

Посещения на дому, знакомство с родителями, родственниками, ближайшим социальным окружением семьи.

Результат всей длительной работы специалистов с семьей во многом зависит от первого визита.

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

Перед походом в семью специалист должен ответить на вопрос: *«А зачем я иду в семью?»*. Ответ на этот вопрос означает умение грамотно формулировать цель, которая является ориентиром для Ваших действий в семье. Если специалист идет «налаживать конструктивные отношения», то его поведение и слова будут это выражать. Если же цель похода в семью - узнать, почему ребенок не посещает школу, то вопросы будут другими.

Цели посещения семьи:

- **диагностические** – ознакомление с условиями жизни, изучение возможных факторов риска (медицинских, социальных, бытовых), исследование сложившихся проблемных ситуаций;
- **контрольные** – оценка состояния семьи и ребенка, динамика проблем (если контакт с семьей повторный); анализ хода реабилитационных мероприятий, выполнения родителями рекомендаций;
- **адаптационно-реабилитационные** – оказание конкретной социальной, посреднической, психологической помощи

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

Показатель – это:

- Причина, по которой Вы идете в семью.
- Объекты наблюдения в семье.
- Описание, характеристика состояния семьи в данный момент, на основании чего Вы планируете цели работы с семьей.

Основная задача первых встреч

- Знакомство и установление равных отношений, позволяющих продолжить взаимодействие.
- Нужно показать родителям, что визит специалиста - в интересах ребенка для оказания помощи и поддержки.
- Первые шаги специалиста в работе с семьей направлены на осознание существующих проблем.

Знакомство с членами семьи на дому создает, с одной стороны, психологическое преимущество для них – они находятся на «своей территории» и чувствуют себя более защищено. С другой стороны,

определенные преимущества имеет и специалист: он может определить, в каких отношениях находятся члены семьи, как они относятся к своему ребенку, как ребенок относится к родителям, другим членам семьи. Однако здесь возможны и варианты социально-неблагополучного поведения, стремления показать ситуацию как более благополучную, чем она есть на самом деле.

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

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

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

Задача первого визита: снятие страха и напряженности у семьи.

1. Представьте, будьте при этом доброжелательным, спокойным и, если получится, уверенным в себе.

2. «Социальная беседа»: если волнуетесь, чувствуете, что сами или семья не готовы к содержательной части диалога, - не спешите (иногда первый визит может этой фазой и завершиться). В этом случае договоритесь о времени следующего визита и распрощайтесь.

3. Содержательная часть:

- Объясните, **что хорошего может получить семья от общения с Вами**. Семья может принять Ваше объяснение, а может и нет.
- Спросите, **в какой помощи семья нуждается и согласна ли она сотрудничать**. Помните, что отказ семьи от сотрудничества не является окончательным.
- Обязательно проверьте, **как члены семьи Вас поняли и как восприняли**.
- Узнайте, **каким семья видит ваше сотрудничество**.
- Оцените **качество контакта с семьей**.

4. Выслушайте ответы и примите их за основу вашего будущего диалога. Запомните, **что ответы семьи могут Вам и не понравиться, но они должны быть для Вас тем, на чем придется строить диалог** (налаживать отношения). Поэтому **не стоит «рисовать семье ее светлое будущее** при условии, если она откажется от своих глупых установок».

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

В процессе первой беседы необходимо **фокусировать внимание на ключевой проблеме.** Социальный педагог, кроме того, **должен мотивировать членов семьи на изменения.** Это дает собеседникам новый взгляд на себя и свои возможности, придает клиенту уверенность в возможности самому изменить ситуацию к лучшему. При этом следует использовать ключевые слова: *этим ты показал(-а), что можешь..., ты проделал(-а) большую работу.*

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

- 1) высказать свое отношение к ситуации (**я беспокоюсь...;**
- 2) подчеркнуть сильные стороны собеседника (**...т.к. вы хотите быть хорошим родителем для своих детей...;**
- 3) описать негативное поведение (**...но вы пьете слишком много...;**
- 4) возможные последствия (**...и вследствие этого больше отдаляетесь от детей и вводите их в заблуждение...).**

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

Во время беседы нужно обратить внимание на:

- внешний вид,
- поведение,
- мимику,
- жесты,
- интонации,
- другие особенности речи.

Во время беседы могут возникать и непредвиденные ситуации:

Социальный педагог должен быть психологически готов к такому развитию событий, при котором запланированная цель визита и актуальная ситуация несовместимы, т.е., возникает непредвиденная ситуация. При возникновении напряженной ситуации во время визита:

- **Приостановите** обсуждаемую тему.
- **Предложите** сделать паузу (например. Скажите о необходимости позвонить и т.д.).

- **Сохраняйте** спокойствие на протяжении всей ситуации. Не продолжайте решение проблемы, начните с активного слушания.

- При дальнейшем обсуждении **используйте** «я - сообщения» вместо «ты - сообщения». Считается, что при этом вы говорите больше о себе (например о мыслях и чувствах в сложившейся ситуации и меньше анализируете семью, чем можете снизить накал ситуации).

- **Проанализируйте** возможность переместить кого-то из членов семьи (например, поменять местами) или удалить на время (на нейтральное/безопасное место, в том числе вне дома), особенно если их агрессивность направлена друг против друга.

- **Побеседуйте** индивидуально с каждым членом семьи.

- Покиньте семью, если Вы считаете, что ситуация для Вас становится физически опасной, или семья просит Вас об этом.

Возможно ли избежать непредвиденной, критической ситуации?

Да, но только в том случае, если вообще не встречаться с семьей. Хотя подобное развитие событий – это скорее, исключение, чем правило. И отнюдь не ежедневный опыт. ***Это просто может случиться, поэтому следует быть к этому готовым.***

Фразы, препятствующие разговору (не рекомендуется произносить в беседах)

1. Распоряжения. Приказания ("Вы должны..." или "Вам придется..." или "Вам надо будет...").

2. Предостережения. Угрозы ("Вам лучше..." или "Если Вы не..., тогда...").

3. Нравоучения. Проповеди. Наставления ("Это Ваш долг..." или "От Вас требуется..." или "Вам стоило бы...").

4. Советы. Рекомендации. Предложения ("Я бы сделала так..." или "Почему бы Вам не..." или "Мой Вам совет...").

5. Аргументация. Логические убеждения ("Факты таковы..." или "Позвольте Вам сказать...").

6. Осуждение. Критика. Обвинение ("Вы не правы" или "Вы ленивы" или "Вы поступаете глупо")

7. Унижения. Стереотипы. "Ярлыки" ("Ты просто испорченный ребенок" или "Вы постоянно так поступаете").

8. Интерпретация. Анализ. Диагностика ("Ваша проблема в том, что..." или "Вы постоянно поступаете так, потому, что...").

9. Восхваление. Положительная оценка ("Вы хороший человек" или "Я согласен" или "Это правильно").

10. Ободрение. Утешение ("Это не так уж плохо" или "Не переживайте, Вам скоро станет легче").

11. Расспрашивание. Исследование. Допрос ("Зачем" или "Почему" или "Кто" или "Что" или "Где" или "Как").

12. Уход. Отвлечение, Ирония и сарказм ("Давайте не будем говорить об этом сейчас" или "Забудьте об этом").

Содержание беседы:

- основные анкетные данные (Ф.И.О., адрес, возраст);

- близкое окружение (человека лучше можно понять в контексте его семьи);
- выяснение сути без отвлекающих подробностей;
- выяснение деталей, тонкостей, взаимосвязей;
- совместное с клиентом определение гипотез, их проверка.

Поощряйте успехи родителей в воспитании ребенка. Оказывайте помощь в установлении контактов семьи с окружающими. Соблюдайте этику поведения во время посещения семьи, чтобы показать родителям, что визит не принесет вред ребенку.

Если в работе с семьей отсутствует прогресс, задайте несколько вопросов себе: Я действую в верном направлении?

- То ли это, что хочет семья?
- Правильно ли выбраны приоритеты?
- Реалистичны ли наши цели?
- Проблема сформулирована положительно?
- Шаги достаточно небольшие?
- Есть ли здесь что-либо поучительное?
- Просмотрели ли мы все возможности?
- Что осталось незавершенным?

В работе с семьей, у социального педагога должен быть девиз: **не можешь помочь – не навреди.**

Каждая семья в определенные периоды своего существования **проходит определенные кризисы и проблемы, которые касаются как отдельных членов семьи, так и всей семьи в целом.** Любой человек, оказывающий поддержку семьям, должен взвешивать степень своего вмешательства в семью: не будет ли хуже?

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