



Глава 3

Сравнение семейно-ориентированного и традиционного подходов к организации деятельности по профилактике социального сиротства

Внедрение технологий работы со случаем требует существенного изменения содержания деятельности специалистов: от установок и профессиональных ценностей до инструментария и используемых технологий. Рассмотрим несколько наиболее важных отличий семейно-ориентированного подхода, на основе которого строится технология работы со случаем.

В своей практической работе специалисты, вовлеченные в деятельность по реформированию системы на основе семейно-ориентированного подхода, сталкиваются со множеством дилемм, внутренне присущих этому новому виду деятельности. Одна из наиболее значимых связана с необходимостью совмещать противоречивые, если не полярно противоположные, обязанности носителя властных полномочий, наделенного правом вмешиваться в жизнь семьи с целью защиты интересов ребенка, с функциями

помощника и наставника, главной задачей которого является активизировать внутренние ресурсы семьи и наладить с ее членами партнерские отношения.

Специалисты обязаны делать все от них зависящее для защиты прав и законных интересов детей. Вместе с тем, они должны по мере возможности не допустить нанесения ребенку серьезной душевной травмы, неизбежно возникающей в результате его изъятия из семьи. Лучший способ решить обе задачи – укрепить семью, развив в ее членах способность своими силами преодолевать трудные жизненные ситуации и при этом стабильно и самостоятельно удовлетворять минимальные возрастные потребности детей. В случае успеха ребенок остается в семье, не подвергаясь при этом риску причинения вреда здоровью и развитию.

В рамках подхода специалист выступает инициатором позитивных перемен, активизации внутренних ресурсов семьи. Он просвещает, мотивирует родителей в их усилиях по изменению методов воспитания детей и удовлетворению их возрастных потребностей. Вера в то, что позитивные перемены достижимы, поддерживает готовность взрослых членов семьи изменить свою жизнь. Соответственно, выбранные стратегии работы с детьми обязательно должны предусматривать активное вовлечение взрослых в этот процесс.

Условиями успешного вовлечения являются, во-первых, признание родителями самой возможности причинения ими вреда детям из-за того, что их практики воспитания несовершеннолетним и, во-вторых, добровольное участие в мероприятиях направленных на повышение уровня родительской компетентности. К сожалению, не все семьи из тех, с которыми работают организации системы защиты детства, делают это добровольно. Некоторые активно отказываются от участия в процессе. В случаях, когда дети подвержены высокому риску жестокого обращения, а их семьи отказываются сотрудничать, решение задачи защиты прав и законных интересов несовершеннолетних требует применения соответствующих властных полномочий. И здесь возникает дилемма. Специалист должен иметь возможность вмешаться в жизнь семьи для того, чтобы защитить здоровье и жизнь ребенка. В то же время такое вмешательство может помешать налаживанию партнерских отношений с родителями и преодолению кризиса в семье. Определение специалиста как «помощника», который, тем не менее, имеет право и обязанность принуждать родителей к соблюдению определенных тре-

бований к воспитанию и уходу за детьми, приводит социальных работников в замешательство относительно их роли. Чувства семьи также весьма противоречивы. Большинству людей не нравится, когда кто-то вторгается в их жизнь. Типичные эмоциональные реакции на вторжение варьируются от настороженности и амбивалентности до озлобления. Уже сам факт наличия у специалиста властных полномочий может привести к подозрениям и сопротивлению со стороны членов семьи. Большинство людей переживает эмоциональный диссонанс, когда один и тот же человек одновременно воспринимается как обладающий властью чиновник, и как помощник, поддерживающий их в сложной ситуации. Включаются механизмы защиты, к которым относятся, в частности, избегание и сопротивление. Эта естественная осторожность проявляется намного ярче в случаях, когда члены семьи уже имеют негативный опыт общения со специалистами системы защиты детства. Но все же, несмотря на высокий риск сопротивления со стороны родителей, главное для нас – обеспечить безопасность ребенка. И специалист обязан защитить его от жестокого обращения даже ценой ухудшения отношений с родителями.

Семейно-ориентированный подход позволяет органам защиты детства найти сбалансированное решение этой задачи: применения властных полномочий для защиты ребенка (принудительный подход) и налаживания отношений сотрудничества для оказания семье необходимой помощи (кооперативный подход). Степень эффективности нашей работы определяется умением понять, как и когда применять эти подходы.

СРАВНЕНИЕ ПОДХОДОВ

Принудительный ПОДХОД



ОБЪЕКТ ИНТЕРВЕНЦИИ

Ребенок и родитель, виновный в том, что потребности ребенка не удовлетворяются, рассматриваются как отдельные объекты интервенции. Ребенку подбирается отдельный комплекс услуг, семье – отдельный, часто эти комплексы услуг не направлены на сохранение ребенка в семье.

Семейно-ориентированный ПОДХОД



Семья рассматривается как единый субъект в процессе работы со специалистами. Усилия направляются на вовлечение всех членов семьи в процесс разработки и реализации плана оказания необходимых социальных услуг.

МЕТОД ПРОВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЕНЦИИ

Организация по работе с детьми определяет характер и степень серьезности возникших в семье проблем, часто опираясь лишь на информацию о наиболее очевидных проявлениях этих проблем.

Семья вовлекается в совместную оценку текущей ситуации, в том числе оценку причин и факторов риска жестокого обращения с ребенком, а также сильных сторон и ресурсов семьи.

Принудительный подход



Семейно-ориентированный подход



ХАРАКТЕР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С СЕМЬЕЙ

Существуют две крайности, в которые впадают работники социальных служб. Первая – специалист пытается все сделать за клиента. Вторая – специалист считает, что если клиент заинтересован в позитивных изменениях, то обязан делать все самостоятельно.

В первом случае у клиента развивается потребительская позиция, во втором – часть клиентов с широкими реабилитационными возможностями квалифицируются, как «неблагополучные, «не стоящие усилий». Часто у такого «несамостоятельного» клиента имеется ряд сильных сторон, которые можно использовать в работе.

На разных этапах работы со случаем сотрудники социальных служб выполняют разную роль – от «обеспечения» (прямой помощи семье в решении различных проблем) до «сотрудничества» (совместной работы по решению проблем, получению социальной помощи и т.д.) и «ободрения», «cheering on» (помощи в поддержании независимости в получении социальных услуг, улучшении семейной жизни).

Роль работника в каждом случае определяется текущей ситуацией: он может оказывать прямые услуги, обеспечивать связь между защитой ребенка и местными органами, осуществлять надзор за оказанием различными организациями услуг семье.

ЗА СЧЕТ ЧЕГО УСТАНОВЛИВАЕТСЯ КОНТАКТ С СЕМЬЕЙ

Первичный контакт с клиентом обеспечивается за счёт административного ресурса, доступного работнику социальной службы. Очень часто специалист берет на себя функции контроля, что снижает уровень доверия со стороны клиента.

Контакт осуществляется на основе профессиональной поддерживающей позиции специалиста. Эффективность контакта зависит от компетентности специалиста, его навыков коммуникации, а также от знания психологии кризисной семьи. Именно профессиональные качества работника позволяют установить доверительные отношения с клиентом.

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ

Анализ характера и степени серьезности возникших в семье проблем часто опирается лишь на самые очевидные проявления кризиса и общую картину семейного неблагополучия в конкретной семье. Например, в семье нечего есть, нечем оплачивать коммунальные услуги, дом бедно обставлен. Эти наиболее очевидные проблемы чаще всего становятся мишенями для работы специалиста.

При анализе положения дел в семье, где возрастные потребности ребенка не удовлетворяются, оценивается не только общее состояние дел, но также причины и факторы, способствующие нарушению прав ребенка. Не упускаются из виду сильные стороны и ресурсы семьи.

Часто материальные трудности в семье – важное, но лишь внешнее проявление кризиса. В большинстве случаев причины кризиса лежат в психологической и социальной сферах. В двух семьях с одинаково трудным материальным положением права детей могут как соблюдаться, так и нарушаться. Соответственно, в семье, где потребности детей не удовлетворяются, а их права нарушаются, есть некие факторы, не позволяющие семье нормально функционировать. Возможно, родителям не хватает неких навыков, или имеются другие, не всегда очевидные, проблемы.

РАЗРАБОТКА РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ПЛАНА

Цели и планы совместной работы разрабатываются отдельно от семьи. План представляет собой список требований, предъявляемых семье организацией по социальной работе с детьми. По сути специалист навязывает клиентам свои представления о том, какой должна стать

Цели и планы совместной работы разрабатываются вместе с семьей. План представляет собой своего рода контракт, описывающий согласованные роли и обязанности всех сторон и действия, которые специалист и клиент должны осуществить.

Принудительный подход



их семья. В результате, как только контроль со стороны социальных служб ослабевает, семья возвращается в исходное состояние, позитивные изменения не закрепляются.

Семейно-ориентированный подход



Семья, принимавшая участие в оценке собственных сильных сторон и проблем, а также в планировании работы, скорее осознает выгоды сотрудничества с социальным работником и социальной службой. Изменения могут быть интегрированы в жизнь семьи и, скорее всего, сохранятся после прекращения совместной работы.

СОДЕРЖАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Клиентам предлагают типовые услуги из списка доступных конкретной социальной службе, без учета объективных потребностей семьи. Например, оздоровительный отдых, новогодние подарки для всех детей из семей групп риска, обеспечение всех кризисных родителей адресной денежной помощью, вне зависимости от характера проблем и т.д.

Услуги подбираются индивидуально для каждой семьи, в зависимости от причин возникновения кризиса, приведшего к нарушению прав ребенка. Услуги направлены на преодоление или минимизацию воздействия именно этих причин. При этом не имеет значения, какое учреждение, какой ведомственной принадлежности, данные услуги оказывает.

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПОЛУЧЕНИЕМ УСЛУГ

Членов семьи принуждают к выполнению требований социальных служб. Принуждение повышает уровень сопротивления изменениям. Организация надеется на то, что необходимые перемены произойдут под воздействием испытываемого членами семьи страха возмездия. Процесс получения услуг, предоставляемых другими организациями, не поддерживается специалистами (не ведется работы, направленной на осознание семьей необходимости конкретных услуг, обсуждение возможных препятствий на пути к реабилитации, способов их преодоления и т.д.). Часто процесс предоставления услуг сводится к выдаче клиенту номеров телефонов и адресов других организаций. Данный подход объясняется тем, что «если клиент искренне хочет изменить ситуацию, он сумеет сам воспользоваться информацией».

Члены семьи принимают непосредственное участие как в разработке всего перечня получаемых услуг, так и в оценке эффективности принимаемых мер. Совместная со специалистом работа снижает уровень сопротивления с их стороны, налаживается сотрудничество для осуществления необходимых и запланированных перемен к лучшему. Процесс получения услуг клиентом находится в поле зрения специалиста. Сам процесс, его реализация, его результаты и возникающие трудности постоянно обсуждаются специалистом и клиентом. В задачи специалиста входит подготовка к получению семьей услуги в других организациях: он связывается со специалистами, объясняет ситуацию, готовит их к приходу клиента. Это необходимо, поскольку клиент на определенной стадии работы может оказаться не способным самостоятельно получить нужные услуги.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРИМЕНЕНИЯ

Семья, которая не принимает участия в оценке своих сильных сторон и проблем, вряд ли осознает выгоды сотрудничества с социальными службами и, скорее всего, не сможет увидеть связь между поступками членов семьи и требованиями, которые предъявляет к ней организация. Новые практики, изначально не принятые и не понятые членами семьи, будут, скорее всего, забыты, как только организация социальной защиты перестанет контролировать их применение.

Семья, которая принимает участие в оценке своих сильных сторон и проблем, скорее осознает выгоды сотрудничества с социальным работником и организацией социальной работы с детьми. Изменения могут быть интегрированы в жизнь семьи и, скорее всего, сохранятся после прекращения совместной работы.