуальные консультации психолога с детьми и родителями.
- Консультационная юридическая помощь.
- Обеспечение куратором посредничества между государством, организацией, учреждением и клиентом;
- Содействие куратора в получении доступа к социальным выплатам, медицинским услугам, образованию, бесплатному питанию и др., то есть доступности набора услуг по месту жительства.
- Организация и проведение социально-реабилитационных мероприятий для родителей с детьми.
- Оказание помощи в натуральном виде нуждающимся семьям.

Этап № 4

РЕАЛИЗАЦИЯ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ПЛАНА

Семья и куратор выполняют все запланированные мероприятия. Куратор осуществляет координирование и контроль выполнения реабилитационного плана

Этап № 5

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ И ЗАКРЫТИЯ СЛУЧАЯ

Решение о закрытии случая принимается на Консилиуме

Критерии завершения работы с клиентом:

- достижение поставленных целей (идеальным завершением случая можно считать ситуацию, когда положение ребенка стало стабильным, и при этом сохранилась семья);
- при отказе клиента (ребенка, семьи) от совместной работы;

- при установленном отсутствии позитивных результатов работы по реабилитации;
- при выявлении факторов, которые могут квалифицироваться как совершение преступления.

В трех последних случаях по согласованию с отделом опеки и попечительства происходит передача клиента в ведение другого уполномоченного органа в соответствии с ФЗ «Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Таблица 9.5

Угрозы и риски при оказании услуги и их нейтрализация

Факторы риска	Возможные пути снижения рисков
Недостаточное информирование населения о деятельности проекта	Максимальное использование возможностей СМИ для информирования граждан о мероприятиях проекта.
Недоверие семей к возможностям специалистов проекта	Создание положительного имиджа проекта
Недостаточно выстроено межведомственное сотрудничество с субъектами профилактики и иными организациями по выявлению, реабилитации, сопровождению семей.	Активное взаимодействие со специалистами учреждений и организаций субъектов профилактики через включение их в апробацию технологии раннего выявления и работы со случаем.

ГЛОССАРИЙ

Абилитация – развитие у ребенка функций, изначально у него отсутствующих или нарушенных, предотвращение появлений у ребенка с нарушениями ограничений активности (жизнедеятельности) и участия в жизни общества.

Адаптация – приспособление органа, организма, личности или группы к изменившимся внешним условиям. Различают адаптацию: физиологическую; медицинскую; анализаторов (как изменение их чувствительности); социально-психологическую (как взаимодействие личности или социальной группы с социальной средой при включении в новую группу); профессиональную (при включении в новые условия труда).

Адаптивность – способность к адаптации.

Анкета – один из методов психологии: письменная постановка вопросов, предусматривающая письменные ответы в строго определённой форме (этим анкета отличается от вопросника, где ответы даются в свободной форме)

Барьер психологический – мотив, препятствующий выполнению определённых действий (в частности, общению с определённым человеком или группой людей).

Благотворительная организация – по законодательству РФ – неправительственная, некоммерческая организация, созданная для благотворительной деятельности в интересах общества в целом или отдельных категорий лиц. Благотворительные организации создаются в формах общественных объединений, фондов, учреждений и др.

Благотворительные программы – государственные или общественные программы помощи низкодходным, низкооплачиваемым слоям населения.

Благотворительный фонд – инвестиционный фонд, учрежденный с целью поддержки школ, музеев, больниц и т.п. Инвестиционный доход может использоваться для развития деятельности организации или для капиталовложений.

Ведение случая – комплекс мероприятий по улучшению качества жизни клиента.

Внедряющая организация – организация, которая берет на себя ответственность за организацию процесса создания служб примирения на территории и за партнерское взаимодействие с Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в лице её представителей или местных ассоциаций восстановительной медиации.

Волонтер (от лат. voluntarius — добровольно) или Доброволец — человек, добровольно занимающийся какой-либо деятельностью. С точки зрения закона РФ — физические лица, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческой деятельности)

Волонтерство/Добровольчество или Волонтерская/Добровольческая деятельность — это широкий круг деятельности, включая традиционные формы взаимопомощи и самопомощи, официальное предоставление услуг и другие формы гражданского участия, которая осуществляется добровольно на благо широкой общественности без расчёта на денежное вознаграждение.

Восстановительная культура школы – преобладание восстановительных отношений в школьном сообществе, реагирование на конфликт, как на отправную точку для диалога, для безопасной коммуникации.

Восстановительная медиация – процесс, когда восстанавливается способность людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в ходе конфликтной ситуации; является альтернативным способом реагирования способом с признанием вины и вмененными наказаниями по отношению к подросткам, участникам конфликтной ситуации (или правонарушения).

Восстановительная программа – разрешение конфликтной ситуации самими участниками конфликта при участии специально подготовленных специалистов-медиаторов в рамках технологии восстановительной медиации.

Вторичное сиротство – социальный феномен, представляющий собой отказ опекунов или усыновителей от приемных детей.

Гиперопека – позиция родителей или воспитателей, выражающаяся в чрезмерной опеке ребенка, вследствие чего он лишается возможности, а затем и способности самостоятельно преодолевать трудности.

Группа поддержки школьной службы примирения – участники образовательного процесса, которые целенаправленно тратят часть своего времени на поддержку службы и развитие восстановительной культуры, но в саму службу не входят.

Групповая совместимость – социально-психологическое явление, охватывающее различные аспекты и уровни совместимости индивидов в группе. Различают виды групповой совместимости (по иерархии): физиологическая, психофизиологическая, психологическая, мировоззренческая.

Депрессия – ряд эмоциональных реакций, часто характеризующихся печалью, чувством расстройств, отчаянием, пессимизмом и снижением продуктивности, нарушением сна и чрезмерной усталостью, чувством безнадежности

Депривация – психическое состояние, возникающее в результате длительного ограничения возможностей человека для удовлетворения в достаточной мере его основных психических потребностей. Как правило, психическое состояние депривированной личности обнаруживается в повышенной тревожности, страхе, чувстве глубокой неудовлетворенности собой, своим окружением, своей жизнью. Эти состояния находят свое выражение в потере жизненной активности, в устойчивой депрессии, прерываемой иногда всплесками неспровоцированной агрессии.

Депривация материнская – синдром патологии детского психического и личностного развития, являющийся результатом отделения младенца от матери. Материнская депривация является мощным патогенным фактором в отношении целого ряда серьезных личностных расстройств. По данным отечественных исследователей, в условиях полной материнской депривации могут наблюдаться нарушения формирования личности, нарушения психического и интеллектуального развития и даже психические расстройства. Характерный для депривированных детей симптомокомплекс в виде недоразвития эмоциональной сферы, задержки или искажения формирования психических функций называется «синдромом сиротства».

Дети группы риска – дети, имеющие риск появления нарушений в развитии (медицинский, социальный или биологический) и требующие дальнейшего наблюдения.

Дети с нарушениями развития – дети, у которых по сравнению с их сверстниками, выявлено отставание в развитии или имеются нарушения двигательных, когнитивных, коммуникативных, сенсорных или иных функций.

Дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации – дети, оставшиеся без попечения родителей; дети-инвалиды; дети, имеющие недостатки в психическом и (или) физическом развитии; жертвы вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий; дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев; оказавшиеся в экстремальных условиях; жертвы насилия; дети, отбывающие наказание в виде лишения свободы в воспитательных колониях; находящиеся в специальных учебно-воспитательных учреждениях; живущие в социально незащищенных семьях; дети с отклонениями в поведении; дети, жизнедеятельность которых была нарушена в результате обстоятельств, которые они не могут преодолеть самостоятельно или с помощью семьи.

Жестокое обращение с ребенком – все формы физического, психического, сексуального насилия, пренебрежения потребностями ребёнка со стороны его родителей или иных законных представителей, которые прояв-

ляются в форме активных действий или бездействия, приводящих или способных привести к ущербу для здоровья, развития или достоинства ребенка.

Задачи медиатора:

- 1) Создавать безопасные условия взаимодействия сторон путем установления правил.
- 2) Трансформировать ситуацию столкновения в коммуникацию, перевести её в процесс переговоров, обсуждения.
- 3) «Очеловечить» взаимоотношения, когда люди, видя исключительно негативные стороны ситуации, находят то положительное, на что можно опереться.
- 4) Передать самим сторонам полномочия для поиска выхода из конфликтной ситуации.

Замещающая семья – не закрепленный законодательно термин, обозначающий любую семью, в которую ребёнок помещается на воспитание (кроме усыновления).

Игровая деятельность – сюжетно-ролевая игра, игра с правилами и другие виды игры.

Инвалид – лицо, частично или полностью утратившее трудоспособность. К этой категории относят человека, который имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленных заболеваниями, последствиями травм или дефектами.

Интервизия восстановительной программы – разрешение трудностей при проведении восстановительной программы членами ШСП в обществе медиаторов.

Клиент – семья, которая выявлена специалистами Службы как нуждающаяся в помощи и имеющая различные семейные, социальные и другие проблемы, получающая помощь в результате деятельности специалистов Службы.

Команда службы примирения – куратор службы примирения и обученные школьники, которые непосредственно работают в службе и проводят медиации (и другие восстановительные программы).

Коммуникативная деятельность – общение и взаимодействие со взрослыми и сверстниками.

Коммуникация – это процесс обмена информацией, мыслями, чувствами между людьми.

Консилиум – совещательный орган, принимающий решение об открытии и закрытии случая, утверждении реабилитационного плана работы, оценки эффективности принятия профилактических мер.

Конфликт – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Конфликтный развод -формальное прекращение действительного брака между супругами, отягощенный проблемами межличностного взаимоотношения между бывшими супругами, а также возникающие споры в области воспитания и развития ребенка.

Кризис семьи – резкое изменение социального фона, в котором она находится; с медленной адаптацией семьи к новым социально-экономическим условиям.

Куратор (руководитель) службы примирения – человек, создающий службу примирения и осуществляющий руководство созданной службой примирения.

«Кустовой» координатор – практикующий медиатор, член Всероссийской ассоциации медиаторов, руководитель внедряющей организации.

Медиатор – посредник в решении конфликтной ситуации, ведущий восстановительной программы.

Междисциплинарный подход — совместная работа специалистов разных областей знаний, составляющих единую команду и действующих в соответствии с технологиями междисциплинарного взаимодействия.

Нарушение развития – последствия тех или иных изменений в состоянии здоровья или неадекватного воспитания ребенка в семье (сиротском учреждении). Нарушения развития у ребенка двигательных, когнитивных, коммуникативных, сенсорных или иных функций.

Нормализация жизни не означает, что человек с нарушениями становится «нормальным», т. е. человеком без нарушений, этот термин означает, что жизнь человека становится нормальной, такой же, как у других членов общества. Нормальное состояние жизни включает: 1) нормальный (обычный) режим дня, работа, отдых и свободное время. 2) возможность изменять по своему желанию время подъема утром и продолжительность сна. Возможность жить территориально в одном месте, а работать в другом; 3) нормальный (обычный) ритм недели: чередование рабочих дней и выходных, принятое в данном обществе; 4) – нормальный (обычный) ритм года: праздники, отпуск такие же, как у других членов общества; 5) нормальное развитие жизненного цикла: детство, отрочество, зрелость и старческий период.

Опека – принятие в семью ребёнка на правах воспитуемого. Опека устанавливается над детьми, не достигшими 14 лет, а попечительство над детьми от 14 до 18 лет. Органы опеки обязаны осуществлять регулярный контроль за условиями содержания, воспитания и образования ребенка. Опека может быть назначена на определённый срок или без срока. Под опеку (попечительство) детей берут родственники, которые имеют преимущественное право перед другими лицами.

Правонарушения–виновное противоправное деяние (действие или бездействие), противоречащее требованиям правовых норм и совершённое правоспособным (деликтоспособным) лицом или лицами. Влечёт за собой юридическую ответственность.

Приёмная семья – одна из форм устройства на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся в воспитательных и лечебных учреждениях, учреждениях социальной защиты и др. В основе правовых отношений в приёмной семье лежит договор о передаче несовершеннолетнего ребёнка на воспитание в семью, заключённый между органами опеки и попечительства и приёмными родителями.

Принципы восстановительного подхода:

- Восстановление способности понимать, переосмысливать ситуацию и исправлять ее.
- Принятие на себя ответственности по урегулированию ситуации, исключаящее насилие или дальнейшее причинение вреда; прекращение взаимной вражды и нормализация отношений.
- Планирование сторонами конфликта своего будущего, позволяющего избежать повторения подобных ситуаций в дальнейшем и формирование более ответственного поведения как важный элемент воспитания.
- Помощь близких и значимых людей в актуализации у участников конфликтной ситуации /правонарушения нравственных установок (ориентиров), отсутствие которых привело к конфликту/правонарушению. Поддержка позитивных изменений со стороны родных, близких и школьного сообщества.

Принципы восстановительной программы, позволяющие осуществлять профилактику повторных правонарушений:

- 1) Ответственность правонарушителя: осознание последствий собственных действий, определение стратегии дальнейшего поведения, исключаящей повторение подобной ситуации, принятие обязательств по заглаживанию вреда, если таковой причинен.

2) Персонально ориентированный диалог участников конфликта, восстановление способности к взаимопониманию и восстановительные действия сторон по отношению друг к другу (выслушивание, сопереживание, извинение, прощение, стремление загладить вред).

3) Привлечение ближайшего социального окружения для поддержки реализации взятых на себя взаимоприемлемых решений.

Присмотр и уход за детьми – комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

Профилактика – комплекс различного рода мероприятий, направленных на предупреждение какого-либо явления и/или устранение факторов риска.

Психологическая диагностика детей – выявление и изучение индивидуально-психологических особенностей детей.

Психологическая подготовка – выявление индивидуальных психологических особенностей человека и развитие его способностей к определённой деятельности, включая формирование её мотивации.

Психологическая услуга – услуги, предоставляемые практическим психологом в рамках профессиональной компетенции. Это то, чем отвечает психолог в ответ на запросы людей (психодиагностика, психологическая помощь в трудных ситуациях, психологическая профилактика, психологическое консультирование, психологическое просвещение, проведение психологических тренингов, развивающая и психокоррекционная работа).

Психология – наука о закономерностях, механизмах и фактах психической жизни человека и животных; изучает психику в её развитии у животных (сравнительная психология), в происхождении и развитии человечества (палеопсихология, историческая психология), в развитии каждого человека (возрастная психология) и проявлении в различных видах деятельности.

Развод – формальное прекращение (расторжение) действительного брака между живыми супругами. От развода следует отличать признание брака недействительным в судебном порядке и прекращение брака ввиду кончины одного из супругов.

Ранняя коммуникация – процесс обмена информацией, в который включается ребенок, еще не владеющий или только начинающий овладевать языком.

Реабилитация – восстановление (или компенсация) нарушенных функций или структур организма, а также устранение ограничений активности (жизнедеятельности) индивида и его участия в жизни общества.

Ребенок с ограниченными возможностями – ребенок, у которого, по сравнению с его сверстниками, выявлено отставание в развитии или имеются нарушения двигательных, когнитивных, коммуникативных, сенсорных или иных функций.

Ребенок-инвалид – ребенок, не достигший возраста 18 лет и имеющий инвалидность.

Ресурсы семьи – это **материальные, денежные и производственные средства**, возможности, ценности и источники доходов.

Семейно-центрированная деятельность – профессиональная направленность междисциплинарной команды специалистов на взаимодействие, как с ребенком, так и с родителями и другими членами семьи, людьми из его ближайшего окружения.

Семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации – семьи неполные, многодетные, семьи с детьми-инвалидами, а также семьи, жизнедеятельность которых нарушена в результате сложившихся обстоятельств, а также социально незащищенные семьи, где родители выполняют обязанности по воспитанию детей, но не могут их содержать, так как имеют низкие доходы, временно не работают или не могут работать по состоянию здоровья.

Сигнал – информация о признаках нарушения прав и законных интересов детей, переданная и зарегистрированная в установленном порядке

Сигнал о конфликте – информация о фактической или готовящейся конфликтной, криминальной ситуации.

Случай – разработка проблемы (проблем), выявленной у клиента, планирование работы в соответствии с потребностями клиента.

Сообщество медиаторов – объединение специалистов и обучающихся школ, входящих в команды школьных служб примирения, пространство для продвижения идей восстановительной медиации, для обобщения и распространения практического опыта медиаторов, для повышения профессионального мастерства медиаторов.

Социализация – процесс усвоения индивидом социального опыта, системы социальных связей и отношений.

Социальная адаптация – процесс активного приспособления ребенка, находящегося в трудной жизненной ситуации, к принятым в обществе правилам и нормам поведения.

Социальная дезадаптация – это частичная или полная утрата человеком способности приспособляться к условиям социальной среды. Социальная дезадаптация означает нарушение взаимодействия индивидуума со средой, характеризующееся невозможностью осуществления им в конкрет-

ных микросоциальных условиях своей позитивной социальной роли, соответствующей его возможностям.

Социальная реабилитация – это комплекс социально-правовых, психолого-педагогических, и иных социальных мер, направленных на сумму направленных действий специалистов разного профиля и их взаимодействие в общем процессе социального возрождения ребенка, восстановления социального статуса семьи (Закон Вологодской области № 982-ОЗ, ФЗ № 442).

Социальная услуга – это информирование и поддержка, оказываемая семье в целях содействия решению проблем повседневной жизни. Это означает, что семье невозможно оказать финансовую помощь, однако можно оказать поддержку иным способом.

Социально-педагогические услуги – услуги, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личностного развития воспитанников. Услуги способствуют формированию позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, содействуют в семейном воспитании детей: (социально-педагогическое консультирование; социально-педагогическая диагностика и обследование личности; педагогическая коррекция; организация и проведение досуговых мероприятий, коррекционно-развивающих занятий; услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией).

Стресс – состояние напряжения, подавленности, спада, возникающее у человека или животного под влиянием экстремальных воздействий. Учение о стрессе разработано Г. Селье.

Супервизия восстановительных программ – обобщение опыта проведения законченной восстановительной программы членами ШСП в обществе медиаторов.

Тест – экспериментальный психологический метод исследования того или иного психического процесса, личности в целом или группы. Применение тестов построено по принципу психологического моделирования и последующего психологического анализа.

Трудная жизненная ситуация – гражданин (семья) может быть признан находящимся в трудной жизненной ситуации по следующим основаниям:

- 1) частичная или полная утрата способности к самообслуживанию и/или передвижению в связи с преклонным возрастом (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет), болезнью и/или инвалидностью;
- 2) сиротство, безнадзорность и беспризорность несовершеннолетних;
- 3) совершение в семье преступлений или административных правонарушений в отношении несовершеннолетних или иных членов семьи (на время наличия в семье гражданина, имеющего неснятую судимость за

соответствующее преступление, или считающегося подвергнутым административному наказанию за соответствующее административное правонарушение);

- 4) наличие ВИЧ-инфицированных членов семьи, членов семьи с устойчивой наркотической или алкогольной зависимостью;
- 5) наличие в семье инвалидов и/или детей-инвалидов;
- 6) признание гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) в установленном порядке;
- 7) отсутствие определенного места жительства и определенных занятий, в том числе в связи с освобождением из мест лишения свободы;
- 8) ущерб в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных и межэтнических конфликтов, противоправных действий других лиц.

Гражданин (семья) признается находящимся в трудной жизненной ситуации только с его согласия (согласия совершеннолетних членов семьи). Несовершеннолетние граждане признаются находящимися в трудной жизненной ситуации с согласия их родителей (иных законных представителей), за исключением случаев утраты попечения родителей или иных родственников, а также совершения в семье преступлений или административных правонарушений в отношении несовершеннолетнего, подтвержденных вступившим в силу решением суда и постановлением по делу об административном правонарушении. Понятие «трудная жизненная ситуация» чаще всего используется как объединяющая категория для таких терминов, как экстремальные, кризисные, проблемные, критические и т. п. ситуации.

Условное осуждение – это предусмотренный Уголовным кодексом особый порядок индивидуализации уголовной ответственности, характеризующийся назначением осужденному определенного вида и размера наказания с освобождением от его реального отбывания на период испытательного срока под конкретными условиями с возложением на осужденного определенных обязанностей, способствующих его исправлению, применяющийся для оптимизации целей наказания (ст. 189-1 УИК РФ и ст. 73, 60 61, 62, 64 УК РФ).

Услуга – блага, предоставляемые в форме деятельности.

Функции школьной службы примирения – восстановительная; образовательная; воспитательная; профилактическая.

Школьная служба примирения – модель школьной медиации (посредничество при разрешении конфликтов в ОУ); структурное подразделение образовательного учреждения; объединение обучающихся, педагогов и других участников образовательного процесса.

Школьная дезадаптация – это нарушения приспособления ребенка к школьным условиям, при которых наблюдается снижение способностей к обучению, а также адекватного взаимоотношения ребенка с педагогами, коллективом, программой обучения и другими составляющими школьного процесса. Как правило, чаще всего дезадаптация развивается среди школьников младших классов, однако может проявиться и у детей более старшего возраста.

Эмпатия – способность личности понимать переживания другой личности и сопереживать им в процессе межличностных отношений; необходимый компонент полноценного общения.

Семья ТЖС – семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации (средняя стадия семейного кризиса)

Семья СОП – семья, находящаяся в социально – опасном положении (глубокая стадия семейного кризиса).

КДНиЗП – комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав.

ОПДН – отдел полиции по делам несовершеннолетних.

БФ – благотворительный фонд

НКО – некоммерческая организация

ФКУ УИИ УФСИН – Федеральное казённое учреждение Уголовно-исполнительной инспекции Управление Федеральной Службы Исполнения Наказаний

УК РФ – Уголовный кодекс Российской Федерации

УПК РФ – Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации

УИК РФ – Уголовно – исполнительный кодекс Российской Федерации

УИС – Уголовно-исполнительная система

УМВД – Управление Министерства Внутренних Дел

ТЖС – Трудная жизненная ситуация

ФЗ – Федеральный закон

СОДЕРЖАНИЕ

О спонсорах или слова благодарности.....	2
О Благотворительном фонде «Дорога к дому».....	4
О программе «Эффективные НКО – основа развития гражданского общества».....	5
О перечне описанных услуг и логике изложения материала в пособии	6
Услуга «Оказание помощи семьям, испытывающим трудности в воспитании приемного ребенка».....	9
Услуга «Предоставление временного жилья для мам с детьми раннего возраста, испытывающих трудную жизненную ситуацию»	53
Услуга «Оказание поддержки семьям, находящимся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка»	73
Услуга «Временного помещения детей с 6 месяцев до 2 лет в группу дневного пребывания»	105
Услуга «Организация и сопровождение школьных служб примирения»	117
Услуга по оказанию поддержки семьям с несовершеннолетними, находящимися в трудной жизненной ситуации, в которых один или оба родителя условно осуждены»	146
Услуга «Кратковременное размещение в принимающей семье на безвозмездной основе детей с ограниченными возможностями здоровья»	159
Услуга «Возврат детей, временно помещенных в дом ребенка, в кровную семью»	200
Услуга «Выявление и сопровождение семей на разных стадиях семейного кризиса».....	215
Глоссарий	232

**ЭФФЕКТИВНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ
ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА И
ПРАВОНАРУШЕНИЙ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

Е.А. Смирнова,
Н.Н. Пахолкова, Е.А.Кудрина, А.А.Богомолова, Т.Л.Семахина, Н.И.Логинова,
Р.З.Ситникова, Н.Н.Конкина, А.В.Скворцова, Н.И.Положенцева, Е.Н.Ливенцева,
Л.В.Трощеева, А.Н.Никитенко, М.Л.Соловьева

Научный редактор:
Ольга Леонидовна ЛЕХАНОВА

Сдано в набор 21.12.2015. Подписано в печать .02.2016.
Формат 60x84/32. Бумага офсетная 80 гр/м². Гарнитура Frutiger LT CYR 45 Light.
Усл. печ. л. Тираж 700 экз. Заказ 17012к.
Отпечатано в ООО "Издательский дом - Принт"
г. Череповец, ул. Metallургов, 14а.