

Программа
«Развитие. Рост. Перспектива»:
опыт предоставления СО НКО
социальных услуг семьям и детям

Сборник методических материалов

Москва
«Проспект»
2016

УДК 364.44(060.51)
ББК 65.272
П78

**П78 Программа «Развитие. Рост. Перспектива»: опыт предоставления СО НКО социальных услуг семьям и детям: Сборник методических материалов / Под ред. О.В. Широких, Т.О. Арчаковой. - М.: Изд. «Прспект», 2016. – 208 с.
ISBN 978-5-98597-331-0**

Сборник методических материалов подготовлен по результатам программы «Развитие. Рост. Перспектива», поддержанной Министерством экономического развития РФ в 2014–2016 гг. Первая часть сборника посвящена роли СО НКО как поставщиков социальных услуг. В ней представлен анализ процесса обеспечения доступа СО НКО на рынок социальных услуг и потребностей специалистов СО НКО в методической поддержке. Во второй части сборника приводятся описания инновационных услуг, которые уже разработали и успешно оказывают СО НКО – участники программы «Развитие. Рост. Перспектива» в Москве, Санкт-Петербурге, Кемерово, Кургане, Смоленске, Череповце и Армавире.

УДК 364.44(060.51)
ББК 65.272
П78

СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово.....	5
---------------------------------	----------

СО НКО как поставщики социальных услуг: развитие, обучение, перспективы

СО НКО в системе оказания социальных услуг: организационные и методические аспекты	7
«Комплекс мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам...». Комментарий Александра Спивака	15
Выездные интенсивы – эффективная модель обучения специалистов СО НКО (на примере Летней школы НКО)	20
Анализ потребностей СО НКО в сфере повышения профессиональных компетенций: в поисках удачных форм обучения	26

Услуги по профилактике социального сиротства

Выявление и сопровождение семей на разных стадиях семейного кризиса	37
Комплексное сопровождение семей в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении на базе Группы социально-психологической поддержки.....	52
Поддержка семей с детьми дошкольного возраста, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе, где родители склонны к злоупотреблению алкоголем	66
Оказание поддержки семьям, находящимся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка	83
Сопровождаемое проживание для матерей с ментальными нарушениями	108
Восстановление отношений воспитанников учреждений для детей-сирот с родителями / кровными родственниками.....	118
Опыт описания компетенций специалиста-куратора, использующего технологию «междисциплинарная работа со слухом» в СО НКО	137

Услуги по поддержке кровной семьи с «особым» ребенком

Услуга по содействию социально-профессиональному самоопределению и повышению качества жизни детей с ОВЗ ...	151
Семейный туризм как форма досуговой деятельности	161

Услуги по подготовке и сопровождению принимающих семей

Подготовка граждан, изъявляющих желание взять на воспитание ребенка, лишенного родительского попечения 165

СО НКО как уполномоченная организация по подготовке лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей 177

Детская деревня «Виктория» (Армавир) – государственно-частное партнерство в поддержку семейного устройства детей 184

Вместо заключения

Результаты программы «Развитие. Рост. Перспектива» 190

Приложение

Примерный план для описания практик СО НКО 202

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

Уважаемые читатели,

Вы держите в руках сборник методических материалов, подготовленный Благотворительным детским фондом «Виктория» по результатам программы «Развитие. Рост. Перспектива», поддержанной Министерством экономического развития РФ в 2014–2016 гг.

В этом сборнике вы найдете статьи наших сотрудников и коллег из других социально ориентированных некоммерческих организаций, которые работают в сфере защиты детства.

Первая часть сборника – аналитическая, она посвящена роли СО НКО как поставщиков социальных услуг. В ней мы обращаемся к экспертам, к данным исследований и к собственному опыту, чтобы ответить на вопросы: На каком этапе сейчас находится процесс обеспечения доступа СО НКО на рынок социальных услуг? Какая методическая поддержка нужна специалистам СО НКО, чтобы сделать этот процесс более эффективным?

Во второй части сборника мы даем слово СО НКО как новаторам и авторам описаний своих собственных, зачастую уникальных социальных услуг.

Самый большой раздел посвящен услугам в сфере профилактики социального сиротства. Статьи в этом разделе расположены так, чтобы помочь читателю выделить общее и специфическое в работе разных СО НКО в разных регионах России.

Первая услуга – «Выявление и сопровождение семей на разных стадиях семейного кризиса» – наиболее близка к «классической» технологии междисциплинарной работы со случаем. Услуга «Комплексное сопровождение семей в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении на базе Группы социально-психологической поддержки» дополняет эту модель новыми элементами. Услуги по работе с семьями, где родители склонны к злоупотреблению алкоголем, и семьи, находящимся в ситуации конфликтного развода, а также модель сопровождаемого проживания для матерей с ментальными нарушениями – примеры применения работы со случаем к узким целевым группам. Последняя услуга в разделе – «Восстановление отношений воспитанников учреждений для детей-сирот с родителями / кровными родственниками» – этой действительно последняя возможность помочь сохранить ребенка в семье. Раздел завершается промежуточным итогом – проектом компетенций специалиста-куратора, использующего технологию «междисциплинарная работа со случаем» в СО НКО. В этой финальной статье мы переходим от стандартов социальных услуг к профессиональным и образовательным стандартам.

Дополнительные разделы – об услугах по поддержке кровной семьи с «особым» ребенком и по подготовке и сопровождению замещающих се-

мей – занимают в сборнике важное место. Во-первых, при более широком взгляде на систему очевидна их связь с профилактикой социального сиротства, включая повторные отказы от приемных детей. Во-вторых, активная работа по профилактике сиротства исторически началась позже помощи детям-сиротам и инвалидам. Поэтому многие СО НКО, которые еще только осваивают технологии по профилактике сиротства, являются признанными экспертами в этих смежных темах.

Вместо заключения мы подводим итоги и обозначаем результаты программы «Развитие. Рост. Перспектива». Из финальной статьи вы сможете узнать о концепции программы, ее целях, задачах и прошедших мероприятиях, а также о том, как она повлияла на участников – СО НКО из 11 регионов России.

Работая над сборником, мы предложили авторам статей примерный план и опорные вопросы для описания услуг и процессов межведомственного взаимодействия. Коллеги воспользовались им, и статьи написаны в единой логике, но все равно очень по-разному. Стилистическое разнообразие отлично иллюстрирует неоднородность некоммерческого сектора.

Наш сборник не претендует на полное и исчерпывающее описание услуг по профилактике социального сиротства и не предлагает готовые стандарты. Но мы надеемся, что наши кейсы – конкретные услуги конкретных организаций – помогут сложиться общей картине работы СО НКО.

Мы также надеемся, что многие идеи и практики из сборника будут полезны и для специалистов, работающих с семьями в государственных учреждениях, а сам сборник послужит дополнительным поводом для диалога. В статьях сборника открыто обсуждаются как проблемные, так и ресурсные моменты взаимодействия с государством. А в первой – аналитической – его части мы старались быть не менее объективными, оценивая достижения и проблемы некоммерческого сектора.

Если в процессе чтения у вас возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться к автору той или иной статьи по электронному адресу в конце текста. Мы тоже будем рады получить обратную связь.

Мы благодарим:

Участников и тренеров программы «Развитие. Рост. Перспектива», каждый из которых сделал важный вклад в профессиональную жизнь своих коллег,

Всех сотрудников БДФ «Виктория», которые помогали нам в работе,

Министерство экономического развития Российской Федерации за признание и финансовую поддержку нашей работы.

Интересного вам чтения!

*Ольга Широких, руководитель программ БДФ «Виктория»,
Татьяна Арчакова, психолог БДФ «Виктория»*

СО НКО В СИСТЕМЕ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

 Благотворительный детский фонд ВИКТОРИЯ	Благотворительный детский фонд «Виктория» (г. Москва) создан в 2004 г. Фонд реализует программы по следующим ключевым направлениям: профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот и поддержка приемных семей; профилактика и охрана здоровья детей из детских домов и создание условий, способствующих физическому и интеллектуальному развитию детей, а также повышение компетенций специалистов СО НКО. Сайт фонда: victoriacf.ru
---	---

Социально ориентированные некоммерческие организации (СО НКО) уже много лет выступают в роли создателей и провайдеров различных социальных инноваций. Сегодня мы участвуем в процессе освоения СО НКО новой роли – поставщика социальных услуг, финансируемых государством. Этот процесс включает в себя целый комплекс мер как на законодательном, так и на организационном уровне.

Политика по включению СО НКО в рынок социальных услуг началась несколько лет назад, и мы уже можем отследить основные вехи на пути в этом направлении, а также увидеть результаты.

- 1) С 2011 г. по 2015 г. Министерство экономического развития РФ проводило **конкурсный отбор социально ориентированных некоммерческих организаций для предоставления субсидий из федерального бюджета** в соответствии с постановлением Правительства РФ от 23 августа 2011 г. № 713.
- 2) В декабре 2015 г. Президент Российской Федерации в послании Федеральному Собранию поставил задачу **обеспечить передачу НКО до 10% бюджетных средств, направляемых на предоставление социальных услуг населению** в субъектах РФ.

По статистике, представленной в Минтруд РФ субъектами Российской Федерации, в реестр поставщиков социальных услуг на март 2016 г. было включено около 300 негосударственных поставщиков социальных услуг в 63 регионах¹.

- 3) В мае 2016 г. утвержден **Комплекс мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа СО НКО, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению.**
- 4) В июне 2016 г. утверждена **Дорожная карта «Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере»**, призванная способствовать увеличению количества негосударственных участников рынка в социальной сфере в целях повышения доступности и качества оказываемых услуг и оптимизации бюджетных расходов².

Считается, что НКО обладают рядом преимуществ, в том числе, с рыночной точки зрения:

- Они имеют диверсифицированные источники финансирования (у 40% НКО 2–3 источника финансирования).
- Ими накоплен опыт участия в решении социальных проблем (проекты 80% НКО направлены на решение социальных проблем).
- Они способны привлекать инновации и участвовать в производстве инноваций (48% НКО за последние 2 года внедряли инновации).
- Они используют труд добровольцев (66%).
- Они создают рабочие места.
- Они заинтересованы оперативно реагировать на нужды получателей услуг, в том числе, наименее социально защищенных, имеющих трудности в доступе к государственной помощи.
- Их присутствие усиливает конкуренцию на рынке социальных услуг.

Насколько потенциальные получатели социальных услуг заинтересованы в появлении на рынке СО НКО? Лишь 38% взрослого населения доверяют НКО хотя бы одного вида (за последние 10 лет этот показатель находился в интервале 35–58%). В то же время, СО НКО в сфере социального обеспечения имеют наибольший «кредит доверия» к их эффективности. В исследовании НИУ ВШЭ ответы населения на вопрос: «По Вашему мнению, чем могут общественные, некоммерческие организации и инициативы в наибольшей степени помочь улучшению ситуации в сфере здравоохранения, образо-

¹ Минтруд России обобщил опыт работы субъектов РФ по оказанию социальных услуг населению с использованием негосударственных организаций <http://nko.economy.gov.ru/PortalNews/Read/2404>

² С этими и другими документами по включению СО НКО в процесс оказания социальных услуг вы можете ознакомиться на портале Минэкономразвития: <http://nko.economy.gov.ru/PortalNews/Read/2814>

вания, культуры, социального обеспечения?» показали высокий уровень уверенности в способности НКО привлекать в отрасль добровольные денежные пожертвования и добровольный безвозмездный труд, информировать население о качестве работы учреждений и контролировать работу учреждений, а также самим активно работать именно в сфере социального обеспечения¹.

Вопрос включения НКО в рынок предоставления социальных услуг сейчас рассматривается на многих дискуссионных площадках, всесторонне обсуждается различными органами и организациями, а также становится предметом исследований, по итогам которых участники предлагают пути интенсификации и оптимизации этого процесса. На законодательном уровне условия для этого процесса созданы, однако на практике почти во всех регионах РФ выявляются ограничения.

Среди причин, *ограничивающих вход НКО на рынок услуг*, эксперты называют:

- Ограничения, связанные с включением в реестр поставщиков услуг, основанные на требованиях, которые предъявляют региональные власти.
- Отсутствие взаимного доверия: недоверие властей к возможностям НКО качественно оказывать услуги и неуверенность НКО в обеспечении регулярного финансирования, которое требуется для качественной работы с клиентом.
- Низкие тарифы на оказание услуг, несоизмеримые с реальными издержками и вкладом некоммерческих организаций в работу с клиентом.
- Отсутствие четких, достаточно детализированных и структурированных стандартов услуг, отсутствие в перечне услуг тех направлений работы, которые ведут сейчас в РФ только некоммерческие организации, но которые востребованы у групп населения, нуждающихся в поддержке.

Например, одним из проблемных вопросов Общероссийского гражданского форума – 2016 был вопрос о качестве оказания социальных услуг. Одним из предложений экспертной площадки «Права и интересы потребителей публичных услуг и трансформация государственного и муниципального управления» было «ставить и обсуждать вопрос о возможности пересмотра имеющегося спектра государственных и муниципальных услуг».

¹ Данные опросов приведены по: Мерсиянова И. В. Политика государства как фактор развития сектора негосударственных некоммерческих организаций. – М.: НИУ «Высшая школа экономики», 2016. [https://grans.hse.ru/data/2016/09/07/1120124740/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0%20\(1\).pdf](https://grans.hse.ru/data/2016/09/07/1120124740/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0%20(1).pdf)

На экспертной площадке Форума выяснилось, что на сегодняшний день нет сведений о том, насколько имеющийся объем/спектр государственных (муниципальных) услуг соответствует потребностям общества. Дело в том, что органы власти формировали реестры услуг без значимого внешнего участия, при этом ориентировались они преимущественно на сложившуюся практику. Аналогичная проблема сейчас решается в области «услуг в социальной сфере» (термин еще не устоялся). Это связано с поручением президента по обеспечению доступа социально ориентированных НКО к бюджетным средствам и, в целом, с разгосударствлением оказания таких услуг. Дискуссии идут не только о том, какие услуги должны попасть под этот зонтичный термин, но и о том, какие собственно услуги нужно оказывать за бюджетный счет, и кто их может/должен оказывать.

Константин Сулимов, эксперт ОГФ¹

Проблематизацию можно продолжить: существуют ли способы оказания этих услуг «с доказанной эффективностью», по каким стандартам нужно оказывать эти услуги и до какой степени эти стандарты должны быть вариативны, как оценить качество работы того или иного поставщика услуг...

Чтобы проработать содержание социальных услуг, Минэкономразвития РФ создал тематические рабочие группы, задачей которых является систематизация уже существующих услуг, которые оказывают некоммерческие организации в социальной сфере: в работе с семьями в кризисной ситуации, с детьми с ограниченными возможностями здоровья, семьями, принявшими на воспитание детей сирот.

Примером исследования ситуации и сложившейся практики вовлечения СО НКО в оказание социальных услуг, на основе которого сформулированы конкретные действенные предложения (сценарии и варианты включения СО НКО в рынок социальных услуг), является анализ, проведенный Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения в г. Москве². В нем, в частности, выделены барьеры на пути выхода НКО на рынок услуг, т. к. на август 2016 г. только одна некоммерческая организация Москвы была внесена в реестр поставщиков социальных услуг.

Эти барьеры связаны преимущественно с организационно-управленческой схемой системы социального обслуживания, основанной на принципе «один получатель услуги – одна индивидуальная программа предоставления социальных услуг – один поставщик»:

¹ <https://civil-forum.ru/opinions/tema-kachestva-okazaniya-gosuslug-nakhoditsya-na-periferii-interesov-kak-organov-vlasti-tak-i-obshch.html>

² Участие СО НКО в оказании социальных услуг семьям и детям г. Москвы. Аналитический доклад. – М.: НОУ ДПО «Национальный институт защиты детства», 2016. <http://sirostvo.ru/files/6156/%D0%94%D0%9E%D0%9A%D0%9B%D0%90%D0%94.pdf>

- На основе этой схемы формулируются требования к составу услуг каждого поставщика, ограничивающие конкуренцию.
- Существует ряд завышенных требований к поставщикам, с формальной отсылкой к нормам федерального законодательства.
- Информационное сопровождение реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» осуществляется недостаточно.

Отдельной темой является проблема взаимоотношений специалистов СО НКО с коллегами из государственных учреждений. СО НКО иногда воспринимаются как конкуренты в оказании услуг, что, безусловно, не способствует поддержанию конструктивных отношений. Поскольку 442-ФЗ «Об оказании социальных услуг» предполагает бесплатное обслуживание граждан «по месту регистрации», есть риск разделения на клиентов государственных учреждений — жителей столицы или платежеспособных приехавших граждан — и клиентов СО НКО — всех остальных, не рассчитывающих на помощь городских служб (трудовых мигрантов, иностранных граждан в трудной жизненной ситуации). Этот фактор тоже препятствует формированию единого профессионального сообщества. К счастью, ту часть проблемы, которая связана с социальным восприятием — страхами, неопределенностью, делением на «свои» и «чужих» — можно успешно решать открытым конструктивным диалогом.

Татьяна Арчакова, психолог БДФ «Виктория»

Несмотря на это, Москва может стать одним из пилотных регионов по отработке механизмов обеспечения доступа СО НКО к оказанию социальных услуг за счет бюджетных средств, если органы государственной власти примут решение «открыть» систему социального обслуживания для новых игроков рынка. Для этого у региона имеются:

- Существенные финансовые и кадровые ресурсы.
- Развитый сектор НКО.
- Развитие системы инфраструктурной поддержки СО НКО.

Это исследование, проведенное некоммерческой организацией, демонстрирует, что СО НКО – не просто заинтересованный во включении в рынок оказания услуг, но и вполне компетентный субъект, способный оценивать свои сильные и слабые стороны и вносить рациональные предложения.

Вопросы о содержании и стандартах услуг, сильных и слабых сторонах СО НКО связаны с еще одним важным аспектом доступа СО НКО к оказанию социальных услуг – **методическим**. Вопрос методического обеспече-

ния работы всегда важен для организаций некоммерческого сектора: с одной стороны, они сами выступают как новаторы и методисты, а с другой – далеко не всегда могут выделить кадровые и временные ресурсы на методическую работу. Интересно, что в исследовании группы «Циркон» в 2013 г. больше половины НКО указали, что в дополнение к своим основным услугам готовы и хотят заниматься обучающими мероприятиями и просветительской работой¹.

Однако, сектор НКО неоднороден и наряду с инновациями и «просветительским» энтузиазмом в нем существует и «недостаточный уровень профессионализма, квалификации специалистов в сфере профилактики социального сиротства и дефицит современного методического инструментария <...>». Часть СО НКО не просто далека от образовательного лидерства, но «часто не имеет доступа даже к существующим формам обучения»³.

Можно сформулировать ***требования, которые текущая ситуация предъявляет к специалистам конкурентоспособных СО НКО, работающих в сфере поддержки семей и детей***. Помимо общих профессиональных компетенций, они должны уметь:

- Проектировать свои услуги и оценивать их эффективность.
- Описывать принятые внутри организации стандарты и обосновывать востребованность и пользу своих услуг.
- Формировать пространство, в котором эти услуги могут быть оказаны качественно: грамотно строить отношения с государственными структурами; уметь конструктивно подавать свое мнение (в том числе, как эксперты); поддерживать партнерские отношения с другими помогающими организациями, с которыми они работают на одной территории.

Умение выстраивать партнерскую сеть, межсекторное и межведомственное взаимодействие крайне важно в сфере профилактики социального сиротства. Семья и детство – настолько многогранные явления, что *комплексная работа* по оказанию помощи конкретной семье или конкретному ребенку (сопровождение семьи, междисциплинарная работа со случаем) *невозможна без такого взаимодействия*. При поддержке «сложных» категорий семей требуется и масштабная, и узкоспециализированная работа, в рамках которой аккумулируются ресурсы специалистов разных учреждений. Если

¹ Перспективы НКО в качестве поставщиков общественной пользы. Сводный аналитический отчет. – М.: Циркон, 2013. http://www.zircon.ru/upload/iblock/d5d/Perspektivy_NKO_v_kachestve_postavshhikov_obshhestvennoj_polzy.pdf

² *Спивак А.М.* Роль СО НКО в профилактике социального сиротства / Создание условий для развития НКО-сектора на рынке социальных услуг в сфере профилактики социального сиротства и защиты детей: сборник материалов участников программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций. – Пермь: АНО «Региональный Центр «БЕКТОР», 2014. <http://www.sirotstvo.ru/files/5612/sbornik.pdf>

³ Там же.

мы ходим добиться устойчивых положительных результатов, в поле должно быть «много воинов», способных договориться о том, кто в данной ситуации является «командиром» и кто будет работать на каждом из проблемных «фронтов».

Включение некоммерческих организаций в сферу оказания социальных услуг уже идет, и регулируется оно, в первую очередь, новой государственной политикой, о которой мы писали выше. Чтобы не просто передать СО НКО часть социальных услуг, а сделать так, чтобы эти услуги оказывались на стабильно высоком уровне, региональным органам власти нужно обеспечить качественную подготовку специалистов НКО, включать их в систему повышения квалификации сотрудников социальной сферы и грамотно подходить к наполнению обучающих программ.

Важно обеспечивать оперативную обратную связь от организаций, оказывающих социальные услуги, и своевременно отслеживать их запросы на направления повышения квалификации. Ведь именно некоммерческий сектор очень чутко и гибко реагирует на запросы общества и быстро направляет свои ресурсы туда, где они в данный момент нужнее.

Необходимо и встречное движение со стороны СО НКО: активное участие в наполнении перечня услуг, описание и осмысление своего успешного опыта или отдельных неудач, участие в заседаниях общественных советов и других формах работы, призванных уменьшить количество препятствий на пути к новому рынку. Чтобы быть готовыми к реализации новых стандартов, им нужно повышать свои компетенции как на уровне организации в целом, так и на уровне конкретных специалистов-исполнителей.

Чтобы исключить «перекос» в сторону организационных аспектов работы, мы рекомендуем строить учебные курсы для НКО, уделяя внимание не только стандартам, которые приняты в каждом конкретном регионе, но и рабочему инструментарию специалиста, с помощью которого эти стандарты будут реализовываться. Широкий профессиональный инструментарий, возможность выбирать методы работы «под клиента» и с учетом собственных предпочтений, помогает воспринимать стандарты не как жесткие ограничения, а как *единые для всех рамки, наполняемые индивидуальным содержанием*.

Систему обучения специалистов некоммерческого сектора, да и любого другого специалиста социальной сферы, необходимо подкреплять регулярной супервизией. «Технологическая» супервизия обеспечивает пошаговое соблюдение технологии и, следовательно, качество оказываемых услуг, а «поддерживающая» – помогает удержать в социальной сфере опытных сотрудников, защищая их от профессионального выгорания.

В системе обучения НКО важно также всегда создавать «зону ближайшего развития» – рассказывать о том, какие новые знания, методики, технологии, исследования появляются в практике отечественной и зарубежной социальной работы. Это помогает специалистам не ограничиваться нуждами текущего момента, попытками «уложиться» в стандарты, но также разрабатывать инновационные услуги, которые также могут впоследствии быть стандартизированы или поддерживаться государством в формате проектов, а также самостоятельно оценивать существующие нормы и стандарты.

Итак, процесс включения СО НКО в рынок социальных услуг предъявляет новые требования к обучению специалистов и управленцев некоммерческих организаций. Нужно учитывать, что этот процесс идет параллельно с развитием профессиональных и образовательных стандартов. СО НКО, которые берут на себя функции методической поддержки своих коллег, важно откликаться эти изменения. Но главный фокус внимания должен оставаться на содержании услуг, на технологиях, методах работы и на стоящих за ними ценностях и людях – на том, что делает некоммерческий сектор уникальным.

Текст подготовили

Ольга Широких, руководитель программы

«Развитие. Рост. Перспектива» БДФ «Виктория»: rrp@victoriacf.ru,

и Татьяна Арчакова, психолог программ «Развитие. Рост. Перспектива»

и «Родные и близкие» БДФ «Виктория»: tatyana.archakova@gmail.com

**«КОМПЛЕКС МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ
НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОЭТАПНОГО
ДОСТУПА СОЦИАЛЬНО
ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ,
К БЮДЖЕТНЫМ СРЕДСТВАМ...».
КОММЕНТАРИЙ АЛЕКСАНДРА СПИВАКА¹**

 НАЦИОНАЛЬНЫЙ ФОНД ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ	Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения создан в 2004 г. Фонд содействует государственным органам в решении задачи сокращения сиротства и жестокого обращения с детьми в России, занимается развитием СО НКО, институтов гражданского общества и социального партнерства в интересах детей; разработкой стандартов социальных услуг и проведением исследований в этой сфере. Сайт фонда: http://sirotstvo.ru
---	---

23 мая 2016 г. Заместителем Председателя Правительства РФ Ольгой Голодец был утвержден Комплекс мер, направленных на обеспечение поэтапного доступа социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, к бюджетным средствам, выделяемым на предоставление социальных услуг населению. Программа рассчитана на период с 2016 по 2020 год. Разработать ее поручил Президент РФ Владимир Путин. В своем послании Федеральному собранию РФ он заявил, что в таких вопросах, как помощь пожилым людям и инвалидам, поддержка семьи и детей, нужно больше доверять некоммерческим организациям. «Они часто работают эффективнее, качественнее, с искренней заботой о людях. Меньше бюрократизма в их

¹ Источник: Сайт Гражданского форума <https://civil-forum.ru/opinions/moderator-podgruppy-ogf-aleksandr-spivak-o-budushchem-sotsialno-orientirovannykh-nko.html>

работе», — подчеркнул Путин и призвал обеспечить НКО доступ к бюджетному финансированию.

Председатель Правления Национального фонда защиты детей от жестокого обращения, координатор экспертной площадки «Качество социальной помощи» Общероссийского гражданского форума Александр Спивак анализирует принятый документ и рассказывает о том, как изменится жизнь НКО после его вступления в силу.

Как оцениваете качество документа? На какие компромиссы и почему пришлось пойти в процессе его разработки?

Документ в целом получился системным и достаточно практичным. Он разрабатывался при активном участии экспертного сообщества и представителей некоммерческих организаций, которые имели возможность на площадке Минэкономразвития России обсуждать каждый пункт, вносить в него предложения и аргументировать свою точку зрения – что не так часто случается. Основные факторы, которые необходимо задействовать для «разгосударствления» социальной сферы в Комплексе мер учтены и, при его успешной реализации, можно ждать позитивных результатов.

Значимым является предполагаемое распространение механизмов и инструментов поддержки малого и среднего бизнеса на СО НКО. Будут разработаны программы дополнительного образования сотрудников и добровольцев СО НКО, методические материалы по формированию и поддержке ресурсных центров для СО НКО, центров инноваций в социальной сфере что, можно надеяться, поможет создать их в тех регионах, которые этому не уделяли должного внимания, сделает их неотъемлемой частью региональной инфраструктуры. Вопросы взаимодействия с СО НКО войдут в программы повышения квалификации государственных и муниципальных служащих. Появится Концепция развития добровольчества в социальной сфере, будет проведена информационная кампания по поддержке деятельности негосударственных организаций.

Много мер предусмотрено в сфере методического обеспечения вовлечения НКО в рынок услуг в сфере социального обслуживания. НКО, участвовавшие в обсуждении проекта документа, добились того, чтобы появилось детальное «оглавление» методических материалов, которые Минтруд России совместно с Минфином России и Минэкономразвития России должны разработать по обеспечению реализации Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Такие материалы должны будут содержать рекомендации и по разработке перечней и стандартов социальных услуг (что очень важно для организации участия СО НКО в их оказании), и по внедрению стационарозамещающих технологий (СО НКО, в основном, могут оказывать нестационарные виды

помощи), и по реструктуризации сети учреждений (что должно вести к высвобождению бюджетных ресурсов в государственном секторе и перенаправлению их в НКО). Предполагается ответственность регионов за определение, уже к октябрю 2016 года, востребованных услуг, которые не оказываются сейчас государственными учреждениями социального обслуживания, для передачи их на исполнение СО НКО.

Согласно Комплексу мер, Минобрнауки России совместно с партнерами разработает методические материалы по поддержке негосударственных организаций в таких важных сферах, как профилактика безнадзорности, семейного устройства детей-сирот, присмотра и ухода за детьми, дошкольного, общего и дополнительного образования.

Наверное, компромиссом можно назвать то, что значительно менее проработаны и детализированы инструменты и механизмы обеспечения доступа СО НКО к оказанию услуг в других отраслях социальной сферы: культуры, охраны здоровья, массового спорта. Будут сделаны лишь первые шаги.

Радует, что сроки исполнения мероприятий не отдаленные. Проблема наверняка возникнет в мониторинге исполнения – до сих пор в качестве отчетности по аналогичным документам регионы предоставляли аналитические справки с большим объемом разнородной информации, плохо сопоставимой между собой. Унификация критериев результативности и нахождение способов взаимодействия с регионами, где работа проваливается – самая насущная задача.

Оправданно ли внедрять подход только в пилотных регионах? Значит ли это, что изменений в стране в целом в ближайшие годы ждать не следует?

В итоговом документе отработка подхода в пилотных регионах не планируется. Органы власти каждого региона уже к июлю текущего года должны будут разработать свой комплексный план, с учетом методических материалов, которые им будут направлены. Кроме того, будет сформирован рейтинг регионов.

Действительно ли стоит ко всем регионам подходить с одинаковым требованием передать не менее 10% средств социальной сферы СО НКО? Почему именно 10%?

Десять процентов – показатель, появившийся в Послании Президента Федеральному Собранию 3 декабря 2015 года, как сказано – по итогам Форума «Сообщество». В авторстве идеи пока никто публично не признался, и расчетов, обосновывающих именно такую долю, никто не приводил. По опыту, круглые цифры используются как инструмент стимулирования. Как сказал Президент, «мы исходим из того, что мы хорошо с вами знаем действующее законодательство, мы ничего не навязываем, но я прошу руководителей ре-

гионов и муниципалитетов учитывать это в своей работе». Вероятно, иметь целевой ориентир – это правильно, тем более что в данном случае он сформулирован мягко – «до 10%». Но существуют серьезные риски кампанейщины и игнорирования конкретной ситуации в регионах, которые нужно учитывать и которыми нужно управлять. 10% – достаточно существенная часть бюджета. Что будет приоритетом для руководителей регионов – реально стимулировать развитие некоммерческого сектора, рынка услуг, создавать условия для появления негосударственных поставщиков услуг, роста их профессионального потенциала или формальная гонка за цифрами, регистрация новых НКО по инициативе «сверху»? Вопрос пока открыт.

Что мешает НКО оказывать социальные услуги сегодня?

Ничего не мешает – если есть люди, готовые за эти услуги платить, или доноры, благотворители, готовые оказание этих услуг поддерживать. Помехи возникают в оказании некоммерческими организациями услуг тем гражданам, за которых по закону платит бюджет. Пока подавляющая часть бюджетных средств в социальной сфере осваивается государственными и муниципальными организациями. Государство как заказчик услуг для граждан само себе (своим учреждениям) их и заказывает – это, за редкими исключениями, устоявшаяся система и сложившаяся практика. Менять систему сложно как по объективным, так и по субъективным причинам. Новое законодательство позволяет размещать услуги в негосударственном секторе, но содержание большинства нормативных актов регионов это не учитывает. При разработке перечней услуг, стандартов услуг, порядков включения организаций в реестры поставщиков услуг, специфика НКО и их возможности не принимаются во внимание. Показательный пример – Правительство Москвы требует от НКО при вхождении в реестр взять на себя обязательство оказывать все виды услуг, которые могут потребоваться получателю, а не только те, на которых это НКО специализируется. Тем самым теряется весь смысл затеи, который заключается в обеспечении доступности и качества услуг за счет развития конкуренции. Государственные органы не нарабатывали опыт и способы контроля деятельности организаций, которые не находятся у них в прямом подчинении. Стандарты услуг сделаны так, что они не становятся инструментом предъявления требований и контроля их исполнения. Тарифы, по которым НКО должны получать оплату за свои услуги, рассчитаны без учета необходимости расходов на помещения и административных расходов – т.к. государственные учреждения получают средства на эти расходы из другого «кармана». Заинтересованности отдавать «свой» бюджетный ресурс «на сторону» не много – чиновникам чаще всего не понятно, ради чего это делать.

С другой стороны, эта же ситуация порождает много проблем у самих некоммерческих организаций. Многие годы действующие НКО, естественно, не рассматривали государственный заказ, которого не было, как возможность ресурсного обеспечения своей работы, ориентировались на проектный формат финансирования, гранты, пожертвования. Отсюда, необходимого опыта администрирования, бюджетирования, взаимодействия, организации работы при оказании услуг не сложилось. Кроме того, НКО очень разные по уровню профессионализма, а отсутствие конкурентного рынка этот факт «прячет». Далеко не каждая организация имеет достаточный профессиональный потенциал для регулярной работы. Сектор нужно развивать, это требует специальных усилий и специальных вложений, а главное – развернутого, грамотного, системного проектирования на региональном уровне.

Что Вы планируете делать в этом направлении в ближайшее время?

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения в своей сфере деятельности – повышении качества помощи семьям и детям – оказывает методическую, консультативную, образовательную помощь СО НКО, при поддержке Минэкономразвития России. Мы реализуем сейчас программу «Университет НКО», в рамках которой будем проводить, на основе конкурсного отбора, курс дистанционного и очного обучения представителей некоммерческих организаций, работающих в сфере профилактики социального сиротства, разрабатывать учебно-методические материалы, консультировать организации. Эксперты фонда участвуют в проектах по разработке конкретных механизмов обеспечения доступа НКО к оказанию услуг в нескольких регионах.

Кроме того, Национальный фонд участвует в обсуждении и подготовке предложений и материалов по реализации утвержденного Комплекса мер в различных форматах. Мы приняли участие совместно с Центром «Вектор» и Центром «Грани» в организации и проведении в Перми межрегионального семинара-совещания по разработке региональной модели доступа СО НКО к оказанию социальных услуг. Фонд также подготовил предложения для методических материалов по реализации Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Спивак Александр Михайлович, председатель Правления Национального фонда защиты детей от жестокого обращения, член Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, член Совета Министерства образования и науки Российской Федерации по защите прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, координатор экспертной площадки «Качество социальной помощи» Общероссийского гражданского форума: aspivak@nfprcc.ru

ВЫЕЗДНЫЕ ИНТЕНСИВЫ – ЭФФЕКТИВНАЯ МОДЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СО НКО (НА ПРИМЕРЕ ЛЕТНЕЙ ШКОЛЫ НКО)

 Фонд профилактики социального сиротства	Благотворительный фонд профилактики социального сиротства создан в 2011 г. для системной работы по анализу, разработке и внедрению моделей и услуг по профилактике социального сиротства и защите прав и законных интересов несовершеннолетних. Фонд также занимается развитием профессионального сообщества, исследованиями и методическими разработками в этой сфере. Сайт фонда: http://fondpcc.ru
 Благотворительный детский фонд ВИКТОРИЯ	Благотворительный детский фонд «Виктория» (г. Москва) создан в 2004 г. Фонд реализует программы по следующим ключевым направлениям: профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот и поддержка приемных семей; профилактика и охрана здоровья детей из детских домов и создание условий, способствующих физическому и интеллектуальному развитию детей, а также повышение компетенций специалистов СО НКО. Сайт фонда: victoriacf.ru

Одним из путей включения СО НКО в рынок социальных услуг и повышения их конкурентного потенциала, является обучение. Для этого необходимо обеспечить обучение специалистов всех уровней – управленческих и административных сотрудников, непосредственных исполнителей услуг, добровольцев – ведь на разных уровнях нужны разные компетенции. На мероприятиях программы «Развитие. Рост. Перспектива» мы сосредоточили внимание преимущественно на тех специалистах, которые непосредствен-

но работают с клиентом. Мы дали возможность повысить свой потенциал тем, кто ведет сложные случаи: работает с женщинами и детьми – жертвами насилия, кто помогает маме оставшейся на улице с ребенком, не только обеспечить жилье, но и надежно встать на ноги, чтобы самостоятельно обеспечивать себя и своего малыша: работает с родителями, уже лишенным прав, и помогает им вновь встретиться со своими детьми, жить с ними и воспитывать их самостоятельно. В обучении уже работающих специалистов активно используются супервизия и интервизия.

Второй важный компонент обучающих мероприятий адресован руководителям СО НКО. Эта работа проходит в форме модулируемых дискуссионных площадок, участие в которых дает навыки налаживания межведомственного взаимодействия; индивидуальных консультаций по процессам оказания поддержки семей и детей, подготовки необходимой проектной документации, организации системы мониторинга и оценки, и даже совместной подготовки целых проектов, направленных на поддержку семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Нужно отметить, что обучением руководителей НКО, работающих в сфере профилактики социального сиротства, занимаются сегодня несколько некоммерческих организаций, среди которых Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения (Москва), Благотворительный фонд профилактики социального сиротства (Москва), Благотворительный фонд «Дорога к дому» (Череповец).

Одним из мероприятий, направленных на то, чтобы помочь руководителям НКО повысить эффективность работы своих организаций была **Летняя школа НКО**, которая проводилась в партнерстве с Фондом профилактики социального сиротства. Вторая Летняя школа НКО – это выездное мероприятие, которое проводилось 8–14 августа 2016 г. в Республике Крым. Первая летняя школа проводилась в 2015 г. Фондом профилактики социального сиротства совместно с БФ «Дорога к дому» (г. Череповец). Двухлетний опыт позволил подвести промежуточные итоги и сделать выводы об эффективности такого формата.

Программа второй Летней школы НКО включала в себя следующие тематические блоки:

- Стратегическое планирование и организационное развитие НКО.
- Проектное мышление. Технологии разработки и управления проектами.
- Эффективное взаимодействие с государственными и властными структурами.
- Технологии привлечения ресурсов.
- Мониторинг и оценка проектов и программ по профилактике социального сиротства: разработка показателей, выбор методов сбора информации, практическое применение результатов мониторинга и оценки с учетом опыта участников школы.

- Обмен опытом работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации: практические инструменты, методики и технологии работы.

Участниками школы были преимущественно руководители некоммерческих организаций, работающих с семьями и детьми, а также специалисты, которые курируют отдельные программные направления.

Программа школы формировалась, с одной стороны, с учетом пожеланий ее потенциальных участников, чтобы удовлетворить конкретные потребности и решить задачи каждого. С другой стороны, организаторы и тренеры Летней школы опирались на собственный экспертный опыт. Специалисты, которые занимаются развитием сектора более 20 лет, вывели свои организации на всероссийский уровень и теперь реально влияют на социальную политику, анализируют запросы участников. Они собирают от участников информацию, постоянно поддерживая диалог с ними, сопровождают «выпускников» прошлых Летних школ в течение года и выясняют причины того, что некоторые знания и навыки не получилось внедрить в практику, выявляют проблемы, и с учетом этого предлагают участникам определенные образовательные блоки.

Участники Летней школы относятся к этим предложениям с пониманием, не воспринимают их как «навязанные». Анализ потребностей – очень важный шаг, который нельзя игнорировать. Заданный Правительством России тренд на развитие НКО может иметь «побочные эффекты» в виде методически незрелых образовательных программ. Обмен успешным опытом, передача алгоритмов, методик, технологий – не работают, если не создавать условия, чтобы конкретные участники смогли применить эти знания у себя в организации. Для этого нужно опираться на их потребности и ресурсы и создавать ситуацию успеха, в которой первые шаги с применением полученных знаний приводят к реальным изменениям.

Важно, чтобы программа обучения была не эффектной, а эффективной. Это достигается не просто мероприятиями с безупречной организацией, а тщательной содержательной подготовкой и учетом запросов участников. Однако при осознанном отношении организационный формат может стать дополнительным инструментом повышения эффективности обучения. Преимущества выездных обучающих мероприятий – смена обстановки и возможность дистанцироваться от повседневных дел, которыми сотрудники НКО часто перегружены – позволяют процессу обучения идти быстрее, дают возможность проявиться творческой составляющей. Также это помогает соединять деловую часть и неформальное общение, налаживать отношения между людьми на положительном эмоциональном уровне. Участники выездных мероприятий легко открываются новому опыту и быстрее устанавливают новые связи.

От общения специалистов и обмена опытом между ними возникает положительный синергетический эффект. При планировании своих семинаров мы всегда учитываем это и даем участникам возможность как задавать друг другу волнующие вопросы, так и рассказывать о своем успешном опыте. Иногда таким образом складываются интересные продуктивные партнерства.

Для оценки эффективности Летних школ Александра Марова выделяет ключевой показатель – изменения в работе конкретных организаций после участия в Школе. Получилось ли у НКО интегрировать полученные знания в практическую деятельность или нет – именно этим определяется результат. Если результат достигнут, это означает позитивные изменения не только в работе НКО, но и в жизни клиентов этой НКО. Самые уязвимые категории граждан – дети, инвалиды, одинокие матери – получают новые или более качественные услуги. НКО сможет расширить круг своих клиентов и помочь большему числу нуждающихся.

Александра Марова, директор Фонда профилактики социального сиротства: *«Мы проводили анализ того, как меняется работа НКО после школы в 2015 году. И с радостью отметили, что, например, Челябинская организация «Берег» открыла более просторный приют для матерей с детьми, которым некуда идти, и теперь помощь могут получать не три семьи, а девять. С управлением здравоохранения Челябинска был подписан договор о беседах в женских консультациях с женщинами, которые из-за трудностей в жизни решились на прерывание беременности. Благодаря этому новому сотрудничеству удастся помочь трем-семи женщинам в месяц. В результате они принимают решение сохранить беременность».*

Организация «Территория семьи» из Перми запустила социальный склад, где нуждающиеся горожане могут бесплатно приобрести вещи, купить которые они не в состоянии – одежду, обувь, игрушки и другое. В анкетах обратной связи многие организации отмечают, что смогли, наконец, наладить отношения с местными органами власти; многие научились позиционировать себя перед благотворителями и СМИ. А ведь каждая из этих составляющих – пиар, джиар, фандрайзинг – в совокупности оказывает серьезное влияние на качество работы организации, на ее возможности и репутацию. И если все это выстроено на профессиональном уровне, то это неминуемо скажется на качестве работы с конкретными бедами и проблемами людей. Некоторые улучшают качество уже реализуемых программ: например, организация «Мамонтенок» из Амурской области отмечает, что улучшила качество программы подготовки замещающих семей.

Важно, чтобы организации были интегрированы в региональную систему работы по профилактике социального сиротства и являлись ее неотъем-

лемой составляющей. Коллеги из органов власти должны не просто признавать этот факт, а быть заинтересованными именно в такой модели, потому что работать с подготовленными НКО выгодно и интересно.

Нужно отметить другие важные итоги Летней школы:

1. Ее программа довольно универсальна и может быть актуальна не только для некоммерческих организаций, работающих в сфере защиты детства, но и для НКО с другой целевой аудиторией.
2. Сама школа – это не только грамотно наполненный интенсив, но и импульс к действию, ориентир и направление для дальнейшего движения. Все участники после прохождения школы могут получить супервизорскую и консультативную поддержку по внедрению тех технологий или подходов, о которых они на ней узнали. Это, безусловно, усиливает ее эффект.
3. Концентрация в одном месте лидеров НКО и работающих с ними экспертов дают новые идеи для развития сектора в целом, для его дальнейшего движения вперед.
4. Поддержка, которую участники дают друг другу, обмен передовыми практиками, обсуждение проблемных вопросов и поиск новых решений, конечно же, являются профилактикой профессионального выгорания.

Все это делает проведение Летней школы НКО эффективным форматом для повышения компетенций руководителей НКО социальной сферы. Такой формат дает им возможность внедрить в практику работы своих организаций новые технологии, методики, стандарты, налаживать конструктивные отношения с партнерами, в том числе, государством, и быть полноправными «игроками» на рынке оказания социальных услуг.

Отзывы участников второй Летней школы НКО:

«Тренинги очень высокого уровня в плане нагрузки на мозг. Мы о таких сложных вещах пока не думаем, а они их уже делают по 20 лет. Так что сказать, что это отдых, не могу, это вынос мозга с перерывом на неформальное общение с отдыхом:) Есть с кем посоветоваться по открытию ШПР, по открытию приютов, по проведению аукционов и спортивных мероприятий, по фандрайзингу в целом, по тому, как построить отношения с органами власти и многое другое. Очень вдохновляешься, когда видишь людей, которые уже 20 лет сталкиваются с тем же, что и мы, но не сдаются и входят во все мыслимые и немыслимые общественные советы и влияют на очень многие вопросы по сиротам в своих регионах».

Олег Юстус, куратор программы «Детям пора домой!»
Благотворительного фонда «Счастливые дети»,
г. Красноярск

«В школе я принимаю участие уже второй год. Прошлый год дал серьезный импульс развития нашей организации. В этом году школа сузила круг сфер и сделала акцент на компетенциях руководителя. Сфокусировав знания и опыт на системе мониторинга и оценке программ и проектов в сфере детства, стратегическом планировании, управлении эффективностью и ситуационным руководством и другими важнейшими темами для руководителей НКО. С уверенностью могу сказать, что мы движемся в правильном направлении, а трудности делают нас сильнее. Только вперед!».

Анна Зуева, руководитель ПРОО «Территория семьи»,
г. Пермь

Участие в Летней школе для социально ориентированных некоммерческих организаций, работающих по профилактике социального сиротства, позволило познакомиться с руководителями других организаций, обменяться профессиональными интересами, опытом работы, установить неформальные отношения.

Профессиональным приобретением для меня стали результаты работы в практической мастерской «Система мониторинга и оценки программ и проектов в сфере детства», которую вела Наталья Тюшкевич, специалист по оценке Благотворительного детского фонда «Виктория». А также ее способ донесения информации, тренировке навыка и развитие способности мыслить в рамках деятельности НКО.

По завершению мероприятия у меня появилось представление о том, что подобные мероприятия, объединяя руководителей некоммерческих организаций, могут помочь некоммерческому сектору найти пути к объединению совместных усилий по формированию и развитию своей идентичности, которая так необходима в процессе выстраивания партнерских отношений с государственными структурами в системе оказания квалифицированной социальной помощи населению.

Елена Сухорукова, АНО «Подсолнух»,
г. Санкт-Петербург

Текст подготовили

Александра Марова, директор Фонда профилактики социального сиротства: fondpcc@gmail.com

и Ольга Широких, руководитель программ Благотворительного детского фонда «Виктория»: rrp@victoriacf.ru

АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТЕЙ СО НКО В СФЕРЕ ПОВЫШЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ: В ПОИСКАХ УДАЧНЫХ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ

 Благотворительный детский фонд ВИКТОРИЯ	Благотворительный детский фонд «Виктория» (г. Москва) создан в 2004 г. Фонд реализует программы по следующим ключевым направлениям: профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот и поддержка приемных семей; профилактика и охрана здоровья детей из детских домов и создание условий, способствующих физическому и интеллектуальному развитию детей, а также повышение компетенций специалистов СО НКО. Сайт фонда: victoriacf.ru
---	---

Получая положительную обратную связь после каждого из мероприятий программы «Развитие. Рост. Перспектива» и видя явную заинтересованность участников, сотрудники БДФ «Виктория» запланировали ее продолжение. Анализ потребностей – это ключевой этап разработки социальных проектов, поэтому прежде чем перейти к планированию новых мероприятий и подготовке заявок на финансирование, сотрудники БДФ «Виктория» провели онлайн анкетирование целевой аудитории, чтобы больше узнать о том, какие формы и методы обучения актуальны сейчас для СО НКО.

Анкету разослали участникам программы «Развитие. Рост. Перспектива», а также разместили в открытом доступе на сайте и в социальных сетях Фонда. Ее заполнили 30 специалистов СО НКО из разных регионов России: среди них были сотрудники организаций-участников программы «Развитие. Рост. Перспектива» и других НКО, работающих в сфере защиты детства.

Анкета состояла из открытых и закрытых вопросов, которые складывались в три смысловых блока:

1. Опыт специалистов НКО в качестве учащихся и/или обучающихся в сфере повышения профессиональных компетенций.
2. Их восприятие дистанционного обучения, его возможностей и рисков.
3. Их представления об эффективности различных методов обучения специалистов НКО и направлениях их дальнейшего развития.

Опыт специалистов НКО в качестве учащихся и/или обучающихся в сфере повышения профессиональных компетенций

Чтобы понять область личных интересов респондентов и помочь им погрузиться в тему профессионального обучения, первый вопрос анкеты был «Какие важные для вас и/или ваших сотрудников обучающие мероприятия, не связанные с программой «Развитие. Рост. Перспектива», вы можете вспомнить за 2015–2016?»

Ответы можно сгруппировать следующим образом:

1. Конкретно-тематические обучающие мероприятия

1.1. Мета-навыки

1.1.1. **Планирование и развитие организаций, оценка эффективности программ и проектов:** Международная научно-практическая конференция «Доказательный подход к проектированию и оценке результатов программ в сфере детства» БФ «Культура детства» – 2 упоминания; семинар «Оценка с участием детей» (Мюррей Сандерс, Великобритания); магистерская программа «Проектирование психолого-педагогической деятельности в НГО» в МГППУ; обучение стратегическому планированию и организационному развитию Благотворительного фонда профилактики социального сиротства.

1.1.2. **Управленческие навыки:** тренинги в рамках программы Школы руководителей ПРОНКО_2.0: «Навыки эффективного управления людьми», «Маркетинг для НКО», «Навыки презентаций и публичных выступлений»; школа социального предпринимательства в г. Иваново.

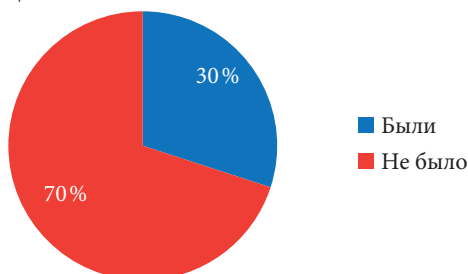
1.2. **Работа с семьями / детьми в трудной жизненной ситуации, а также конкретные инструменты этой работы:** мастер-классы «Работа с горем и травмами», «Работа с кровной семьей воспитанника учреждения»; семинар-тренинг «Зависимость – созависимость» и «Переживание последствий насилия: принципы оказания помощи»; обучение в центре помощи семье и детям «Саторис» (Уфа); сотрудничество НКО в сопровождении семей, находящихся в ТЖС; цикл семинаров по работе с кровной семьей, проводимых Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения; мастер-класс по перинатальной психологии; «Нарративные практики в работе с людьми и сообществами».

1.3. **Работа с подростками:** Конференция «PRO подростков»; программа школьной медиации; система социальной поддержки девочек-сирот, находящихся в кризисной ситуации «Навстречу

взрослой жизни»; обучающий семинар КР МОО «Сотрудничество» «Развитие молодежи: навыки для будущего».

- 1.4. **Работа с «особыми» детьми:** «Помощь и методы работы с детьми с нарушениями развития (аутизм, ЗПР, умственная отсталость, гиперреактивность)», «Реабилитационно-оздоровительные возможности для детей инвалидов "Скандинавские каникулы"», «Обучение работе в Денверской модели раннего вмешательства для детей с аутизмом».
- 1.5. **Работа с детьми в интернатных учреждениях:** Обучение 286 часов для специалистов НКО, домов ребенка и детских домов, которое Фонд «Родительский мост» организовал совместно с Институтом глубинной психологии.
2. **Участие в комплексных обучающих программах (без конкретизации тематики):** участие в вебинарах, СПБОО «Врачи детям» – 2 упоминания; «Университет НКО» Национального фонда защиты детей от жестокого обращения – 2 упоминания; Летняя школа НКО Благотворительного фонда профилактики социального сиротства¹ – 2 упоминания; курсы дистанционного обучения межрегионального ресурсного центра «Защита детей»; обучающие вебинары в рамках программы «Эффективные НКО – основа развития гражданского общества» БФ «Дорога к дому»; семинары и тренинги Общественной палаты.
3. **Участие в конференциях и других мероприятиях, которое респонденты тоже считают обучением:** форум «Сообщество» – 2 упоминания; проектные совещания; супервизии с участием специалистов Благотворительного фонда профилактики социального сиротства; Форум семейноориентированных НКО; конференция «Добро» Мегафона и Mail.ru.

На второй вопрос – «Были ли в вашей организации в 2015–2016 гг. программы / проекты / мероприятия, которые реализовали методическую (обучающую) функцию?» – положительно ответили более 2/3 респондентов.



¹ В 2016 г. – совместно с БДФ «Виктория».

Их попросили указать, какие это были программы / проекты / мероприятия. Участники опроса используют широкий диапазон различных форм обучения для разных целевых аудиторий:

- **Для коллег из других СО НКО и государственных учреждений:** интерактивные тренинги, практикумы, мастер-классы; региональные и межрегиональные семинары; круглые столы, конференции. Некоторые участники программы «Развитие. Рост. Перспектива» специально проводили мероприятия для распространения новых знаний: *«мы передавали опыт своим коллегам, которые не проходили обучение в БДФ «Виктория»».*
- **Для своих сотрудников и добровольцев:** обучающие семинары для кураторов случая («Реабилитационный досуг», «Технология ведения случая», «Технология раннего выявления нарушения прав и законных интересов ребенка»); супервизии; семинары и тренинги по молодежному добровольчеству; регулярно проводится работа с добровольцами в виде тренинговых занятий на тему работы с семьями в трудной жизненной ситуации, проводятся тренинги для психологов и социальных работников.
- **Для своих благополучателей:** школа приемных родителей; *«обучали наших "кризисных мам" по новым методикам».*

Некоторые респонденты¹ отметили, что у них постоянно действуют ресурсно-методические центры и регулярно ведется обучение.

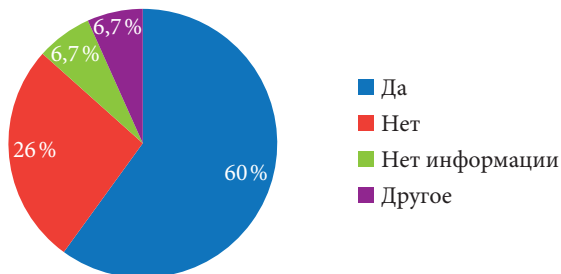
Такая активность в методической сфере свойственна не всем СО НКО, занимающимся профилактикой социального сиротства. Поэтому при анализе ответов на дальнейшие вопросы нужно учитывать, что в выборку респондентов вошли представители сильных и опытных организаций.

Следующие два вопроса были посвящены поиску средств на обучение. Вопрос о том, что является основным источником финансирования, когда респонденты и/или другие сотрудники их организации посещают обучающие мероприятия, показал преимущественную ориентацию на средства приглашающей стороны, т.е. на организацию обучения, бесплатного для специалистов. Чаще всего это происходит в рамках грантовых проектов, куда заложена трансляция опыта, например, при поддержке Министерства экономического развития РФ.

¹ Санкт-Петербургский институт раннего вмешательства: http://www.eii.ru/obuchenie_specialistov; БФ «Дорога к дому», г. Череповец: <http://dorogakdomu.ru/projects/effectivnie-nko>



Вопрос «Вкладывали ли ваши сотрудники личные средства в повышение своей квалификации (посещали ли курсы, тренинги, семинары за собственный счет) в 2015–2016?» показал, что больше половины ответивших сотрудников СО НКО (и/или их коллеги) не останавливаются на доступном бесплатном обучении и дополнительно вкладывают собственные средства в развитие профессиональных компетенций.



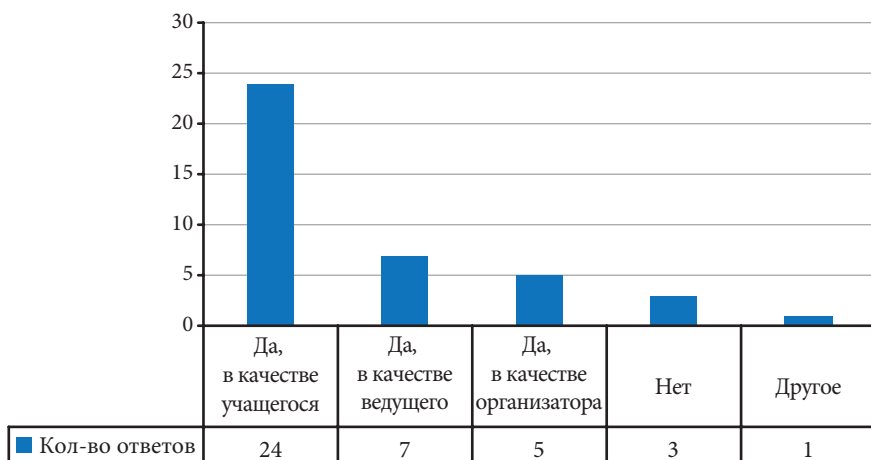
Эти результаты приводят к множеству новых вопросов. Что заставляет сотрудников НКО, которые активно пользуются возможностями бесплатно (за счет организаторов) обучения, тратить еще и личные средства на те же цели? Что за этим стоит – стремление к саморазвитию и «инвестициям в себя» или дефициты бесплатного обучения для СО НКО, которые приходится восполнять за свой счет?

Восприятие дистанционного обучения, его возможностей и рисков

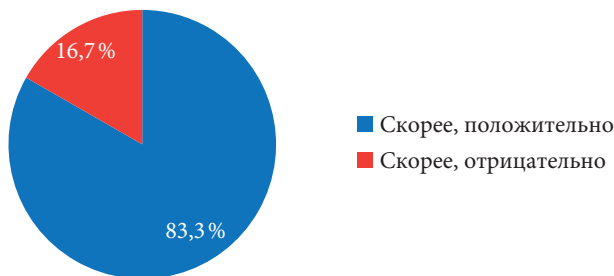
Второй блок вопросов был посвящен отношению специалистов СО НКО к дистанционному обучению при помощи информационных технологий.

У подавляющего большинства респондентов есть опыт участия в дистанционном обучении в сфере работы СО НКО в роли учащихся (24), следующие по популярности варианты: в качестве ведущего (7) и в качестве органи-

затора или методиста (5). Вопрос подразумевал несколько вариантов ответа, поэтому очевидно, что часть ведущих и организаторов были также учащимися на чьи-то еще дистанционных курсах или вебинарах. Трое респондентов пока не имели опыта дистанционного обучения.



Затем мы спросили респондентов об их отношении к дистанционному обучению в сфере работы СО НКО. Мы сознательно предложили всего два варианта ответа на этот закрытый вопрос – «Скорее, положительно» и «Скорее, отрицательно» – чтобы получить общую картину, интуитивную реакцию на эту новую форму обучения. 83,3% респондентов выбрали вариант с положительным отношением.



Следующие открытые вопросы были посвящены основным преимуществам и рискам, которые респонденты видят в дистанционном обучении. Мы попросили их перечислить не менее 2–3 пунктов, и ответы получились довольно развернутыми. Приведем их в порядке от наиболее к наименее популярным.

Преимущества

- **Географическая доступность** (15 ответов): нет необходимости ехать в другой город или, с позиции организаторов, привозить учащихся из других городов. Важная для нашей большой страны *«возможность охватить удаленные регионы (которые сами не доедут и которых нам за свой счет не привезти)»*.
- **Минимизация затрат** (10 ответов): ответы, в которых отмечалась экономия финансовых средств или возможность обучать и обучаться даже с небольшим бюджетом. Конечно, минимизация затрат тесно связана с другими темами (например, с уже упомянутой географической доступностью). Но мы решили выделить высказывания, которые делают акцент не на удобстве и простоте, а именно на работе в кризисных условиях, на *«отсутствии серьезных финансовых вложений»*.
- **Высокая информативность / квалификация преподавателей** (8 ответов): *«можно дать больше интересного материала, учитывая технические возможности», «возможность обучения у лучших тренеров»*. Дистанционный формат помогает самым популярным тренерам / организациям отвечать на увеличение потока запросов на обучение.
- **Индивидуальный подход к работе** (7 ответов): включает в себя индивидуальный график и темп занятий, учет индивидуальных запросов, *«возможность выбирать те темы вебинаров, которые необходимы непосредственно в работе», «возможность пересматривать вебинары / презентации (при наличии такой функции)»*, а также возможность быстро скорректировать учебный план благодаря упрощению логистики, например, *«возможность привлечения узких специалистов», «возможность организации сопровождения специалистов планово и по срочному запросу»*.
- **Большой охват** (5 ответов), вплоть до *«неограниченного количества участников»*.
- **Обучение без отрыва от работы** (3 ответа): *«основная деятельность остается под присмотром»*.
- **Интерактивность** (1 ответ): интерактивное взаимодействие, *«открытое коммуникативное пространство»*.
- **Экологичность** (1 ответ): *«Экологичный формат☺ Никаких распечаток, бейджей, бутилированной воды...»*. Этот необычный, на первый взгляд, ответ может стать серьезным аргументом в пользу корпоративного дистанционного обучения как в СО НКО, так и в среде социально-ответственного бизнеса.

Риски

- **Отсутствие живого общения** (13 ответов): формулировка «живое общение» была лейтмотивом большинства ответов. Многие респонденты старались уточнить, что конкретно они имеют в виду: *«нет живого общения со всеми участниками – нет личного контакта, не возникает плотного энергетического контакта с тренером, ведущим»*, *«ввиду отсутствия прямого человеческого общения между обучаемым и экспертом сложно создать эмоционально окрашенную творческую атмосферу»*, *«затрудненность в установлении личных контактов»*. В результате *«информация не так живо воспринимается»*, возникает *«невозможность обучать терапевтическим методам работы»* и даже *«образовательная индифферентность; формальное отношение к процессу»*.
- **Отсутствие групповых эффектов** (8 ответов) – динамики, дискуссии, обмена опытом. Здесь респонденты расходятся в том, насколько выражена эта проблема: одни говорят о *«невозможности ощутить групповую поддержку»* и полном отсутствии групповой динамики, другие – что групповая динамика *«менее интенсивная»*.
- **Рассинхронизация** (8 ответов): *«В случае, когда оповещение о мероприятии приходит позднее, чем за две недели, сложно планировать участие»*, *«не всегда есть возможность задать все интересующие вопросы и более детально обсудить тему»*. Следствием этого становится низкая посещаемость. Также некоторые респонденты объясняют низкую посещаемость установками коллег: *«специалисты в регионах лучше откликаются на очное обучение»*.
- **Меньшая включенность** (7 ответов): обусловлена отвлечениями (*«велик риск отвлечься на насущные дела»*) и противопоставляется особым переживаниям в процессе очного обучения (*«В реальном обучении полностью погружаешься в обучающий процесс, есть время на новые идеи!»*).
- **Трудно получить обратную связь** (7 ответов): эти трудности касаются и ведущего, и учащихся. Ведущему *«трудно отследить реакцию, результаты обучения, нет понимания того, слушали ведущего или нет»*.
- **Нехватка практики** (6 ответов): *«отсутствие интерактивного компонента»*, *«невозможность получить практические навыки»*. Не самый популярный вариант ответа, но респонденты подчеркивали, насколько он критичен для специалистов-практиков.
- **Слабый контроль** (5 ответов): группа ответов, которые касаются внешней мотивации учащихся. *«Невозможно на 100% быть уверенным, кто выполняет предложенные задания, что требует специальных мер»*.

приемов и соответствующего программного обеспечения», «отсутствие постоянного контроля приводит к отсутствию побудительного стимула обучающегося», «можно откладывать, переносить, и не выполнять задания». Специалисты, участвовавшие в анкетировании, учащая охотно и добровольно, и даже вкладывают в обучение собственные средства. Но с учетом их большой занятости, они ожидают от обучающей программы поддерживающей, но довольно строгой системы мотивации и рамок, которая повысит их шансы пройти обучение до конца.

- **Технические проблемы** (4 ответа): плохое качество связи или «недостаточная компьютерная грамотность обучаемых и/или экспертов».
- **Трудоемкость разработки** (1 ответ): «Достаточно высокая трудоемкость разработки материалов дистанционного обучения».

Количество названных преимуществ (50 ответов) и рисков (52 ответа) практически совпадает. Учитывая, что большинство респондентов положительно относятся к дистанционному обучению, можно сказать, что их представления о преимуществах (преимущества – на первом плане) уравновешены видением рисков. Нужно отметить и тех, кто относится к дистанционному обучению негативно, – они развернуто аргументировали свою точку зрения:

Качество дистанционного обучения ниже аудиторного; нет практико-ориентированных занятий со специалистами, а практические социальные услуги для населения наиболее востребованы и дают конкурентные преимущества СО НКО; взаимодействие со специалистами, коллегами, обмен опытом, достижениями, супервизия являются условиями и показателями эффективности обучения.

Многие названные преимущества и риски – это разные стороны одних и тех же процессов обучения: вынужденный баланс («меньшая включенность» как цена обучения «без отрыва от работы») или показатель нарушений («рассинхронизация» как «индивидуальный подход», вышедший из-под контроля). В некоторых случаях сравнение преимуществ и рисков указывает на парадоксы: «большой охват» сосуществует с «низкой посещаемостью».

СО НКО доступны разные формы дистанционного обучения, в том числе серии отдельных вебинаров и курсы, которые проводятся на специальных онлайн-платформах и включают в себя видеолекции и/или вебинары, тексты для чтения, форумы и задания.

- SPOC (small private online courses) – курсы с ограниченным количеством участников, которые принимаются на основе определенного отбора (например, мотивационного письма) и получают индивидуальную обратную связь от ведущих. Примером такого курса является уже упомянутый «Университет НКО».

- MOOC (massive open online courses) – массовые открытые курсы, которые доступны для всех желающих, но не предполагают индивидуальную обратную связь. Слушатели могут общаться на форумах, решать тестовые задания или проверять письменные работы друг друга. Интересный пример – курс по благотворительности Giving 2.0 на платформе Coursera.

Судя по ответам, респонденты имеют опыт разных форм дистанционного обучения: возможность выбрать интересующую тему есть при просмотре серии вебинаров, индивидуальный подход – в формате SPOC, а индивидуальный темп и свободный график обучения – в формате MOOC, где не предполагается «синхронных» вебинаров. В дальнейших исследованиях нужно дифференцировать эти типы.

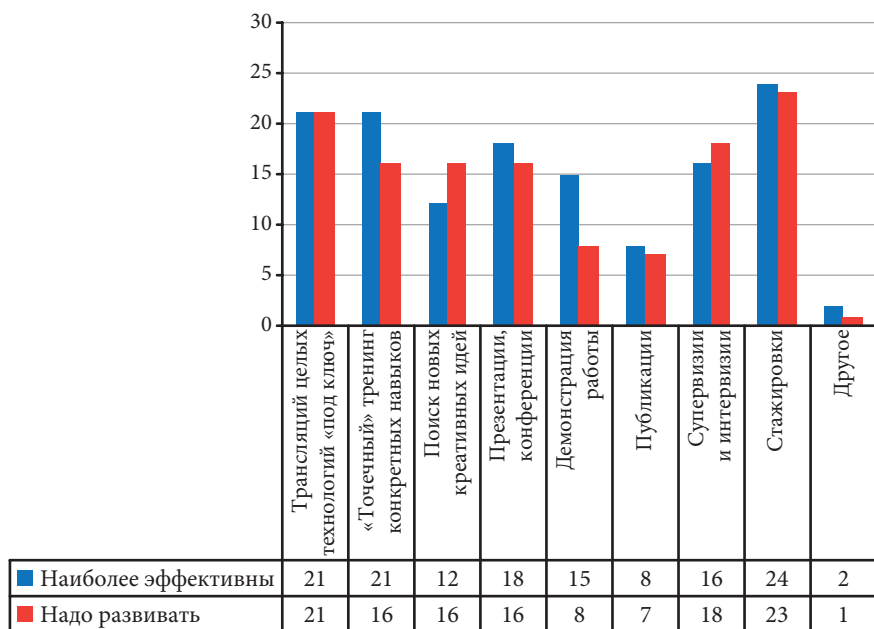
Еще один практический вывод из ответов: в онлайн обучении для СО НКО недостаточно используются возможности *интерактивного* общения (например, web 2.0). Респонденты, несмотря на свой насыщенный опыт, почти не увидели в дистанционных курсах потенциала для создания профессионального сообщества, установления новых контактов, более широких, чем это возможно в очной форме. На данном этапе дистанционное обучение – это не особая среда, а удовлетворительный, но не полноценный аналог очного взаимодействия.

Представления об эффективности различных методов обучения специалистов НКО и направлениях их дальнейшего развития

Заключительный раздел опроса включал в себя два пункта: «Какие формы обучающей работы СО НКО, по вашему мнению, наиболее эффективны?» и «Какие формы обучающей работы СО НКО, по вашему мнению, нужно активно развивать в нашей стране?».

Респондентам был предложен следующий выбор вариантов:

- Трансляций целых технологий / стандартов «под ключ».
- «Точечный» тренинг конкретных навыков по запросам специалистов.
- «Открытые пространства», мозговые штурмы и другая работа, направленная на проблематизацию и поиск новых креативных идей.
- Обмен опытом и знаниями в виде презентаций, конференций.
- демонстрация работы в виде дней открытых дверей, экскурсий
- Публикации на тематических порталах, в журналах, социальных сетях.
- Взаимные супервизии и интервизии.
- Стажировки.



Лидирующими позициями с точки зрения эффективности были признаны стажировки, трансляций целых технологий / стандартов «под ключ» и «точечный» тренинг конкретных навыков по запросам специалистов. А требуют эффективного развития – стажировки, трансляций целых технологий / стандартов «под ключ» и супервизии / интервизии. Профессиональное сообщество пришло к пониманию роли супервизий и интервизий – не только в контексте обучения – но эта форма поддержки еще не всем доступна.

Интересно, что поиск новых креативных идей (например, в формате «открытых пространств») оказался в рейтинге не самым эффективным, но, по мнению многих респондентов, требует активного развития. Творческий поиск расширяет сферу обучения от воспроизводства знаний и навыков до самопроектирования жизни и работы организации.

Текст подготовила

Татьяна Арчакова, психолог программ «Развитие. Рост. Перспектива» и «Родные и близкие» БДФ «Виктория»: tatyana.archakova@gmail.com

ВЫЯВЛЕНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ НА РАЗНЫХ СТАДИЯХ СЕМЕЙНОГО КРИЗИСА

 Дорога к дому  Северсталь	Благотворительный фонд «Дорога к дому» (Вологодская обл., г. Череповец) компании «Северсталь» создан в 2005 году и реализует одноименную целевую благотворительную программу, направленную на профилактику социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних. Работа Программы организована через проектную деятельность. БФ «Дорога к дому» объединяет ресурсы государства, бизнеса и общества, развивает ассортимент и качество социальных услуг для семей с детьми в трудной жизненной ситуации. Сайт фонда: dorogakdomu.ru
--	---

Положение семей с несовершеннолетними детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе, в кризисной, продолжает оставаться острой социальной проблемой, требующей постоянного внимания государства и общества.

По данным отдела по делам семьи, женщин и детей Комитета социальной защиты населения г. Череповца на 1 июля 2013 г. 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 г. 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 разными учреждениями и ведомствами, однако в городе недостаточно развито межведомственное взаимодействие между субъектами профилактики социального сиротства. Взаимодействие затруднено из-за отсутствия системы информирования о ресурсах служб, сложной процедуры обмена информацией в работе с семьями группы риска, отсутствия нормативно-правовой документации для организации эффективной совместной работы. Социальная поддержка семьям

и несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации, заключается, в основном, в предоставлении ассортимента тех услуг, которые имеются в отдельных учреждениях¹.

Сигнал о семейном неблагополучии чаще поступает в субъекты профилактики города тогда, когда процесс разрушения семьи становится необратимым и приходится решать вопросы по отобранию детей из семьи и лишению родителей родительских прав. Важно начинать реабилитационную работу на самом раннем этапе кризисной семейной ситуации, чтобы заложниками кризиса не становились дети. Помощь должна быть не только оперативной, но и качественной, и системной.

Одним из эффективных способов профилактики социального сиротства является услуга, которая направлена на оптимизацию реабилитационной работы с семьями группы риска по социальному сиротству, находящимися на различных стадиях семейного неблагополучия, путем построения межведомственного взаимодействия по технологии ведения случая. **БФ «Дорога к дому»** оказывает эту услугу в рамках *проекта «Служба поддержки ребенка в семье»*.

Целью услуги по выявлению и сопровождению семей на разных стадиях семейного кризиса является восстановление безопасной для воспитания и развития ребенка среды в семьях, находящихся в кризисных ситуациях.

Задачи, которые решаются в процессе оказания услуги:

1. Создание условий, в которых родители смогут удовлетворять базовые потребности своих детей.
2. Содействие улучшению детско-родительских отношений.
3. Активизация ресурсов семьи для самостоятельного решения возникающих трудностей.

Целевая группа (получатели услуги) – семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в том числе, в кризисной. БФ «Дорога к дому» работает со 170–190 семьями ежегодно. Дети, воспитывающиеся в семьях, находящихся на различных стадиях семейного неблагополучия, – не менее 190 человек ежегодно. Оценить долю благополучателей услуги от общего количества семей, находящихся на ранних стадиях семейного неблагополучия, в городе не представляется возможным, поскольку они не зарегистрированы ни в одной базе данных.

Число других взрослых (учителя, воспитатели, ближайшее окружение семьи, специалисты городских субъектов профилактики), участвующих в мероприятиях проекта: 360–400 человек ежегодно.

¹ Данные приведены по материалам работы межведомственного городского круглого стола «Город для детей», Череповец, 16 мая 2013 г.

Наличие трудной жизненной ситуации клиента оценивается по следующим критериям:

- Тяжелое материальное положение, когда источником дохода являются пособия на ребенка, эпизодическая помощь родителей клиентов и (или) непостоянный доход партнеров/сожителей.
- Проживание в съемном жилье без регистрации в городе Череповце, и из-за этого – отсутствие возможности устроить ребенка в детский сад и самим устроиться на работу.
- Стрессовое состояние клиентов, связанное с переживанием жизненных обстоятельств.
- Семейное положение: одинокие матери; женщины, находящиеся в разводе, чьи мужья уклоняются от уплаты алиментов на содержание детей. Семьи, где у 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.

Услуга по выявлению и сопровождению семей на различных стадиях семейного кризиса осуществляется **по технологии ведения случая**. Основная идея этой технологии состоит в том, чтобы содействовать клиенту в получении различных видов помощи – медицинской, психологической, материальной – и в координации предоставляемой помощи согласно плану. План составляют члены семьи вместе с куратором случая. Куратор изучает потребности клиентов и их семейного окружения, а также выполняет организационную, мониторинговую, оценивающую и защитную функции в процессе предоставления пакета услуг для решения комплекса проблем клиента. Он не только работает с семьей совместно с другими привлеченными профессионалами, но и координирует их деятельность.

Результативность использования такой технологии работы с семьей обеспечивается тем, что в центре внимания всегда остаются потребности и наилучшие интересы ребенка. Основным приоритетом остается сохранение семейного воспитания для ребенка, и поэтому для обеспечения наилучших интересов ребенка требуется оказать помощь его кровной семье. Также в рамках технологии работы со случаем используются **восстановительные методики**, в центре внимания которых – опора на собственные ресурсы семьи.

Модель работы по оказанию услуги состоит из следующих этапов:

1. Этап выявления семей, находящихся в кризисной ситуации.

Сигналы о семейном неблагополучии поступают в проект «Служба поддержки ребенка в семье» БФ «Дорога к дому» от субъектов профи-

лактики 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 другие.

При получении сведений о таких семьях специалистом осуществляется обследование условий жизни детей в семье. По результатам 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 подписывает проводивший обследование специалист. *«План обеспечения безопасности ребенка»* подписывают специалист и родитель.

2. Этап принятия решения об открытии случая.

При наличии признаков кризисной ситуации в семье, при установлении среднего либо высокого уровня риска жестокого обращения или фактов жестокого обращения Консилиум проекта принимает решение о начале реабилитационной работы с ребенком и его семьей. Назначается куратор, который осуществляет сопровождение семьи.

3. Этап разработки и утверждения плана реабилитационной работы с семьей.

План реабилитационной работы с семьей составляется куратором совместно с клиентом (одним из родителей) с учетом выявленных в ходе обследования проблем семьи. План утверждается на Консилиуме.

4. Этап профилактической помощи семье включает следующие виды деятельности:

- Индивидуальные консультации психолога с детьми и родителями.
- Консультационная юридическая помощь.
- Обеспечение клиентов пакетом нормативно-правовых документов.
- Посредничество между государственными органами, организациями, учреждениями и клиентом.
- Содействие в доступе к социальным выплатам, медицинским услугам, образованию, бесплатному питанию и иным положенным клиенту услугам по месту жительства.
- Организация и проведение социально-реабилитационных мероприятий для родителей с детьми.
- Оказание нуждающимся семьям помощи в натуральном виде.

5. Этап завершения работы с клиентом и закрытия случая.

Решение о закрытии случая принимается на Консилиуме по следующим критериям:

- 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 фактов, которые могут квалифицироваться как совершение членами семьи преступления.
- В трех последних случаях по согласованию с органом опеки и попечительства происходит передача клиента в ведение другого уполномоченного органа в соответствии с ФЗ «Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

В процессе оказания услуги могут возникать **типичные риски и угрозы**, которые можно предотвратить или, по крайней мере, снизить вероятность их возникновения.

Факторы риска	Возможные пути снижения рисков
Недостаточная информированность населения о деятельности проекта.	Максимальное использование возможностей СМИ для информирования граждан о мероприятиях проекта.
Недоверие семей к возможностям специалистов проекта.	Создание положительного имиджа проекта.
Трудности в межведомственном сотрудничестве с субъектами профилактики и иными организациями по выявлению, реабилитации, сопровождению семей.	Активное взаимодействие со специалистами учреждений и организаций субъектов профилактики социального сиротства через включение их в апробацию технологии раннего выявления и работы со случаем.

Информационное сопровождение – важный аспект деятельности, который обеспечивает доверие к услуге. Чтобы охватить широкую аудиторию, оно осуществляется по разным каналам:

- В сети Интернет на официальном сайте фонда www.dorogakdomu.ru и на странице ВКонтакте (vk.com/club108386787).
- Через периодические печатные издания – журнал для ответственных родителей «Дорога к дому» и городские издания г. Череповца, а также через местные телепередачи
- В буклетах и брошюрах на информационных стендах в учреждениях социальной сферы города.

Данную услугу оказывает **команда специалистов**, в которую входят: руководитель, психолог, 4 специалиста по социальной работе (кураторы случая). Все специалисты имеют опыт социальной проектной работы.

Общие требования к их профессиональной компетентности следующие:

- Высшее профессиональное образование по специальности, опыт работы в социальном проекте не менее 1 года.
- Регулярное обучение, повышение квалификации, участие в супервизиях, в специализированных семинарах и тренингах.
- Наличие опыта работы с семьями в кризисной ситуации не менее 1 года.

Все специалисты проекта прошли обучение технологии ведения случая, семейно-ориентированному подходу, кризисному консультированию, системе раннего выявления семейного неблагополучия.

Более подробно компетенции специалистов, оказывающих услугу, представлены в таблице.

Специалист	Содержание деятельности специалиста	Компетенции специалиста
Руководитель	• организует и курирует всю работу по оказанию услуги; • работу специалистов, соблюдение технологических принципов оказания помощи семьям, взаимодействие с партнерами, ведение отчетной документации; • представляет услугу в различных организациях; • организует и проводит рабочие группы специалистов; • обеспечивает профессиональные контакты с различными учреждениями.	• 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.
Куратор случая (специалист по социальной работе). Роль специалиста – помощь клиенту в определении набора услуг для преодоления кризиса и дальнейшей реабилитации.	• работает с клиентами по технологии ведения случая; • проводит первичную оценку состояния и потребностей клиента; • проводит углубленную оценку клиента и его окружения, в том числе с помощью 16-факторной формы оценки семейной ситуации; • совместно с семьей составляет план реабилитации; • обеспечивает выполнение плана реабилитации: распределяет ответственность между специалистами и членами семьи, ставит реальные задачи; • проводит регулярный промежуточный мониторинг; • ведет личные дела клиентов;	• владение навыками профессиональной коммуникации; • знание концепции семейно-ориентированного подхода; • знание технологии раннего выявления семейного неблагополучия и работы со случаем.

Специалист	Содержание деятельности специалиста	Компетенции специалиста
	• представляет информацию на этапе закрытия случая или корректировки плана; • проводит индивидуальное и телефонное консультирование; • участвует в интервью и супервизиях специалистов.	
Психолог	• проводит углубленную диагностику клиентов в соответствии с планом ведения случая; • консультирует, разрабатывает рекомендации клиентам – родителям; • проводит коррекционно-развивающие занятия с детьми по плану специалиста по социальной работе; • проводит регулярный промежуточный мониторинг; • заполняет свои страницы в личных делах клиентов.	• высшее профессиональное психологическое образование; • владение навыками разрешения внутрисемейных кризисов; • опыт работы с семьями в качестве специалиста не менее 1 года; • знания в области возрастной, детской, семейной психологии (повышение квалификации, профессиональная переподготовка, участие в мастер-классах).

К реализации услуги активно привлекаются добровольцы. В 2014 г. специалисты привлекли 39 добровольных помощников. Добровольцы помогают организовать реабилитационный досуг клиентов, оказывают адресную помощь, собирают материальную помощь, при необходимости – используют свои профессиональные навыки и консультируют семьи по разным вопросам. При изучении ближайшего окружения клиентов – в ходе встреч и бесед – обнаруживаются заинтересованные люди, готовые прийти на помощь: соседи, друзья, бывшие педагоги клиентов-родителей, классные руководители или воспитатели клиентов-детей, лично вовлеченные специалисты. Их основной мотив – помочь семье выйти из кризиса. Кроме того, волонтерами становятся и бывшие клиенты проекта. Их мотив: «Мне помогли, теперь я должен помочь людям».

Усредненный портрет добровольца: женщина в возрасте от 25 до 50 лет, так или иначе работающая с людьми (в школе, детском саду, поликлинике, магазине) или домохозяйки, при этом уровень образования у них разный (варьирует от высшего до неполного среднего – у бывших клиентов).

История семьи. Сигнал поступил от свекрови потенциальной клиентки. С ее слов, невестка Мария (имя изменено) постоянно оставляла детей 9 и 2 лет, возвращалась домой поздно вечером. Женщина говорила, что у детей не было игрушек и одежды.

На момент обследования жилищно-бытовых условий семьи продуктов и игрушек было достаточно. После разговора специалиста с Марией выяс-

нилось, что семья распалась, потому что отец избил девятилетнюю дочь. Алименты на содержание детей не были взысканы, поэтому мать была вынуждена работать допоздна.

Семье была оказана материальная помощь в виде продуктов на 1000 рублей и школьных товаров (канцелярских принадлежностей, спортивной формы, ранца). Старшую дочь проконсультировал психолог проекта и направил ее за психологической поддержкой в проект «Надежда» программы «Дорога к дому» (проект помощи при конфликтных разводах), в связи с тем, что девочка боялась отца и стала раздражительной после пережитой травмы.

Также специалист проекта проконсультировал мать о порядке взыскания алиментов.

Так как дети действительно нуждались в постоянном присмотре, куратор вместе со свекровью исследовал способы помочь невестке. Сама Мария оформила взыскание алиментов с отца детей и смогла раньше заканчивать работу. В настоящее время, со слов классного руководителя старшей дочери, проблем в школе у девочки нет. Младший сын посещает детский сад. Бабушка детей стала помогать невестке.



Празднование Дня матери

Правовыми основами для оказания услуги являются:

- Конвенция о правах ребенка ООН
- Семейный кодекс РФ
- Гражданский кодекс РФ
- Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» № 120-ФЗ от 24.06.1999 г.
- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» № 442-ФЗ от 28.12.2013 г.
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» № 124-ФЗ от 24.07.1998 г.
- Устав Благотворительного фонда «Дорога к дому»

Рабочий процесс оказания данной услуги обеспечивается следующими **нормативно-правовыми документами:**

- 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

Материально-техническая база деятельности включает в себя:

- 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.
- Канцелярские товары.
- Расходные материалы для техники.

Основными партнерами по предоставлению данной услуги являются МБУ Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток», Комитет социальной защиты населения г. Череповца, включая отдел опеки и попечительства, учреждения здравоохранения (кабинеты медико-социальной помощи детям), учреждения образования, Комиссия по делам несовершеннолетних, а также службы и проекты программы «Дорога к дому». Характеристика сотрудничества представлена в таблице.

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.

Партнеры	Формы, механизмы взаимодействия	Результаты сотрудничества	Перспективы развития партнерства
Учреждения здравоохранения: кабинеты медико-социальной помощи детям	Получение информации о семьях – потенциальных клиентах, получение консультативной помощи.	Открытие случая. Оформления 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 (ООиП) 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 ООиП).	Содействие в вопросах по устройству детей в образовательные учреждения (детские сады, 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.
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.

В процессе оказания услуги постоянно ведется **сбор и анализ обратной связи от клиентов**. Основными способами и инструментами сбора обратной связи от клиентов являются: интервью, анкетирование, рисуночные тесты. Многие клиенты благодарят специалистов за помощь в организации досуга детей. Партнеры отмечают необходимость проекта для города и для людей, попавших в кризисную ситуацию.

Можно подвести промежуточные **итоги реализации услуги по выявлению и сопровождению семей на разных стадиях семейного кризиса**, оказываемой БФ «Дорога к дому» в г. Череповце. Она доказала свою востребованность среди семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации. Увеличилось количество личных добровольных обращений клиентов, что подтверждает актуальность услуги в решении проблем семейного неблагополучия.

Специалисты помогли семьям увидеть свою проблему, осознать ее причины и собственные ресурсы, получить комплексную помощь, найти реальные способы действий по преодолению кризиса, сделать их более эффективными. 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.

По мнению сотрудников проекта, достичь высоких результатов помогала сплоченность коллектива, ответственность и профессионализм коллег. Среди успешных наработок они отмечают механизм проведения консилиумов и праздников – реабилитационного досуга для клиентов, то есть именно командной работы в разных контекстах.

На первых порах возникали трудности во взаимодействии с партнерами по отработке технологии раннего выявления и работы со случаем (детскими садами, школами, поликлиниками). Они не всегда активно передавали сигналы, тем самым увеличивая нагрузку по выявлению на кураторов. Данный вопрос решался на совещаниях участников рабочей группы и в процессе дополнительных выходов в учреждения партнеров. Однако когда трудности касались проблем клиентов, таких как устройство детей в детские сады или материальные трудности, именно привлечение ресурсов других ведомств оказалось эффективным решением.

Показатели работы в 2015 г.:

- 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.
- Количество социокультурных мероприятий, направленных на реабилитационный семейный досуг целевой группы – 5.

- 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 личностно-значимые изменения (не пропускают уроки, повысилась успеваемость, организована внешкольная занятость; снизилась конфликтность, агрессивность, улучшилось межличностное общение 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.
- Укреплялось и оптимизировалось межведомственное взаимодействие в процессе оказания помощи семьям на разных стадиях семейного неблагополучия.

Эффективно осуществляется взаимодействие с методическим и фандрайзинговым направлениями фонда. Так за первое полугодие 2015 г. 104 семьям оказана помощь в натуральном виде (продуктовыми наборами на сумму 1000 руб.). Кроме этого, шести семьям были предоставлены материалы для ремонта. Семьи-клиенты получили мебель и электроприборы. Особенно они были благодарны за организацию акции «Ножки в теплые сапожки», посредством которой дети получили более 70 пар обуви.

История семьи. *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. Люди часто не знают об их существовании, либо боятся обратиться к специалистам из-за чувства ложного стыда и боязни общественного осуждения. «Ни бояться, ни стыдиться не стоит», — считает Екатерина (имя изменено). Узнав от другой клиентки о благотворительном фонде, Екатерина сама обратилась за помощью.*

Екатерина уже второй раз пережила развод: муж стал злоупотреблять спиртным, начались ссоры в семье; и все это на глазах у детей. Уйдя от Екатерины, бывший муж почти сразу нашел другую женщину. Это стало ударом, который Екатерина очень долго переживала. Но ей пришлось решать и более

насуточные вопросы, оставшись с детьми после развода 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 работы с достойной заработной платой, алименты только на одного ребенка), прибавились и проблемы психологического характера: младшая дочка реагировала на ситуацию плохим настроением и частыми капризами, а 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.

Поддержка специалистов оказалась важна для 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, семья наполнила свою жизнь новыми занятиями. Все вместе они в июне отправились в отпуск в деревню, где прошло детство клиентки, куда очень любят ездить дети. В результате выполнения совместного плана действий специалисты помогли Екатерине



Рисунок на тему «Мой дом» в начале работы ребенка с психологом и спустя 4 месяца. «Дом» перестал быть скоплением мебели, и стал организованным пространством среды большого мира.

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 от- пуска выручила материальная помощь на продукты питания, а в момент смены места работы кстати оказалась оплата съемной комнаты (проект «Социальная гостиница»).

Список рекомендуемой литературы:

1. Адрес детства – Югра: социальная поддержка семьи и детей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. – Ханты-Мансийск: Полиграфист, 2008.
2. Актуальные проблемы современного детства: сборник научных трудов / под ред. Е.М. Рыбинского. – М.: НИИ детства РДФ, 1994.
3. Бойко В.В., Оганян К.М., Копытенкова О.И. Социально защищенные и незащищенные семьи в изменяющейся России. – СПб.: Сударыня, 1999.
4. Гончарова Т. Неблагополучные семьи и работа с ними // Народное образование. 2006. № 6. С. 98.
5. Дети в трудной жизненной ситуации: Новые подходы к решению проблем. М.: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2010. [http://fond-detyam.ru/upload/iblock/272/Дети в трудной жизненной ситуации_новые подходы к решению проблем_2010.pdf](http://fond-detyam.ru/upload/iblock/272/Дети%20в%20трудной%20жизненной%20ситуации_новые%20подходы%20к%20решению%20проблем_2010.pdf)
6. Защита детства. Профилактика социального сиротства. Методическое пособие для социально-ориентированных некоммерческих организаций. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012. http://www.sirotstvo.ru/files/4985/NKO_blok_press.pdf
7. Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования. – М.: Гардарики, 2008.
8. Плоткин М.М. Социально-педагогическая помощь детям из неблагополучных семей // Педагогика. 2000. № 1. С. 47.
9. Поддубная Т.Н. Управление системой социальной защиты детства. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.
10. Пронин А.А. Социально-правовая защита детства в России. – Екатеринбург: РГППУ, 2007.
11. Реализация государственной семейной политики в сфере профилактики социального сиротства: опыт Томской области. Сборник статей и нормативно-правовых документов. – Томск: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Департамент по вопросам защиты семьи и детей Томской области, 2009. <http://www.sirotstvo.ru/files/2106/%D0%A0%D0%B5%>

D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%B3%D0%BE%D1%81_%D1%81%D0%B5%D0%BC_%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8.pdf

12. Сохраняя семью... (из опыта городского округа города Уфа Республики Башкортостан, с использованием материал Фонда профилактики социального сиротства). Уфа, 2015.

13. Шипицина Л.М. Старое и новое: социальная защита в России. – СПб.: ИСПиП, 1997.

14. Эффективные технологии профилактики социального сиротства и сохранения ребенка в кровной семье: Сборник материалов по итогам конкурса «Защитник детства» // Профессиональная библиотека работника социальной службы. – 2015. – №2. http://nko.tmbreg.ru/images/Сборник_Эффективные_технологии_профилактики_социального_сиротства_и_сохранения_ребенка_в_кровной_семье.pdf

Собственные публикации БФ «Дорога к дому»:

- Модель межведомственной работы по профилактике социального сиротства детей раннего возраста. Методическое пособие. – Череповец: БФ «Дорога к дому», 2015. <http://dorogakdomu.ru/wp-content/uploads/2015/10/metodichka-Rebenok-v-seme-2015.pdf>
- Оценка эффективности технологий раннего выявления семейного неблагополучия и работы со случаем нарушения прав ребенка. Методическое пособие. – Череповец: БФ «Дорога к дому», 2016. <http://dorogakdomu.ru/wp-content/uploads/2015/10/otsenka-e%60ffektivnosti-tehnologiy-2016.pdf>
- Эффективные социальные услуги по профилактике социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних. Методическое пособие. – Череповец: БФ «Дорога к дому», 2016. <http://dorogakdomu.ru/wp-content/uploads/2015/10/2016g.-E%60ffektivnyie-sotsialnyie-uslugi-po-profilaktike-sotsialnogo-sirotstva-i-pravonarusheniy-nesovershennoletnih.pdf>

Текст подготовили

Елена Смирнова, заместитель директора БФ «Дорога к дому»,

Елена Кудрина, руководитель направления по обучению и развитию специалистов,

Татьяна Семахина, руководитель проекта «Служба поддержки ребенка в семье»: SPRvS35@mail.ru

КОМПЛЕКСНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ И СОЦИАЛЬНО ОПАСНОМ ПОЛОЖЕНИИ НА БАЗЕ ГРУППЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

 Благотворительный детский фонд ВИКТОРИЯ	Благотворительный детский фонд «Виктория» (г. Москва) создан в 2004 г. Фонд реализует программы по следующим ключевым направлениям: профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот и поддержка приемных семей; профилактика и охрана здоровья детей из детских домов и создание условий, способствующих физическому и интеллектуальному развитию детей, а также повышение компетенций специалистов СО НКО. Сайт фонда: victoriacf.ru
---	---

Услуга объединяет деятельность по технологии междисциплинарной работы со случаем и Группы социально-психологической поддержки, которые находятся в шаговой доступности для клиентов. Межведомственное взаимодействие выстраивается на муниципальном уровне. БДФ «Виктория» ведет это направление деятельности с 2011 г. в рамках программы «Родные и близкие». В ходе работы услуга претерпевала изменения; в описанном здесь виде она оказывается с 2014 г.

Целевой группой услуги являются:

1. Семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Работа с ними ведется в рамках заключения двустороннего Соглашения (Фонд + один из родителей) о социальном сопровождении.
2. Семьи, находящиеся в социально опасном положении. Работа с ними ведется по трехстороннему Договору – не только с семьей, но и с органом опеки и попечительства. Предмет трехстороннего Договора – осуществление социального патроната.

Уже в описании целевой группы встречается много понятий специфичных для социальной сферы Москвы. Столичный регламент межведомственного взаимодействия¹ дает следующие определения:

Семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации (ТЖС), – это семья, жизнедеятельность которой объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств (при отсутствии оснований для признания семьи находящейся в социально опасном положении) и которая не может преодолеть данные обстоятельства самостоятельно.

Семья, находящаяся в социально опасном положении (СОП), – это семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, за исключением случаев, когда совершенное несовершеннолетним правонарушение не связано с ненадлежащим исполнением родителями (законными представителями) своих обязанностей, а также семья, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними.

Эти определения не так точны и конкретны, как хотелось бы, они требуют доработки. Сейчас специалисты города пользуются ими, чтобы провести границу между СОП – ситуациями противоправного или социально-неодобряемого поведения родителей (и/или их детей-подростков) и ТЖС – ситуациями, в которых родители стараются действовать в интересах ребенка, но не справляются с этой задачей. Конечно, семьи в СОП тоже делают лучшее из того, что могут. Но диапазон конструктивных возможностей уже настолько мал, что ситуация становится опасной для ребенка.

Поэтому над семьями в СОП в Москве может быть установлен социальный патронаж². По сути, это индивидуальная профилактическая работа (работа со случаям), с некоторыми условиями:

- Она осуществляется только уполномоченными на это организациями. Такими полномочиями наделяет Департамент труда и социальной защиты г. Москвы. Уполномоченной организацией может быть государственная (например, центр помощи семье и детям) или некоммерческая организация.

¹ Регламент межведомственного взаимодействия в сфере выявления семейного неблагополучия и организации работы с семьями, находящимися в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации (новая редакция от 25 ноября 2015 г.)

² Законом города Москвы от 14 апреля 2010 г. N 12 «Об организации опеки, попечительства и патронажа в городе Москве». Постановление Правительства Москвы от 20 сентября 2011 г. № 433-ПП «О мерах по обеспечению реализации Закона города Москвы. Подробнее http://www.dszn.ru/m/activities/podderzhka_semej_s_detmi/sotsialnyy_patronat

- Договор о социальном патронате заключается между уполномоченным органом в сфере опеки, попечительства и патронажа, уполномоченной организацией и законным представителем ребенка.
- Уполномоченная организация на основании договора о социальном патронате участвует в организации и осуществлении социального патроната, оказывая помощь ребенку (детям), нуждающемуся (нуждающимся) в помощи государства, его (их) родителям (родителю).
- Контроль за осуществлением социального патроната исполняет уполномоченный орган в сфере опеки, попечительства и патронажа.
- Социальный патронат имеет установленную длительность: краткосрочную (до 6 месяцев) или долгосрочную (от 6 месяцев и более, но не дольше 2 лет).

Независимо от типа семейной ситуации и заключенного договора, **оказание услуги строится как технологический процесс**, включающий в себя стандартные этапы работы со случаем, а также точки принятия решений и некоторые организационные элементы (Рис. 1).

Выявление семей целевой группы в настоящий момент происходит в сотрудничестве с муниципальными органами защиты детства (органом опеки и попечительства (ООиП), комиссией по делам несовершеннолетних (КДН), центрами помощи семье и детям). На совместных консилиумах они предлагают специалистам Фонда рассмотреть семьи, которые не хотят идти на контакт с государственными организациями, долго состоят на учете без положительной динамики или не могут получать услуги по месту жительства из-за отсутствия постоянной регистрации. В 2011–2013 гг. Фондом была отработана модель раннего выявления семейного неблагополучия на базе детских дошкольных и школьных учреждений.

Отбор семей целевой группы происходит при помощи экспресс-диагностики, разработанной БДФ «Виктория» и содержащей критерии отбора участников программы.

Критерии описывают следующие сферы жизни семьи:

- материальная (доходы, обеспечение нужд и т. д.)
- жилищная (наличие, ремонт, гигиена и т. д.)
- правовая (разводы, алименты, реструктуризация кредитов и т. д.)
- медицинская
- проблемы в развитии ребенка (помимо медицинских)
- детско-родительские отношения (в том числе, риск жестокого обращения)
- семейное окружение
- социальное окружение (в том числе отношения со сферой образования, работа, досуг).

Помимо наличия / отсутствия проблем по данным критериям, оценивается их глубина, длительность, опыт семьи по взаимодействию с поддерживающими организациями, мнения специалистов этих организаций и иная информация, важная для процесса принятия решения об открытии случая. Большинство семей, получающих помощь, имеют проблемы в 3–4 сферах жизни, а также «обедненную» сферу поддерживающих социальных контактов. Разные проблемы – психологические, социальные, финансовые – подкрепляют друг друга:

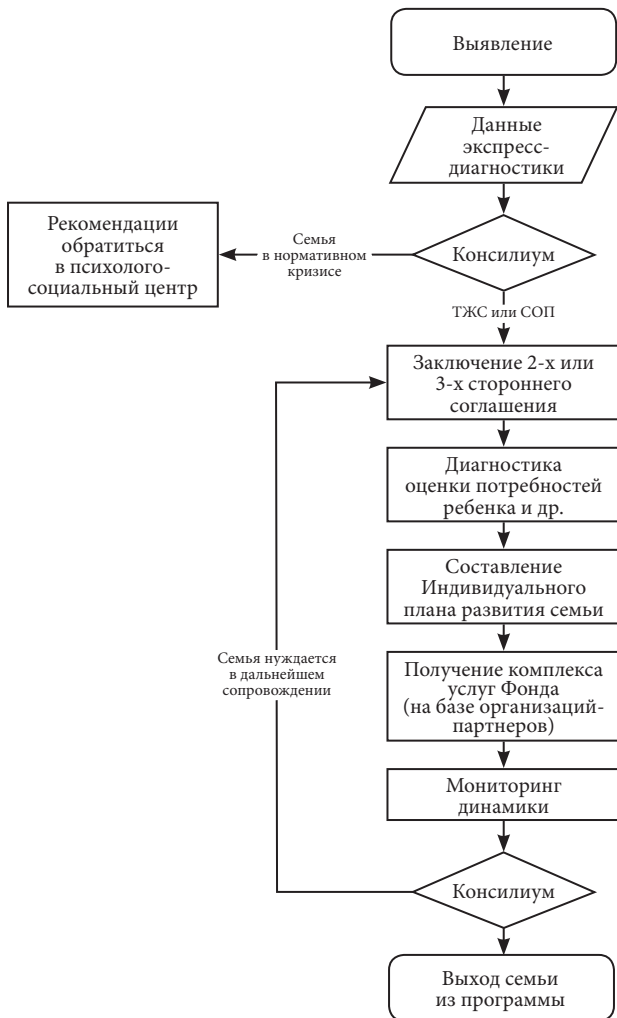


Рис. 1. Схема технологического процесса оказания услуги

Отзыв клиентки. *Мой ребенок боялся ходить в детский сад. Постоянно плакал, и я не могла его одеть... В итоге мы оставались дома, и я не могла устроиться на работу так как была вынуждена с ним сидеть. Фонд помог мне посмотреть на эту ситуацию с другой стороны. Я ходила на индивидуальные консультации к психологу. Теперь ребенок ходит в садик с удовольствием, а мне уже предложили работу.*

Ограничениями по включению семей в программу являются тяжелые формы алкогольной и наркотической зависимости. При этом ведется работа с семьями, где родители находятся в ремиссии или могут контролировать употребление (приходить на консультации трезвым), а влияние зависимости на детей возможно минимизировать.

Так как работа ведется в Москве – субъекте, который оказывает значимую поддержку семьям с детьми, в процессе работы необходимо учитывать, что часто одна семья может получать помощь сразу в нескольких организациях уже на этапе открытия случая. Наиболее распространенные услуги – это материальная помощь (бытовая техника, продуктовые наборы, в том числе питание для беременных женщин, кормящих матерей, маленьких детей). Есть возможность посещать досуговые мероприятия, кружки и секции бесплатно или с частичной оплатой. Предоставляются путевки в детские оздоровительные лагеря, санатории, бесплатные курсы для взрослых в центрах занятости населения, на которых можно овладеть простыми специальностями. В процессе работы необходимо учитывать все доступные варианты такой помощи, чтобы не «задваивать» виды поддержки и понимать, на что семья может рассчитывать и что может укрепить ее потенциал.

Услуга по комплексному сопровождению семей в ТЖС и СОП оказывается на основе технологии междисциплинарной работы со случаем. Специфика работы заключается в том, что большинство услуг предоставляются силами самого Фонда, поскольку их ассортимент сформировался с учетом дефицита ресурсов в конкретных районах, где работает Фонд. В то же время ведется реестр всех потенциальных партнеров (государственных и НКО), к которым можно направить клиентов за редкими или узкопрофессиональными видами помощи.

Большинство специалистов, работающих со случаем, – коллеги внутри организации. Это является одной из предпосылок к интенсивному обмену информацией по случаю. Однако, чтобы такой обмен происходил, нужны определенные инструменты. В БДФ «Виктория» таким инструментом является Журнал сопровождения семьи – форма внутренней документации для накопления и обобщения информации о работе с семьей, которую заполняют все специалисты под руководством куратора случая. Поми-

мо сведений о работе специалистов, в Журнал заносятся все контактные данные семьи и ее окружения, информация об оказанной материальной помощи, результаты промежуточных мониторингов. Такая единая форма позволяет не только уменьшить время на обмен информацией между специалистами, одновременно работающими с семьей, проанализировать затраченные ресурсы и количество действий в отношении каждой конкретной семьи, но и обеспечивает преемственность между специалистами, которые могут сменяться в течение определенного промежутка времени.

Базовые услуги, которые оказывают штатные специалисты Фонда, могут быть индивидуальными или групповыми. Работа ведется на базе так называемых *Групп социально-психологической поддержки семей*. Эти Группы объединяют семьи, проживающие в одном районе. Территориально Группа располагается на базе одного из образовательных, культурно-досуговых, социальных или медицинских учреждений района (школы, детского сада, центра помощи семье и детям, центра социального обслуживания, культурно-досугового центра, детской поликлиники).

Основные базовые услуги, которые могут входить в индивидуальный план сопровождения¹ для клиентов услуги «Комплексное сопровождение семей в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении на базе Группы социально-психологической поддержки», представлены в Таблице 1.

При необходимости Фонд привлекает специалистов для оказания *узкоспециализированных услуг* некоторым семьям: логопеда-дефектолога, юриста, репетиторов и «домашнего помощника».

В процессе работы по индивидуальному плану сопровождения производится мониторинг не только выполнения шагов, прописанных в плане, но и основных показателей динамики семейной ситуации и развития ребенка. По сути, это оценка эффективности психолого-социальной работы, на которую направлена значительная доля усилий. Мониторинговые показатели оцениваются через 6, 9 месяцев и через 1 год².

Определение формальных *сроков длительности услуги* является сложной задачей. Опыт работы БДФ «Виктория» показывает, что она составляет в среднем 1 год, но такой срок недостаточен для отдельных категорий семей.

Например, клиентом услуги была семья одинокой матери с шестью детьми, в том числе – с особыми потребностями. Они проживали в не-

¹ В БДФ «Виктория» этот документ называется *планом развития семьи*, с акцентом на цели изменений и образ желаемого будущего.

² Подробнее о системе мониторинга по услуге «Комплексное сопровождение семей в ТЖС и СОП на базе группы социально-психологической поддержки» вы можете прочитать на сайте «Социальные результаты и показатели»: <http://socialvalue.ru/?p=897>. Там же можно скачать некоторые инструменты: «Опросник совместной деятельности» <http://socialvalue.ru/?p=897> и «Опросник повседневных родительских трудностей» <http://socialvalue.ru/?cat=63>

Таблица 1. Базовые услуги в рамках комплексного сопровождения семей в ТЖС и СОП на базе группы социально-психологической поддержки.

Тип услуг (исполнитель)	Индивидуальные услуги	Групповые услуги
Социальные, социально-педагогические (социальный педагог)	- Оказание родителям поддержки в трудоустройстве и профориентации - Консультирование по вопросам социального обеспечения - Социально-бытовой патронаж («домашний помощник») - Работа с сетью социальных контактов. Формирование информационной базы о социальном окружении каждой семьи – участника программы - Содействие в получении «особыми» детьми необходимых образовательных и медицинских услуг	- Занятия на развитие коммуникативной сферы у детей - Семейные праздники и другие досуговые мероприятия - Консультирование по вопросам социального обеспечения - Участие детей в лагерных сменах, направленных на получение ребенком нового жизненного опыта и социализацию
Психологические (психолог)	- Занятия для повышения уровня познавательного развития, коррекции эмоционально-волевой сферы - Индивидуальные психологические консультации с родителями, направленные на коррекцию эмоционально-личностной сферы - Индивидуальные психологические консультации с родителями по вопросам детско-родительских отношений, возрастных особенностей детей, методов воспитания - Совместные детско-родительские занятия	- Занятия для повышения уровня познавательного развития, коррекции эмоционально-волевой сферы - Тренинговые или клубные мероприятия, направленные на переживание родителями нового опыта взаимодействия с детьми и друг с другом
Юридические (юрист и/или социальный педагог)	Правовые консультации (имущественные отношения, жилищное право, бракоразводный процесс и др.), помощь в подготовке документов и обращений.	—
Материальные (менеджер / куратор)	Обеспечение ребенка вещами, необходимыми для его жизни, здоровья и безопасности (питание, одежда по сезону и др.).	

благоприятных жилищных условиях, без возможности улучшить их в ближайшем будущем, и не имея достаточной опоры среди своего социального окружения. Их ситуация оставалась нестабильной долгое время: возрастные кризисы детей, неожиданные проблемы со здоровьем быстро возвращали семью в кризисное состояние. Понадобилось три года, чтобы у матери появились внутренние и внешние ресурсы, чтобы справляться с родительскими обязанностями самостоятельно.

Некоторым категориям семей требуется длительная поддержка, направленная на поэтапное формирование важных для жизни навыков и поддержание стабильности. В каждом конкретном случае необходимо индивидуально относиться к промежутку времени, в течение которого она будет осуществляться.

Поэтому важную роль в процессе оказания услуги являются консилиумы. В отличие от рабочих встреч или интервью, консилиум подразумевает при-

нятие и документирование конкретного решения, обязательного к исполнению: начало работы с семьей, продление сотрудничества, завершение работы.

Составление индивидуального плана сопровождения, оказание базовых услуг, принятие коллегиальных решений на консилиуме – все это зона ответственности **команды штатных специалистов Фонда**: кураторов случая, психологов, социальных педагогов и менеджеров (ответственных за организационные вопросы и материальное обеспечение работы).

При оказании ряда *узкоспециализированных услуг* некоторым категориям семей также привлекаются (на основе договоров ГПХ) логопед-дефектолог, юрист, репетиторы и «домашний помощник» (специалист по социально-бытовому патронажу).

Отбор в команду производится путем оценки резюме и собеседования по общим требованиям ко всем специалистам:

- Высшее профессиональное образование (кроме «домашнего помощника», которому достаточно среднего специального).
- Опыт работы с семьями группы риска или семьями, находящаяся в ТЖС / СОП.
- Для куратора случая обязательны пройденные курсы (серия семинаров) по данной технологии.

В ходе работы, специалисты обязательно получают супервизорскую поддержку (не реже 1 раза в 2 месяца), посещают интервизии, внешние и внутренние мероприятия по повышению компетенций.

При реализации данной услуги рационально использовать следующий вариант нагрузки: не более 10 семей на одного куратора случая. Количество семей может быть уменьшено в случаях, если в 1 семье воспитывается больше 5 детей, в семье наблюдается острый или очень глубокий, застарелый кризис, требующий большого количества активностей. Нагрузка психолога и социального педагога соотносится с работой на площадке: на 1 площадке стоят на сопровождении около 15 семей, с которыми работает 1 пара этих специалистов. На практике только часть семей активно посещает площадку, а часть – нуждается преимущественно в домашних визитах, за которые отвечает куратор случая.

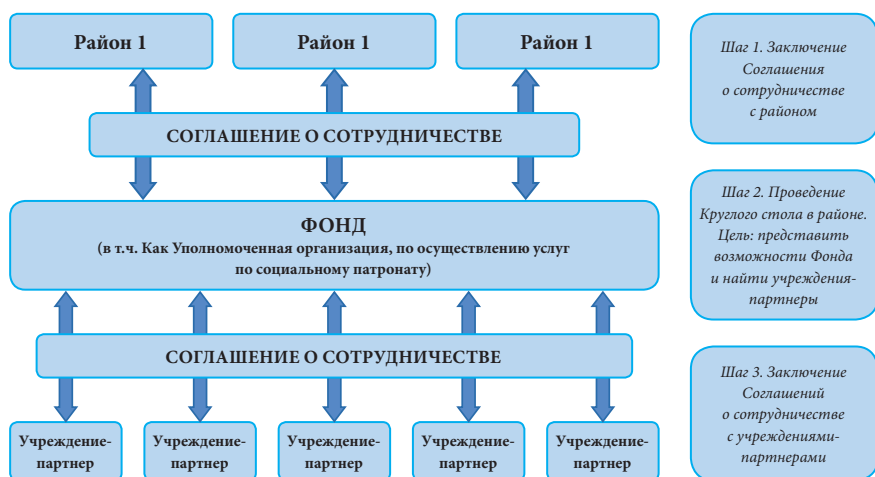
При реализации данной услуги **труд добровольцев** используется в следующих направлениях работы:

- Организация и проведение детско-родительских и детских мероприятий: семейных праздников, тренингов, деловых игр.
- Консультации специалиста по работе с персоналом для родителей или иных взрослых членов семьи по вопросам трудоустройства, поиска подходящих вакансий, составления резюме.
- Участие в акциях по сбору помощи или адресная материальная помощь конкретным семьям по запросу куратора.

Все поддержка, которую оказывают добровольцы, заранее планируется перед началом календарного года и обсуждается на совместной рабочей группе. Часто в процессе таких обсуждений «рождаются» новые интересные идеи, как например, предложение по HR-консалтингу. План каждого мероприятия согласовывается с сотрудниками Фонда. Добровольцы, которые сотрудничают с БДФ «Виктория», проходят обучение в рамках специализированных программ Фонда, а также регулярно получают информацию от сотрудников Фонда о возможных направлениях оказания помощи.

Для оказания данной услуги с максимальным качеством на конкретной территории нужно выстроить **тесное взаимодействие с представителями муниципальной власти и районных организаций**. Перед запуском услуги в новом районе нужна предварительная подготовка. Заключается ряд Соглашений о сотрудничестве с администрацией района, профильными ведомствами и учреждениями-партнерами, на базе которых ведется работа. Проводится ряд информационных мероприятий для всех субъектов профилактики на данной территории. Они должны «из первых уст» узнать о начале сотрудничества, о возможностях Фонда и предполагаемых направлениях совместной работы.

Чтобы на территории Москвы официально оказывать услуги семьям в СОП, стоящим на учете в ООиП, БДФ «Виктория» получила полномочия на осуществление услуг по социальному патронажу¹. Начало работы по взаимодействию с государственными муниципальными органами и учреждениями-партнерами представлено на схеме.



¹ Приказ Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы № 413.



Пример организации и оборудования помещения для работы с семьями

В процессе работы Фонд регулярно информирует партнеров о процессе и результатах работы. Работая с семьями в СОП по трехстороннему договору, уполномоченная организация по осуществлению социального патронажа в Москве ведет отчетность, единую для всех уполномоченных организаций – и для СО НКО, и для государственных учреждений.

Ежегодно в ноябре – декабре проводится Круглый стол со всеми субъектами профилактики территории, на котором представляются не только итоги проделанной работы, но планы на следующий год. Он является успешной практикой (постепенно переходящей в традицию), которая помогает укреплению отношений между СО НКО и государственными учреждениями, которые оказывают услуги семьям на одной территории¹.

Для оказания данной услуги необходимы следующие *материальные ресурсы*:

- 1) Помещение, предоставляемое на постоянной основе (либо находящееся в собственности) пригодное для:
 - Проведения консультативной работы со взрослыми членами семьи.
 - Проведения занятий с ребенком или небольшой группой детей (3–4 человека).
 - Организационной работы специалиста: подготовки к занятиям, ведения документации.
- 2) Помещение для работы должно быть оборудовано:
 - Техникой для работы специалистов (компьютер, МФУ).
 - Мебелью для консультаций, хранения инвентаря и одежды посетителей.
 - Мебелью для игровой зоны (детскими стульчиками и столом).
 - Специальными приспособлениями для детей младенческого возраста, если предполагается работа с большим количеством таких детей (манеж, детский стул).
 - Инструментарием психолога (терапевтической песочницей или иным в зависимости от методов работы психолога); мольберт и т. п.
 - Игровым инвентарем и дидактическими пособиями.

Учреждение-партнер выделяет помещение для работы специалистов Фонда на основе соглашения о сотрудничестве. Иные помещения и оборудование, используемые в работе, например для проведения тренингов, детско-родительских занятий или семейных праздников, задействованы регулярно и могут быть арендованы.

¹ Более подробно об основных шагах налаживания и поддержания партнерских отношений на территории работы, а также о документационном оформлении этих отношений можно узнать, прослушав запись вебинара «Межведомственное и междисциплинарное взаимодействие вокруг семьи». Чтобы получить запись и консультации по этому вопросу, напишите на адрес БДФ «Виктория» info@victoriacf.ru

Описания стандарта услуги «Комплексное сопровождение семей в ТЖС и СОП на базе Группы социально-психологической поддержки» на данный момент нет. Основные составляющие услуги, обычно включаемые в формат стандартов, обязательно указываются в паспорте программы – внутреннем документе БДФ «Виктория», который принимается органом управления Фонда.

Когда речь идет о «специфике» оказания услуги из-за особенностей региона или самого Фонда, встает вопрос: по сравнению с каким образцом эта работа «специфична»? БДФ «Виктория» ориентируется как на успешный зарубежный опыт, так и на разработки Национального фонда защиты детей от жестокого обращения – «пионера» в стандартизации социальных услуг по профилактике сиротства. Междисциплинарная работа со случаем описана у Национального фонда как услуга «Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей»¹.

Есть опыт использования (и, одновременно, пересмотра) и других стандартов. Работа домашнего помощника строится на основе стандарта «Социально-бытовой патронаж семьи (Домашний помощник)»². Однако стандарт подвергся небольшим изменениям и дополнениям:

- 1) При подборе специалиста обязательным критерием было наличие опыта работы со «сложными» категориями семей.
- 2) Увеличена интенсивность взаимодействия с кураторами семьи для обсуждения планов и хода работы. Домашний помощник вовлекался не только в супервизии, но и в интервизии, что позволяло оказывать ему поддержку быстро, за счет внутренних ресурсов команды, а также своевременно предпринимать корректирующие действия в ходе работы с каждой конкретной семьей.
- 3) Показателями эффективности работы стали не только количество семей, получивших данную услугу и повысивших родительские компетенции, но и количество положительных отзывов от семей, с которыми взаимодействовал домашний помощник и их содержание (в чем и какие улучшения отмечают сами семьи).
- 4) Выделялись дополнительные материалы для работы с детьми (карандаши, краски, альбомы...), а также средства на хозяйственные принадлежности, которые нужны были, чтобы показать, как, чем и когда лучше пользоваться при уборке дома.

¹ Услуга «Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей». Книга 5 / под ред. М.О. Егоровой. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. http://sirotstvo.ru/files/5164/Stand_5.pdf

² Услуга «Социально-бытовой патронаж семей (домашний помощник)». Книга 10 / под ред. М.О. Егоровой. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. http://www.sirotstvo.ru/files/5164/Stand_10.pdf

5) В качестве документации использовался не Рабочий дневник домашнего помощника, а отдельная страница в общем для всех специалистов Журнале сопровождения семьи.

В зависимости от того, какие базовые услуги включает в себя работа с семьями, используются следующие **ключевые показатели результативности**:

- Количество семей, у которых сформирована база и активизирован ресурс социального окружения.
- Доля семей, удовлетворенных полученной социальной/юридической поддержкой.
- Количество семей, которым оказана поддержка в получении необходимых услуг и вещей для удовлетворения базовых потребностей ребенка.
- Количество семей, которые приняли участие в семейных праздниках и иных досуговых мероприятиях, направленных на получение позитивного опыта проведения семейного досуга.
- Количество родителей, которые получили положительный опыт взаимодействия со своими детьми, стали лучше понимать потребности детей и принимать их индивидуально-личностные особенности.
- Количество родителей, которые получили поддержку в трудоустройстве: ознакомлены с различными видами трудовой деятельности, получили ориентиры для устройства на работу.
- Количество родителей, которые овладели элементарными навыками ухода за ребенком, ведения домашнего хозяйства и соблюдения гигиены.
- Количество родителей, которые получили консультации, направленные на стабилизацию эмоционального состояния.
- Количество родителей, которые получили поддержку в вопросах воспитания детей и понимают собственный вклад в отношения с ребенком, в его развитие, пробуют новые конструктивные способы взаимодействия с ребенком.
- Количество детей, уровень развития которых приближен к возрастной норме и/или соответствует его возможностям.
- Количество детей, у которых улучшились коммуникативные навыки в общении со сверстниками и взрослыми.
- Количество детей, которые участвовали в лагерных сменах для преодоления проблем в социализации и получении нового позитивного опыта взаимодействия. Доля детей-участников лагерных смен, которые нашли себе друзей.
- Количество «особых» детей, которые получили необходимую поддержку в определении индивидуальной траектории их образования и медицинской реабилитации.

Собственные публикации БДФ «Виктория»:

- Осипова И.И. Муниципальная модель профилактики социального сиротства. М.: 2012. [https://www.dropbox.com/s/iqhejxzs1akkwli/Статья И.И. Осиповой Муниципальная модель профилактики социального сиротства.pdf](https://www.dropbox.com/s/iqhejxzs1akkwli/Статья%20И.И.%20Осиповой%20Муниципальная%20модель%20профилактики%20социального%20сиротства.pdf)

Инновационные подходы к проектной работе в социальной сфере, апробированные на базе программы «Родные и близкие», услуги «Комплексное сопровождение семей в ТЖС и СОП на базе группы социально-психологической поддержки»:

- Рекомендации по оценке социально-экономической эффективности социальных программ. Определения, подходы, практический опыт / Под ред. Е.И. Андреевой, И.Д. Горшковой, А.С. Ковалевской. – М.: Проспект, 2014. [https://www.dropbox.com/s/4721jtzkd5a2iyo/Рекомендации по оценке социально-экономической эффективности социальных программ.pdf](https://www.dropbox.com/s/4721jtzkd5a2iyo/Рекомендации%20по%20оценке%20социально-экономической%20эффективности%20социальных%20программ.pdf)
- Теория изменений: общие рекомендации к применению (из опыта БДФ «Виктория») / Под ред. А.И. Кузьмина, Н.А. Кошелевой. – М.: Проспект, 2014. https://www.dropbox.com/s/2tj9yo7khmfgn30/Theory_Of_Changes.pdf

Текст подготовили

Ольга Широких, руководитель программы «Развитие. Рост. Перспектива» БДФ «Виктория»: grp@victoriacf.ru,

и Татьяна Арчакова, психолог программ «Развитие. Рост. Перспектива» и «Родные и близкие» БДФ «Виктория»: tatyana.archakova@gmail.com

ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ, ГДЕ РОДИТЕЛИ СКЛОННЫ К ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЮ АЛКОГОЛЕМ

 Дорога к дому  Северсталь	Благотворительный фонд «Дорога к дому» (Вологодская обл., г. Череповец) компании «Северсталь» создан в 2005 году и реализует одноименную целевую благотворительную программу, направленную на профилактику социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних. Работа Программы организована через проектную деятельность. БФ «Дорога к дому» объединяет ресурсы государства, бизнеса и общества, развивает ассортимент и качество социальных услуг для семей с детьми в трудной жизненной ситуации. Сайт фонда: dorogakdomu.ru
--	---

В последние годы в Вологодской области и в России в целом наметились позитивные сдвиги в решении проблемы социального сиротства. Вместе с тем проблемы, связанные с созданием комфортной и доброжелательной для жизни детей среды, сохраняют свою актуальность и далеки до окончательного решения, особенно в семьях, где родители склонны к злоупотреблению алкоголем. У данной группы семей отчетливо наблюдается сниженное качество семейного воспитания, нарушения социальной адаптации ребенка и, вследствие этого, существует риск социального сиротства.

В Вологодской области за последние три года количество детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, сократилось на 7%, но из них 75% – «социальные сироты»¹. По данным Отдела опеки и попечительства г. Череповца было лишено родительских прав: в 2011 г. – 87 родителей, в 2012 г. – 99 родителей. Среди причин, по которым дети остались без ро-

¹ Об утверждении Стратегии действий в интересах детей в Вологодской области на 2012–2017 годы. Постановление правительства Вологодской области от 07.09.2012 № 1052. Официальный портал правительства Вологодской области.

дательского попечения, преобладает алкоголизм родителей. На профилактическом учете и контроле в органах внутренних дел в 2013 г. состояли 1243 родителя, а в 2014 г. их количество увеличилось до 1433 (на 15,3%). В основном это люди, злоупотребляющие алкоголем¹.

Особую тревогу вызывают семьи с детьми дошкольного возраста. Характер последствий проживания в дисфункциональной семье для развития личности ребенка в значительной мере зависит от его возраста: чем младше ребенок, тем меньше у него способов совладания с негативными переживаниями, и, как следствие, выше вероятность появления симптомов неблагополучия. Поэтому чем раньше начнется работа, тем она будет эффективнее.

Традиционно профилактическая работа – преимущественно, психологическая помощь – с данными семьями проводилась только когда дети уже попадали в интернатные учреждения, так как до этого они не относились к категории «социально-опасного положения». Очевидно, что для предотвращения кризисной ситуации в семье требуется организация работы по комплексной ранней профилактике семейного неблагополучия.

С одной стороны, помимо работы с родителями, давно и систематически употребляющими спиртные напитки, существует острая необходимость организации ранней помощи семьям, где родители только проявляют склонность к употреблению алкоголя, особенно семьям с детьми дошкольного возраста. С другой стороны, система профилактической работы в основном адресована семьям, находящимся в социально-опасном положении, где ситуация уже угрожает жизни и здоровью детей, что не позволяет в полной мере использовать ресурсы семьи, а иногда и сохранить кровную семью для ребенка.

Услуга «Поддержка семей с детьми дошкольного возраста, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе, где родители склонны к злоупотреблению алкоголем» в рамках проекта **«Новый путь» БФ «Дорога к дому»** восполняет этот дефицит в системе помощи семье.

Цель услуги: оказание помощи и поддержки семьям с детьми дошкольного возраста, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе, где родители склонны к злоупотреблению алкоголем.

Задачи, которые решаются в процессе оказания услуги:

- Обеспечение условий для удовлетворения родителями базовых потребностей ребенка-дошкольника.
- Улучшение детско-родительских отношений.
- Устранение причин и условий, способствующих употреблению родителями алкоголя или минимизация их воздействия на детей.
- Повышение ресурсов семьи путем внедрения разнообразных совместных форм работы, объединяющих родителей и детей.

¹ Доклад «О положении семьи и детей в Вологодской области за 2014 год», 17.06.2015 г. п. 9.7. Официальный портал правительства Вологодской области.

Целевой группой (получателями услуги) являются семьи с детьми-воспитанниками дошкольных образовательных учреждений (ДОУ), находящиеся в трудной жизненной ситуации, в т. ч. где родители склонны к злоупотреблению алкоголем.

Механизм работы с семьями состоит из нескольких **этапов**:

1. **Прием сигнала** – информации о необходимости оказания услуги. Сигнал о семье поступает из ДОУ города непосредственно руководителю программы. Затем информация передается куратору, закрепленному за микрорайоном, где проживает семья, обсуждаются возможные направления помощи и трудности в работе.

Для отбора целевой группы в проект используются маркеры:

- Внешние особенности ребенка.
- Его личностные и поведенческие особенности.
- Особенности семьи и окружения.

Контрольные листы с маркерами заполняют воспитатели ДОУ. Далее маркеры анализируются и особое внимание уделяется пунктам, свидетельствующим об употреблении родителями алкоголя. Наличие этого признака по выделенным критериям свидетельствует о том, что необходимо незамедлительно начать работу по случаю. Дополнительно проводится опрос педагога, чтобы выяснить дополнительные сведения о частоте употребления спиртных напитков в семье.

2. **Проверка сигнала.** Осуществляется первый визит в семью для оценки безопасности и степени риска жестокого обращения с ребенком, при необходимости составляется план обеспечения безопасности ребенка.

3. **Открытие случая.** Ключевым моментом при анализе информации о семье является наличие умеренного или высоко риска при оценке степени риска жестокого обращения с ребенком. Особое внимание обращается на факты употребления родителями алкоголя. После оценки ситуации риска на консилиуме принимается решение об открытии случая.

4. **Диагностика семейной ситуации.** Данный этап предполагает выявление проблем семьи. Происходит сбор информации о семье, социальном окружении, заполняется социальная карта семьи, строится генограмма, заполняются акты жилищно-бытовых условий, проводится 16-факторная оценка семейной ситуации, применяются иные диагностические методики, необходимые для каждого индивидуального случая.

Чтобы определить необходимость работы с проблемой употребления одним или обоими родителями алкоголя, используются мотивационные интервью. Полученная информация способствует выяснению причины, длительности, частоты принятия спиртных напитков. Уже на этапе диагностики возможно замотивировать клиента на дальнейшую работу по проблеме употребления алкоголя.

5. Составление и выполнение плана реабилитации. Совместно с семьей составляется план реабилитации, включающий мероприятия по сопровождению семьи и оказание ряда услуг в рамках проекта. Обсуждение и утверждение плана реабилитации происходит на консилиуме. К деятельности по реализации плана могут в индивидуальном порядке привлекаться ресурсы, имеющиеся у других проектов либо партнеров. Например, при необходимости оказания экстренной психологической помощи используются услуги клинических психологов и психотерапевтов. Особенно часто приходится прибегать к услугам юристов, т. к. у некоторых клиентов первоочередные для них проблемы связаны либо с алиментными обязательствами, либо с налогами, либо с кредитами. Не менее важно оказать материальную помощь в виде продуктов питания для детей.

В случае злоупотребления алкоголем деятельность строится по алгоритму работы с использованием мотивационных интервью, а полученная информация позволяет проработать «шаги», ведущие к трезвости, и составить план мероприятий по поддержанию трезвости. При необходимости работа ведется с подключением врача-психотерапевта и организацией медикаментозного лечения родителей.

Родители – клиенты проекта «Новый путь» часто прибегают к силовым методам воспитания, не умеют выстраивать позитивные взаимоотношения с ребенком, не знают возрастных особенностей развития ребенка, не представляют, как провести вместе время с пользой для всех членов семьи, организовать здоровый досуг. Существует необходимость организовать такую форму работы, которая объединила бы семьи, родителей и детей. Поэтому услуга по оказанию комплексной поддержки семье включает семейный клуб, основной задачей которого является организация безопасной реабилитационной среды для взаимодействия. В план реабилитации каждой семьи включены различные мероприятия семейного клуба в зависимости от того, какую проблему определила семья.

Обязательными условиями организации семейного клуба являются: соблюдение принципов уважения личного достоинства детей и родителей и добровольности участия в мероприятиях; наличие объективной информации о социальных и психологических проблемах семьи.

Семейный клуб проводится 4 раза в месяц. Групповые семейные встречи регулярны, каждая семья посещает различные мероприятия клуба в зависимости от семейной ситуации и в соответствии со своими реабилитационными задачами. Клуб предлагает следующие виды деятельности:

- Социально-психологический театр «Теремок», периодичность – 1 раз в месяц, длительность – 2 часа.
- Группа общения «Солнечные лучики» – 1 раз в месяц, 2 часа.

- Творческая мастерская (включая кулинарные мастер – классы) – 1 раз в месяц, 3 часа.
- Совместные семейные досуговые мероприятия (по запросу родителей) – 1 раз в месяц, 2 часа.

Организация **социально-психологического театра** позволяет решить следующие задачи: привлекать родителей и детей к обсуждению и участию в решении социальных проблем; предотвращать негативные социальные явления (алкоголизацию) среди семей за счет использования театральных методов; формировать умения адаптироваться в сложной жизненной ситуации с целью ее преодоления. Театральная деятельность для семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, прежде всего, учитывает их интересы. Любая постановка отражает социальную проблему, сформулированную участниками на основе выявленных и озвученных ими жизненных противоречий. В ходе этой деятельности создаются условия для актуализации способностей и увлечений детей, что само по себе является одним из значимых путей профилактики негативных социальных явлений.

Отличительной особенностью социально-психологического театра семейного клуба проекта «Новый путь» является то, что он комплексный (совмещает в себе самые разнообразные направления работы с семьей) и реализуется с учетом возрастной категории и индивидуальных особенностей участников. В процессе театральной деятельности используются различные методы: беседа, дискуссия, проблемно-поисковый метод, «мозговой штурм», диагностика, игровое моделирование, экспрессивные методы самовыражения. Методы и приемы работы над театральными диалогами и монологами, сценическим поведением и речью героев также разнообразны: метод распознавания голоса и тактильных ощущений, самонаблюдение и запись мыслей, чувств, состояний собственных и от лица героев и другие. Данные методы и приемы реализуются в следующих формах: пение, сценические игры, этюды, чтение художественных произведений с их обсуждением, составление и защита коллективных портретов, демонстрация слайдов, репродукций, видеофильмов, рефлексивный и коммуникативный тренинги.

Следующая форма взаимодействия семей, посещающих семейный клуб – **группа общения**, которая проводится с целью улучшения межличностных коммуникаций (упражнения на принятие ребенка, снижение тревожности и конфликтности в семье, чувств неполноценности и враждебности в семейной ситуации). В группе общения семьи могут открыто высказывать свои мысли. В благоприятной обстановке родители делятся проблемами и опытом воспитания. Здесь очень важна взаимопомощь и взаимовыручка, умение самостоятельно увидеть выход из трудной жизненной ситуации. Предпосылки для этого создаются в совместных обсуждениях ситуаций, в том числе благодаря участию в группе общения всех кураторов проекта наравне

с родителями. Корректно используя примеры позитивного опыта семейного воспитания, они показывают родителям необходимость и способы выхода из трудной жизненной ситуации.

Организация **творческой мастерской** в рамках клуба направлена на совместную творческую деятельность детей и взрослых с целью улучшения детско-родительских отношений. Совместная творческая деятельность (лепка из соленого теста, рисование, уроки оригами и др., а также организация выставок по итогам работы) раскрывает потенциал каждого участника встреч, способствует эмоциональному сближению родителей и детей. Вторая часть творческой мастерской предполагает проведение кулинарных мастер-классов, что помогает в обучении семей приемам ведения домашнего хозяйства. Для клиентов проекта очень важно научиться рационально вести быт, т. к. по результатам работы с ними выявилась проблема отсутствия знаний, умений, навыков и средств для этого. Вместе с тем, такая работа помогает решить задачи формирования положительных взаимоотношений родителей с детьми и находить время на быт и совместную деятельность с ребенком.

Очень важным моментом стало введение **досуговых мероприятий по запросу семей**, где основной задачей является формирование умения организовывать здоровый семейный досуг. Ежемесячно проводится опрос родителей и детей на предмет того, что они хотели бы провести в клубе, проводится предварительная информационная работа. Мероприятие должно быть связано с каким-либо масштабным событием для города, региона, страны. Так семьи учатся участвовать в жизни общества. После выяснения запроса планируется праздничное мероприятие, где обязательно семьи участвуют совместно (по возможности – всей семьей).

6. Мониторинг и закрытие случая. На завершающем этапе проводится повторная диагностика по итогам работы; если цели достигнуты, случай закрывается. На всех этапах работы осуществляется сотрудничество с партнерами проекта и межведомственное взаимодействие.

Можно выделить ряд типичных угроз и рисков при оказании услуги и предложить методы и приемы нейтрализации угроз и минимизации рисков.

Угрозы / риски	Методы и приемы нейтрализации угроз и минимизация рисков при оказании услуги
Отсутствие в городе бесплатной анонимной помощи людям, склонным к злоупотреблению алкоголем	Привлечение услуг психотерапевта БФ «Дорога к дому» (т. е. ресурсов самой организации / проекта)
Потребительское отношение клиентов к получению услуг	Работа с внутренней мотивацией клиента
Низкая мотивация клиента на работу	Приемы и техники работы с сопротивлением клиента, применение которых позволяет семье осознать и признать проблемы
Профессиональное выгорание специалиста, работающего с семьями	Супервизии, разбор трудностей, преодоление трудностей

Правовой основой для оказания услуги являются:

Международные документы:

- Всемирная декларация об обеспечении выживания, защиты и развития детей, 1990 г.
- Конвенция о правах ребенка, ратифицирована 1990 г.

Федеральные документы:

- Конституция Российской Федерации
- Семейный кодекс Российской Федерации
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 25.06.2012)
- Федеральным законом РФ от 20 февраля 1995 года № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» (с изменениями от 10.01.2003)
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

Указы и распоряжения Президента РФ:

- Указ Президента РФ от 01.06.2012 № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы»
- Указ Президента РФ от 12.05.2009 № 537 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года»

Указы и распоряжения Правительства РФ:

- Распоряжение Правительства РФ от 30.12.2009 № 2128-р «О Концепции реализации государственной политики по снижению масштабов злоупотребления алкогольной продукцией и профилактике алкоголизма среди населения Российской Федерации на период до 2020 года»

Региональные документы:

1. Закон Вологодской области от 16. 03. 2015 № 3602–03 «Об охране материнства, отцовства и детства в Вологодской области»
2. Об утверждении Стратегии действий в интересах детей в Вологодской области на 2012–2017 гг.

А также нормативные акты г. Череповца и Устав Благотворительного фонда «Дорога к дому».

Кадровое обеспечение деятельности по услуге:

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации), компетенции	Максимальная нагрузка на специалиста /количество семей одновременно/
Руководитель	Образование: высшее в области социальной работы, психологии, педагогики или переподготовка в одной из этих областей. Стаж работы: не менее 5 лет работы с семьями целевой группы. Компетенции: способность к осуществлению прогнозирования, мониторинга, экспертизы проектной деятельности; анализу качества оказываемых услуг, прогнозированию их развития; координации деятельности специалистов проекта, государственных, общественных, организаций и учреждений по оказанию помощи семьям с детьми; ведению необходимого документооборота.	—
Куратор (3,5 ставки)	Образование: высшее или среднее специальное образование в области социальной работы, педагогики или переподготовка в одной из этих областей. Стаж работы: не менее 1 года работы с семьями целевой группы. Компетенции: навыки проведения оценки факторов риска, нарушающих жизнедеятельность клиента; изучения и определения индивидуальных потребностей клиентов с целью разработки, реализации реабилитационных мероприятий; проведения мониторинга эффективности реабилитационных мероприятий; ведения документации	15–17 семей (на 1 ставку)
Педагог – организатор	Образование: высшее или среднее специальное образование в области психологии, педагогики. Стаж работы: не менее 1 года, опыт групповой работы с детьми и взрослыми. Компетенции: навыки анализа выявленных проблем клиентов; организации социально-значимых форм работы с семьями с учетом выявленных проблем; анализа качества оказываемых услуг и прогнозирования их развития; ведения документации.	25 семей (на 1 ставку) 13 (на 0,5 ставки)

Материальное обеспечение услуги рассчитывается исходя из оплаты труда специалистов. Стоимость сопровождения одной семьи в месяц на 2016 г. составляет 1300 руб. Она рассчитывается как отношение оплаты ставок куратора (3,5 ставки) к количеству сопровождаемых семей (15 семей на 1 ставку куратора, итого 52 семьи).

Для нужд специалистов проекта используются *материальные ценности*:

- Ноутбук.
- Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир).
- Фотоаппарат.
- Мобильный модем.

Услуга оказывается на базе МБДОУ «Детский сад № 109» на безвозмездной основе, поэтому расходы на аренду и коммунальные платежи не предполагаются.

Методическое сопровождение деятельности по услуге включает в себя:

- Организацию обучающих мероприятий с привлечением преподавателей из вузов страны; практикующих специалистов; методистов ресурсно-методического центра БФ «Дорога к дому».
- Предоставление специалистам проекта и партнерам методических материалов по сопровождению клиентов данной категории.
- Проведение мониторинга по выявлению трудностей специалистов.
- Проведение различных видов супервизий, в том числе личных.
- Групповое и индивидуальное консультирование специалистов, оказывающих услугу.
- Создание условий для обмена опытом работы.
- Проведение рабочих творческих групп.

В связи с тем, что целевая группа данной услуги – семьи с детьми дошкольного возраста, **информационное сопровождение** услуги осуществляется, в первую очередь, через дошкольные образовательные учреждения г. Череповца и управление образования мэрии г. Череповца. Информация постоянно размещена на сайте БФ «Дорога к дому», а также доступна в информационных буклетах и листовках.

Контроль над процессом оказания услуги осуществляет руководитель проекта, который:

- Проверяет личные дела (1 раз в месяц).
- Сверяет количественные данные из ежемесячных отчетов специалистов (1 раз в месяц).
- Обсуждает со специалистами результаты работы (1 раз в неделю).

Такой контроль способствует соблюдению технологии и обеспечивает **эффективность оказания услуги**, которая оценивается по следующим критериям:

- Количество детей, в отношении которых снят риск социального сиротства.
- Количество несовершеннолетних, в отношении которых оперативно предотвращена угроза жизни и здоровью (в случае употребления родителями алкоголя и пребывания ребенка с ними).

Показатели, используемые для оценки эффективности услуги:

- Количество детей, у которых удовлетворены минимальные возрастные потребности /от общего количества детей – не менее 80%.
- Количество семей, у которых улучшилось материально-экономическое положение / от общего количества семей, у которых были проблемы – не менее 80%.
- Количество детей, у которых произошли позитивные личностно-значимые и социально-значимые изменения / от общего количества детей, у которых были проблемы – не менее 85%.
- Количество родителей, у которых произошли социально-значимые и личностно-значимые изменения / от общего количества родителей, у которых были проблемы – не менее 85%.
- Количество семей, в которых улучшились детско-родительские отношения /от общего количества семей – не менее 85%.

История семьи. Сигнал о периодическом появлении отца воспитанницы с запахом алкоголя поступил осенью 2015 г. Маркеры, заполненные воспитателем ДОО, позволили сделать вывод, что ребенок находится в гигиенически запущенном состоянии (педикулез). Девочка 3 лет посещает детский в очень неопрятном виде, в неприятно пахнущей одежде, ведет себя замкнуто, часто проявляет страх. Проверка сигнала подтвердила употребление алкоголя отцом, очень низкое материально-экономическое положение и неумение родителей использовать имеющиеся средства, антисанитарное состояние квартиры, где проживает семья, а также замкнутость девочки. При первых визитах дополнительно выяснилось, что мать была выпускницей коррекционной школы и находилась в отпуске по уходу за вторым ребенком (девочке 3 месяца). Отец временно не мог работать, т. к. нуждался в длительном лечении. Шанса найти хорошую работу у него не было, т. к. его образование ограничено тремя классами школы, а анамнезотягощен серьезным диагнозом. Семья жила только на детские пособия; денег не всегда хватало даже на еду.

На момент начала работы отец девочек тратил все имеющиеся средства на спиртные напитки и сигареты, денег для детей не оставалось. Он даже употреблял в пищу детскую смесь, которую бесплатно выдавали младшей дочери.

Во время проведения мотивационного интервью с отцом девочек выяснилось, что он хочет попробовать отказаться от спиртного, т. к. любит своих дочерей. Совместно с клиентом был составлен план трезвости. Сначала он с недоверием отнесся к такой работе, но затем ему стало интересно, он самостоятельно пытался чертить графики, прорисовывать шаги к трезвости. На протяжении последующего полугодия срывов не было. Отец записался

в спортивную секцию, активно посещает все мероприятия проекта и городские мероприятия.

Работа с семьей строилась по технологии ведения случая. План реабилитации включал адресную помощь в приобретении продуктов питания для детей, постоянное консультирование мамы по воспитанию детей, помощь в лечении девочек. Семья стала благополучателем благотворительной акции «Подари игрушку», на которой было собрано более 100 различных игрушек, одежда и книги; на Новый год дети получили прекрасные подарки по акции «Подарок каждому ребенку». Семья постепенно осваивает различные формы совместного семейного досуга: посещают клубные мероприятия, вместе гуляют, играют с детьми, занимаются творчеством. Благодаря сотрудничеству с «Ледовым дворцом» удалось договориться о бесплатном посещении развлекательного центра.

Сейчас детско-родительские отношения в семье улучшились: мама принимает девочек, их эмоциональные отношения стали более теплыми. Старшая дочь не пропускает занятия в ДОУ, мама старается приводить ее чистой. Немного улучшилось материальное положение семьи. Благополучное эмоциональное состояние семьи обусловлено и тем, что отец не употребляет спиртное в течение шести месяцев.

Анализ ситуации после внедрения услуги показал, что реализация комплекса запланированных мероприятий по проекту «Новый путь» позволила реализовать поставленные цели и задачи. Согласно показателям результативности работы за 2015 г., в отношении 39 детей предотвращена угроза жизни и здоровью в ситуациях употребления алкоголя родителями, 91 семье оказана помощь в преодолении трудной жизненной ситуации. Помощь носила индивидуально-адресный характер, виды помощи и необходимые услуги определялись непосредственно с семьей.

Выполнение задач проекта «Новый путь» способствовало внедрению системы раннего выявления семей, где родители злоупотребляют алкоголем, устранению причин и условий, способствующих усилению алкоголизма семей, минимизации их воздействия на детей и в итоге – сохранению полноценной кровной семьи для ребенка.

Деятельность семейного клуба, который посещают постоянно порядка 48 семей, позволила решить задачу организации здорового досуга и безопасного пространства для общения. У 75% благополучателей улучшились детско-родительские отношения и психоэмоциональное состояние семьи в целом. 100% семей планируют дальнейшее посещение семейного клуба.

Специалисты проекта отмечают высокую эффективность профилактических мероприятий. Их работе помогла объединить семьи в трудной жизненной ситуации и благополучные семьи, посещающие ДОУ, что позволило

клиентам проекта перенять позитивный опыт воспитания и детско-родительского взаимодействия, расширить свою сеть положительных социальных контактов. 90% родителей отмечают улучшение во взаимодействии с близкими людьми, 80% родителей хотят поддерживать дальнейшие отношения с другими семьями, посещающими мероприятия. Данный результат говорит о постепенном выходе некоторых семей из социальной изоляции, в которой часто находятся клиенты проекта.

Взаимодействие с партнерами проекта позволило наиболее эффективно оказывать услуги семьям, отработать систему взаимодействия специалистов ДОУ и кураторов проекта.

Список рекомендуемой литературы:

1. Доронова Т.Н., Голубева Л.Г., Жичкина А.Е., Князева О.Л., Соловьева Е.Л. Защита прав и достоинства маленького ребенка: координация усилий семьи и детского сада. Пособие для работников дошкольных образовательных учреждений. – М.: Просвещение, 2000.

2. Комплексное сопровождение детей дошкольного возраста / Под ред. Шипициной Л.М. – СПб.: Речь, 2003.

3. Платонова Н.М., Платонов Ю.П. Насилие в семье: Особенности психологической реабилитации. – М.: Речь, 2004.

4. Нестерова Г.Ф., Астэр И.В. Технология и методика социальной работы: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования. – М.: Академия, 2011.

5. Педагогическая поддержка ребенка в образовании / Под ред. В. Сластенина, И. Колесниковой. – М.: Академия, 2006.

Текст подготовили

Елена Смирнова, заместитель директора БФ «Дорога к дому»,

Юлия Матвеева, практический психолог проекта «Новый путь»,

Ольга Цыбанова, руководитель проекта «Новый путь»:

olga-tsybanova2011@yandex.ru

ИНФОРМАЦИЯ О СЕМЬЕ, НУЖДАЮЩЕЙСЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

ФИО несовершеннолетнего _____

Дата рождения _____

ФИО мамы (папы, законного представителя) _____

Учреждение, выявившее сигнал _____

Адрес (регистрации, проживания) _____

Телефон _____

Место работы родителей _____

Информация о составе семьи и совместно проживающих гражданах
(в таблицу):

Фамилия, имя, отчество	Родственные отношения	Дата рождения	Место работы / учебы

Дополнительная информация _____

№	Маркер	Отметка о наличии
	<i>Внешние признаки</i>	
1	Ребенок неоднократно посещает учреждение грязный, неподстриженный, с неухоженными ногтями, педикулезом, выраженными опрелостями, запущенными кожными заболеваниями.	
2	Отстает в физическом развитии (низкий вес, рост).	
3	Не соответствует возрасту речевое, моторное, психическое развитие (указать).	
4	Постоянное подавленное состояние, смотрит в одну точку, не видя ничего вокруг, долго лежит на одном месте.	
5	Склонность к обморокам, головокружению.	

№	Маркер	Отметка о наличии
6	Частые вялотекущие хронические и инфекционные заболевания.	
7	У ребенка проблемы с одеждой (одед не по погоде, не по размеру, без теплой одежды, обуви, нет запасного белья, или оно грязное, рваное, старое).	
8	Не имеет необходимых вещей и принадлежностей (кровать, постельное белье, игрушки, место для игр).	
9	Травмы, признаки физического насилия, гематомы, синяки, следы от ударов ремнем. Стремление скрыть причину травм.	
10	Утомленный внешний вид, ребенок бледный, анемичный.	
11	Обезвоживание у ребенка	
12	Ребенка не показывают врачу, когда это необходимо, не лечат, отказываются от необходимых процедур, предписаний врача. Не вызывают скорую помощь, когда необходимо.	
13	Родители вовремя не приходят за ребенком в детский сад, 2 раза в месяц и чаще, ребенка постоянно забирают из детского сада родственники без предварительной договоренности с воспитателем.	
14	Родители ребенка не приходят на собрания, консультации, не взаимодействуют с педагогами, отказываются от встреч.	
15	Родители (другие родственники, ухаживающие за ребенком) 2 раза в месяц и чаще замечены в состоянии алкогольного опьянения (прописать конкретно).	
16	Ребенок не посещает детский сад, без уважительных причин (без объяснений причины).	
17	Ранняя беременность, заболевания, передающиеся половым путем.	
	Личностные и поведенческие особенности ребенка	
18	Неумеренный аппетит.	
19	Энурез, энкопрез.	
20	Необъяснимые нетипичные для ребенка изменения в поведении (прежде жизнерадостный теперь постоянно замкнут, пассивен, неконтактен).	
21	Излишняя замкнутость, изолированность, несвойственная ребенку, либо чрезмерная прилипчивость, потребность в ласке.	
22	Неадекватное ситуации поведение, реакции – сосание пальца, раскачивание из стороны в сторону, кусается, щиплетса, нервные тики.	
23	Постоянно подавленное состояние (смотрит в одну точку, не видя ничего вокруг, замирает в одной позе и т. п.).	
24	Ярко выраженные страхи (идти домой, наказания, родителей, т. п.).	
25	Неуравновешенная психика, частые перепады настроения. Слишком активно ведет себя, мешая другим, излишняя суетливость.	
26	Нарушение ролевого поведения. Выполнение несвойственных возрасту ролей.	
27	Психосоматические расстройства (головные боли, боль в животе, говорит, что ему плохо, колет в области сердца и т. п.).	
28	Нарушение концентрации внимания, памяти, быстрая истощаемость.	
29	Ребенок высказывает суицидальные мысли (написать конкретно).	
30	Повышенная тревожность, беспричинное беспокойство.	
31	Постоянно во всем винит себя, считает во всем виноватым.	
32	Проявления агрессивности (нецензурно ругается с детьми и взрослыми, часто и жестоко дерется со сверстниками, грубо отвечает взрослым).	

№	Маркер	Отметка о наличии
33	Ребенок проявляет нарочитое внимание в сексуальной теме, у ребенка сексуализированное поведение (частый/открытый онанизм, стремление прикасаться или рассматривать половые органы, имитация полового акта).	
34	Жестокое обращение с животными, младшими детьми, слабыми.	
35	Появление в ИЗО-деятельности ребенка ярко-выраженных изменений тем, цветов рисунка. Появление в игре слов, выражений, действий с признаками агрессии, негативизма.	
36	Чрезмерная несамостоятельность, не может самостоятельно заниматься (играть).	
37	Нет увлечений, не занимается ни в каких кружках, секциях.	
38	Отсутствие позитивных социальных контактов (нет друзей и приятелей, компания с признаками неблагополучия и т. п.).	
39	Частое употребление ненормативной лексики.	
40	Постоянные, затяжные конфликты с родителями, другими членами семьи. Избегание общения с родителями.	
41	Сознательная ложь. Изворотливость.	
42	Воровство.	
43	Ребенок употребляет ПАВ (курит, употребляет алкоголь, наркотики).	
44	Уходы из дома. Бродяжничество.	
45	Ребенка ограничивают в общении со сверстниками (не разрешают общаться, приходить друзьям). Ребенок часто находится запертым один дома.	
46	Родители не знают и не интересуются, где и с кем ребенок проводит время.	
	<i>Семья и окружение ребенка</i>	
47	Плохие жилищные условия (теснота, нарушение санитарно-гигиенических норм), плохое санитарное состояние жилья.	
48	Низкая материальная обеспеченность семьи. Бедность. Большие долги по квартплате.	
49	Живет с бабушкой, дедушкой, другими родственниками.	
50	Инвалидность родителей. Психические заболевания у родителей. Наличие у родителей некоторых особенностей поведения (расшифровать конкретно).	
51	Высокая конфликтность родителей, при этом ребенок – свидетель (орудие разрешения семейных споров), т. п.	
52	Криминальная семья (имеют судимость один или несколько членов семьи).	
53	Неконтактная (недоверчивая) семья. Изолированная семья. Участие в сектах.	
54	Неразвитость родительских чувств и навыков. Низкий уровень педагогической культуры родителей. Деформированные ценностные ориентации родителей.	
55	Престарелые или несовершеннолетние родители.	
56	Родители – выпускники детских домов.	
57	Родители – выпускники коррекционной школы.	
58	Наличие кризиса в семье, трудной жизненной ситуации: пожар, смерть, беженцы, т. п.	
59	Наличие травм, гематом у родственников, совместно проживающих с ребенком.	

ПЛАН СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ С СЕМЬЕЙ

Цель _____

№ п/п	Действия (мероприятие, шаг) специалистов/клиентов	Срок исполнения	Ответственный		Отметка о выполнении	
			Подпись специалиста	Подпись клиента	Что достигнуто	Комментарии
Промежуточная цель 1						
Промежуточная цель 2						
Промежуточная цель 3						

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОДДЕРЖАНИЮ ТРЕЗВОСТИ

Цель: профилактика срыва, работа с привычным образом жизни

№ п/п	Действия (мероприятие, шаг) специалистов/клиентов	Срок исполнения	Ответственный		Отметка о выполнении	
			Подпись специалиста	Подпись клиента	Что достигнуто	Комментарии
Этап 1 Пройти курс лечения/или самостоятельный контроль						
Этап 2 Эмоциональная поддержка, поддержка выздоровления						
Этап 3 контроль за питанием						
Этап 4 физическая активность						
Этап 5 сбалансированная жизнь окружения (семьи)						

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

 Дорога к дому  Северсталь	Благотворительный фонд «Дорога к дому» (Вологодская обл., г. Череповец) компании «Северсталь» создан в 2005 году и реализует одноименную целевую благотворительную программу, направленную на профилактику социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних. Работа Программы организована через проектную деятельность. БФ «Дорога к дому» объединяет ресурсы государства, бизнеса и общества, развивает ассортимент и качество социальных услуг для семей с детьми в трудной жизненной ситуации. Сайт фонда: dorogakdomu.ru
--	---

В г. Череповце Вологодской области по данным территориального отдела ЗАГС количество разводов за 2012–2013 гг. составило около 1000–1200, более 800 детей остались воспитываться в неполных семьях. По данным отдела опеки и попечительства Комитета социальной защиты населения г. Череповца, количество обращений по разрешению семейных споров, ежегодно составляет порядка 170 семей. 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.

Основной проблемой послеразводного периода является стрессовое состояние у всех членов семьи. Особенно болезненно переживают распад семьи дети. Развод негативно влияет на личностное развитие несовершеннолетнего в целом – это проявляется в особенностях поведения (девиации, правонарушения), нарушениях социальной адаптации ребенка.

Ситуация может усугубляться в случаях возникновения у обоих или одного из родителей новой семьи. Родители, занятые выяснением собствен-

ных 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 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, могут попасть в т.н. «группу риска». С каждым годом наблюдается существенный рост детской преступности, углубляется негативное отношение молодежи к закону, праву, усиливается тенденция негативного, а зачастую и откровенно циничного отношения к нравственным и духовным устоям общества. Анализ данных Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав по г. Череповцу свидетельствует: среди несовершеннолетних, стоящих на учете из-за совершенных правонарушений 33% – дети из разведенных семей¹.

Если родители не могут договориться, типичны ситуации:

1. Когда один из родителей препятствует общению ребенка с другим, тем самым, нарушая законное право несовершеннолетнего на общение с обоими родителями.

2. Когда встречи заканчиваются открытым конфликтом, выяснением отношений родителей (порой с применением физического насилия) на глазах у ребенка.

3. Когда один из родителей (как правило, мать) считает (иногда обоснованно), что встречи второго родителя с ребенком негативно влияют на детскую психику и поведение, т.к. он оказывает на ребенка давление, настраивает его против матери, отрицательно оценивает мать.

Таким образом, социально-психолого-педагогическое сопровождение семей, находящихся в сложной конфликтной ситуации (период развода, ранний послеразводный период), является неотъемлемой частью профилактики правонарушений, безнадзорности и риска социального сиротства у детей в любом возрасте. Услугу по предотвращению подобных негативных явлений оказывает **проект «Территория счастливого детства» БФ «Дорога к дому»**.

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.

¹ Подробнее о связи между семейной ситуацией и риском правонарушений см. исследование БФ «Дорога к дому» «Несовершеннолетний правонарушитель: какой он и почему?» <http://dorogakdomu.ru/wp-content/uploads/2015/10/2014-Nesovershennoletniy-pravonarushitel-kakoy-on-i-pochemu.pdf>

Задачи, которые решаются в ходе оказания услуги:

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

Целевой группой (получателями услуги) являются несовершеннолетние и их родители, находящиеся в ситуации конфликтного развода, а также их ближайшее социальное окружение несовершеннолетних.

Деятельность по оказанию услуги включает в себя следующие **этапы**:

1. Выявление семей с детьми в доразводный и послеразводный период, находящихся в конфликте и нуждающихся в помощи специалистов.
2. Анализ информации о семье, принятие решения о предложении оказания услуги (открытие случая).
3. Анализ семейной ситуации, заключение соглашения о сотрудничестве, разработка реабилитационного плана.
4. Реализация плана, отслеживание динамики и изменений в семье, принятие решения о завершении работы (закрытии случая).

1 этап. Выявление семей с детьми в доразводный и послеразводный период, находящихся в конфликте и нуждающихся в помощи специалистов.

Цель этапа: выявление семьи с ребенком в доразводный и послеразводный период на базе различных организаций – субъектов профилактики социального сиротства.

Продолжительность этапа: 1–5 дней (в зависимости от семейной ситуации).

Маркеры определения целевой категории клиентов:

- Социальные барьеры: отсутствие территории для общения родителей и детей в до- и послеразводном процессе, конфликтные взаимоотношения семьи с ближайшим социальным окружением.
- Психологические барьеры: острые конфликтные ситуации между бывшими супругами и родственниками.

Технологические шаги этапа (на примере отдела опеки и попечительства (ООиП) Комитета социальной защиты населения г. Череповца):

Специалист ООиП в срок 1–3 дня переадресовывают поступивший сигнал о семье специалистам, оказывающим услугу, которые в соответствии с положением о проекте и должностными инструкциями фиксируют сигнал в журнале регистрации. Сигнал из ООиП принимается по телефону, факсу, электронной почте, на странице в социальной сети.

Документооборот на данном этапе: «Журнал регистрации обращений граждан», который включает в себя дату обращения, способ обращения, ФИО обратившегося, источник информации, лицо, передавшее информацию, результат.

Детально деятельность специалистов представлена в таблице № 1.

Таблица 1. Технология работы на первом этапе услуги.

«Технологический шаг»	Ответственный специалист	Содержание деятельности специалиста	Результат шага
Выявление семьи с ребенком, родители которого разводятся (либо разведены)	Специалист любого из субъектов профилактики	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, оказывающим данную услугу.	Выявлена семья «группы риска», выявление зафиксировано в документации.
Регистрация случая наличия семьи с ребенком в доразводный и послеразводный период	Специалист по социальной работе, оказывающий данную услугу	Специалист по социальной работе фиксирует сигнал в журнале регистрации обращений граждан. Данный документ включает в себя дату обращения, способ обращения, ФИО обратившегося, источник информации, лицо, передавшее информацию, результат.	Информация о семье с ребенком группы риска зафиксирована документально.
Переадресация информации другим субъектам профилактики, в случае, если клиент не является целевой аудиторией	Специалист по социальной работе, оказывающий данную услугу	Деятельность специалиста в рамках данного шага заключается в своевременной передаче информации о ситуации в семье (с разрешения членов семьи) в различные ведомства. Сигнал передается в течение 1–3 часов.	Передача информации зафиксирована документально.

2 этап. Анализ информации о семье, принятие решения о предложении оказания услуги (открытие случая).

Цель этапа: анализ информации о семье с ребенком в доразводный и послеразводный период.

Продолжительность этапа: 1–2 дня.

Технологические шаги этапа: Специалисты проекта (руководитель, специалист по социальной работе, психолог) принимают информацию о случае, выявленном специалистами городскими субъектами профилактики социального сиротства.

Проводятся анализ ситуации (проверка сигнала) и консилиум. На консилиуме специалисты фиксируют и анализируют всю полученную информацию о семье и выносят решение о принятии семьи в работу (открытие случая).

Руководитель услуги назначает ответственного за ведение случая – куратора.

3 этап. Анализ семейной ситуации, заключение соглашения о сотрудничестве, разработка реабилитационного плана.

Цель этапа: установление доверительных отношений с семьей, изучение психолого-социальной ситуации семьи, психологическая диагностика ребенка и родителей, выявление ресурсов семьи.

Продолжительность этапа: от 1 до 2 недель.

Технологические шаги этапа:

Психолого-социально-педагогическая диагностика. Углубленная оценка природы проблемы. В течение одной-двух недель в ходе общения с клиентами формируются доверительные отношения, проводятся диагностические процедуры, с участием клиента проводится анализ существующих проблем. Специалисты помогают клиенту разобраться с проблемами, понять их природу, причины, а также спроектировать пути устранения проблем.

Разработка реабилитационного плана семьи. План разрабатывается совместно с клиентами – получателями данной услуги. Куратор помогает клиентам определить проблемы и пути их решения, рекомендует клиенту обратиться за помощью к различным специалистам. Содержание плана зависит от той природы проблемы, которая была выявлена на предыдущих этапах, и включает конкретные шаги по выполнению реабилитационных мероприятий.

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

Детально деятельность специалистов, оказывающих данную услугу в рамках данного этапа, представлена в таблице № 2.

4 этап. Реализация плана, отслеживание динамики и изменений в семье, принятие решения о завершении работы (закрытии случая).

Цель этапа: преодоление социальных и психологических барьеров в общении между родителями, находящимися в остром конфликте, реализация права ребенка на здоровые отношения с обоими родителями (социально-ближайшим окружением).

Продолжительность этапа: от 3 до 6 месяцев.

Технологические шаги этапа:

На данном этапе осуществляется деятельность по реализации плана семьи, в рамках которой проводятся семейно-групповые конференции, встречи за круглым столом, встречи в рамках клубной деятельности, совместные досуговые мероприятия для семьи, а также индивидуальное консультирование детей и родителей.

Мониторинг плана проводится один раз в месяц для анализа того, насколько реализуемый план эффективен. Мониторинг предполагает оценку

Таблица 2. Технология работы на третьем этапе услуги.

«Технологический шаг»	Ответственный специалист	Содержание деятельности специалиста	Результат шага
Установление доверительных отношений	Специалисты	Личная беседа с клиентом, реагирование на запрос клиента.	Сформированы доверительные отношения с клиентом.
Социальная диагностика	Специалист по социальной работе, оказывающий услугу	1) Беседа с клиентом 2) Тест «Ваши отношения после развода»	1) Информация о сложившейся ситуации в семье, информация об иных учреждениях с которыми взаимодействовала семья, выяснение, обращались ли семья в судебные органы для разрешения конфликтной ситуации (решение суда), ближайшее социальное окружение семьи. Информация о несовершеннолетнем, основные трудности, связь с общеобразовательным учреждением. 2) Характеристика отношений в послеразводном периоде.
Социально-педагогические диагностики	Куратор	Социально-педагогические методики, используемые для работы с детьми и родителями: 1) Методика диагностики склонности к отклоняющемуся поведению, социальной дезадаптации, педагогической запущенности (СОП) 2) Методика «Типы конфликтных ситуаций в семье» 3) Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» 4) Методика диагностики акцентуаций характера 5) Опросник для определения зависимости подростков к алкоголю и табакокурению 6) Тест «Стратегии семейного воспитания» 7) Методика направленности личности (ориентационная анкета)	1) Определение склонности к девиантному поведению 2) Выявление и сравнение конфликтности в восьми сферах отношений между супругами. 3) Выявление в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности и агрессивности. 4) Выявление типов акцентуаций характера. 5) Определение уровня зависимости подростка от алкоголя и табакокурения. 6) Определение стратегии семейного воспитания. 7) Определение личностной направленности (на себя, на общение, на дело)
Психологическая диагностика	Психолог, оказывающий услугу	В рамках тестирования применяются следующие методики, используемые для работы с детьми и родителями: 1) Тест «Эмоциональное отношение в семье»	1) Изучение эмоциональных отношений ребенка с семьей, определение позиции ребенка в семье.

«Технологический шаг»	Ответственный специалист	Содержание деятельности специалиста	Результат шага
		2) Сокращенный многофакторный опросник для исследования личности (СМОЛ) 3) Опросник «Подростки о родителях» 4) Методика «Незавершенные предложения» (Saks – Sidney) 5) «Психологическая автобиография» 6) «Несуществующее животное» 7) «Кинетический рисунок семьи»	2) Оценка уровня нервно-эмоциональной устойчивости, степени интеграции личностных свойств, уровня адаптации личности к социальному окружению. 3) Изучение установки, поведения и методов воспитания родителей так, как видят их дети в подростковом возрасте. 4) Изучение системы личностных отношений супругов, их семейных установок. 5) Общая характеристика жизненных ситуаций, раскрытие основных подходов к их анализу, а также некоторых распространенных ситуаций, встречающихся на жизненном пути личности. 6) Анализ уровня агрессивности намерений личности. 7) Исследование адекватности представлений о взаимоотношениях в семье.
Разработка реабилитационного плана работы семьи	Куратор случая и клиент, получатель услуги	После анализа ситуации и сбора информации куратор совместно с семьей составляют план реабилитации, в котором определены промежуточные цели, ответственности каждой из сторон, сроки выполнения определенных шагов. План разграничивает ответственность куратора и клиента.	План разработан и утвержден как со стороны куратора, так и членов семьи. Утвержден руководителем проекта.

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.

Детально деятельность специалистов в рамках данного этапа представлена в таблице № 3.

В комплекс социальных услуг, оказываемых целевой группе, входят:

Социально-психологические услуги:

- Психологическая диагностика детей, родителей или семейной системы клиентов:
 - а) получение информации от клиента/семьи клиента о его/их социально-психологических проблемах;

Таблица 3. Технология работы на четвертом этапе услуги.

«Технологический шаг»	Ответственный	Содержание деятельности специалиста	Результат шага
Реализация реабилитационного плана	Куратор случая и семья, получатель услуги	Клиент принимает активное участие в разработке и реализации плана. 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.	План реализован качественно и в полном объеме. План не реализован в связи с неучтенными ранее обстоятельствами (отказ семьи от сотрудничества, переезд в другой город и т.д.). План реализован частично/необходимо внести корректировки в план.
Мониторинг	Руководитель	Совместно с куратором анализирует ход реализации плана, оценивает его эффективность и предлагает дальнейшие действия: • насколько поставленные цели соответствуют реальной ситуации в жизни семьи; • если не соответствуют, то чем это вызвано и какова динамика в реализации плана.	Проведен анализ эффективности мер по сопровождению семьи.
Проведение «срезовой» диагностики	Психолог, специалист по социальной работе	1 раз в три месяца психолог и специалист по социальной работе проводят «срезовую» диагностику оценки социальной дезадаптации (правонарушений) несовершеннолетнего, детско-родительских отношений, психо-эмоционального состояния ребенка и родителей. На основе данной диагностики наглядно видна динамика ситуации в семье. Если риск низкий, то случай может быть вынесен на обсуждение для закрытия. Если риск средний или высокий, то случай выносится на обсуждение специалистов и семьи и принимается решение о внесении корректировок в реабилитационный план работы с семьей.	Проведена «срезовая» диагностика. Появилось основание для принятия решения о закрытии случая или о дальнейшем продолжении работы.
Принятие решения о дальнейшей работе со случаем	Руководитель, куратор случая	На основании мониторинга может быть вынесено решение о дальнейшей работе со случаем. Реализацию плана можно продлить на определенное время, если: 1. Отмечается положительная динамика в семейной ситуации, однако времени для полного достижения цели не хватило. 2. План признан эффективным частично и требует корректировки цели, задач, действий. В таком случае план частично корректируется и на его реализацию дается определенное время в зависимости от специфики сопровождения.	Принято решение о дальнейшем сопровождении семьи. Принято решение о закрытии случая.

«Технологический шаг»	Ответственный	Содержание деятельности специалиста	Результат шага
		Другой вариант – закрытие случая – может применяться, если: 1. План реализован, ребенок полноценно общается с обоими родителями. Снижен риск повторных конфликтных ситуаций у родителей ребенка. 2. План реализован, прослеживается устойчивая положительная динамика в профилактической работе в рамках снижения риска правонарушений и социальной дезадаптации несовершеннолетнего. 3. План не реализован, контакт со вторым родителем несовершеннолетнего не установлен. 4. План не реализован, отсутствует возможность установить контакт с ребенком в силу нежелания родителя включаться в работу и сотрудничать с бывшим супругом.	

- б) обсуждение с клиентом/семьей клиента возникших социально-психологических проблем: выявление причин возникновения проблем межличностных отношений, выработка путей их решения;
- в) социально-психологическая помощь клиенту/семье клиента в поиске и мобилизации внутренних ресурсов в решении социально-психологических проблем, профилактика их повторного возникновения.
- Психологическое консультирование клиента/семьи клиента по вопросам:
 - а) отношений между родителями и детьми, формирования семейных и супружеских отношений;
 - б) преодоления семейных конфликтов;
 - в) социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта;
 - г) 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:
 - а) установление положительной мотивации на здоровое общение родителей с детьми;

- б) мобилизацию физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов клиента/семьи клиента по выходу из кризисной ситуации;
- в) расширение диапазона приемлемых средств по самостоятельному решению клиентом возникших проблем и преодолению трудностей, содействие в воспитании у клиента уверенности в себе;
- г) проведение психологической коррекции нарушений общения у детей или родителей;
- д) создание атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения между бывшими супругами;
- Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности;
- Экстренная психологическая помощь;
- Групповые психологические занятия для родителей с детьми;

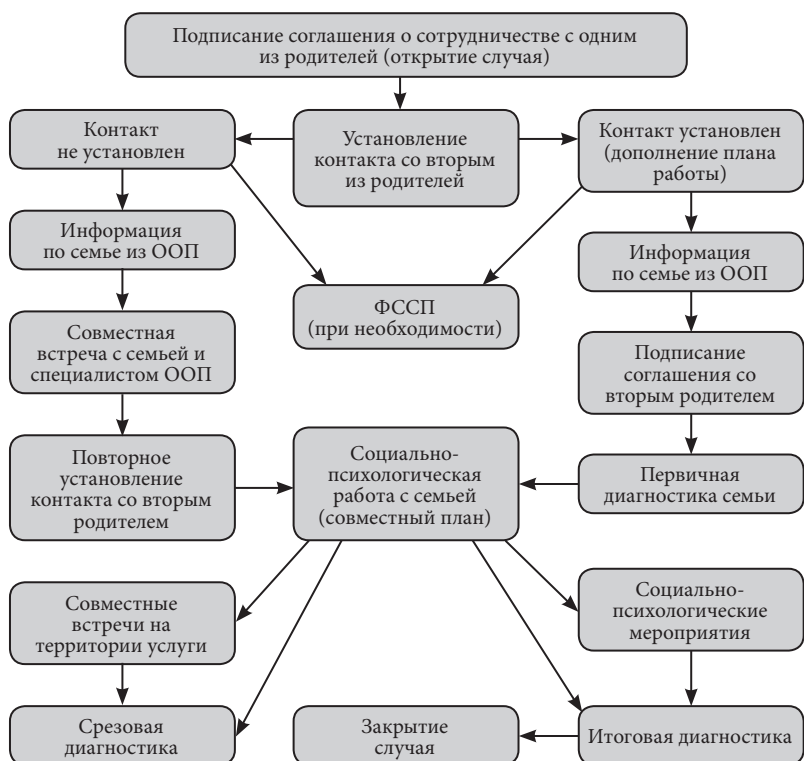


Рис. 3.1. Алгоритм оказания поддержки семьям, находящимся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка
ООП – отдел опеки и попечительства; ФССП – федеральная служба судебных приставов.

Социально-педагогические услуги:

- Социально-педагогическая диагностика и обследование личности клиента/членов семьи клиента;
- Социально-педагогическое консультирование по вопросам:
 - а) отношений родителей с детьми в ситуации развода родителей;
 - б) особенностей возрастного и индивидуального развития детей, способов воспитания;
 - в) налаживания межличностных и внутрисемейных отношений;
 - г) преодоления конфликтов между бывшими супругами, негативно влияющих на детей;
 - д) профилактики употребления ПАВ и отклонений в поведении у школьников, формирования гражданско-правовой ответственности.
- Мероприятия, направленные на повышение педагогической грамотности родителей по возрастным особенностям детей и вопросам воспитания;
- Внесение корректив в индивидуальный реабилитационный план совместной работы с учетом результатов промежуточной диагностики;
- Содействие организации совместного досуга родителей с ребенком (экскурсии, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия).

Специфичной для проекта **социально-бытовой услугой** является предоставление нейтральной безопасной территории для общения родителей (или ближайшего социального окружения) и несовершеннолетнего. Цель этой услуги – реализовать право ребенка на здоровые, полноценные отношения с обоими родителями.

Безопасная территория представляет собой специально организованную комнату с отдельным входом на территории Муниципального бюджетного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток». Комната оборудована видеокамерами, при необходимости предоставляются услуги охранного агентства. По запросу клиентов специалисты проекта сопровождают семьи с детьми в развлекательные и досуговые центры или присутствуют на дому при общении родителя и ребенка.

Для всех категорий клиентов предлагаются различные виды **клубной деятельности**:

Клуб для пап «Новый Я»

Цель: минимизация последствий психологических травм у разведенных 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 разведенных 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».

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 психо-эмоционального состояния у клиентов, профилактика социальной дезадаптации и правонарушений у несовершеннолетних.

Штат сотрудников, оказывающих услугу, включает в себя руководителя, психолога, социального педагога и куратора.

В работе по оказанию поддержки семьям, находящимся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка, специалисты основываются принципах ответственности за управление собственной жизнью (опора на внутренние ресурсы человека/семьи), сотрудничества (субъект-субъектный подход), взаимной информированности, а также проектный принцип (работа направлена на решение конкретной проблемы).

Общие требования к профессиональной компетентности специалистов следующие:

- Высшее профессиональное образование по специальности, опыт работы в социальном проекте не менее 1 года.
- Регулярное обучение, повышение квалификации, участие в супервизии, в специализированных семинарах, тренингах.
- Опыт работы с семьями в кризисной ситуации не менее 1 года.

Более подробно компетенции специалистов, оказываемых услуги, представлены в таблице 4.

Таблица 4. Задачи и компетенции специалистов проекта.

Специалист	Содержание деятельности специалиста	Компетенции специалиста
Руководитель	• организует и курирует всю работу по оказанию услуги: работу специалистов, соблюдение технологических принципов оказания помощи семьям, взаимодействие с партнерами, ведение отчетной документации; • представляет услугу в различных организациях; • организует и проводит рабочие группы специалистов; • обеспечивает профессиональные контакты с различными учреждениями.	• 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 консультировании, в разрешении межличностных конфликтов; • знание технологии работы со случаем; • знание законодательства РФ и • нормативно-правовых документов.
Куратор случая	• работает с клиентами по технологии ведения случая; • осуществляет индивидуальное и телефонное консультирование; • участвует в интервью и супервизиях специалистов; • оказывает посреднические услуги детям и родителям в получении социальной помощи; • собирает факты и информацию, необходимые для анализа и оценки ситуации клиента; • урегулирует отношения между конфликтующими клиентами.	• владение навыками профессиональной коммуникации; • ориентация на достижение запланированного результата; • знание концепции семейно-ориентированного подхода; • знание технологии работы со случаем. • умения в работе с детьми группы риска (бракоразводный процесс).
Психолог	• проводит психологическую диагностику клиента; • оказывает индивидуальные, семейные консультации клиентам по запросу куратора случая; • проводит занятия в Клубах; • готовит клиентов перед встречей на нейтральной территории; • организует и проводит детско-родительские встречи и занятия.	• высшее профессиональное психологическое образование; • владение арт-терапевтическими методиками, сказкотерапией, гештальт-терапией, песочной терапией; • владение навыками разрешения внутрисемейных кризисов; • опыт работы с семьями в качестве специалиста не менее 1 года; • знания в области возрастной, детской, семейной психологии (повышение квалификации, профессиональная переподготовка, участие в мастер-классах).
Специалист по социальной работе	• индивидуально работает с несовершеннолетними – клиентами проекта для профилактики социальной дезадаптации детей после развода родителей; • индивидуально работает с несовершеннолетними для профилактики девиантного и делинквентного поведения школьников в ситуации развода; • организует и проводит для клиентов реабилитационные культурно-досуговые мероприятия;	• знания в области социальной педагогики, методы социального-педагогического исследования; • знание форм и методов социально-педагогической деятельности с детьми, семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (до и после бракоразводный период) • владение навыками разрешения кризисных ситуаций по проблеме обучения и поведения; • владение знаниями по технологии ведения случая;

Специалист	Содержание деятельности специалиста	Компетенции специалиста
	• организует работу детских клубов; • организует детско-родительские встречи; • оказывает социально-педагогическую поддержку клиентам проекта (диагностика, интерпретация, мониторинг, педагогическое сопровождение клиентов).	• знание техник и методик, направленных на социально-педагогическую профилактику девиантного и делинквентного поведения детей; • умение обеспечивать и улаживать отношения между конфликтующими клиентами.

Для оказания услуги по поддержке семей, находящихся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка, нужно следующее **материально-техническое обеспечение:**

- 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 для 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.

Правовой основой для оказания услуги являются:

- Конвенция о правах ребенка (принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 г.)
- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ

Специалисты, оказывая данные услуги, опираются на специально подобранный **пакет психологических, социально-педагогических диагностических методик**:

- тест «Ваши отношения после развода»
- методика диагностики склонности к отклоняющемуся поведению, социальной дезадаптации, педагогической запущенности (СОП) (А.Н. Орел)
- методика «Типы конфликтных ситуаций в семье» (А.Р. Тиводар)
- методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев)
- методика диагностики акцентуаций характера (опросник К. Леонгарда – Г. Шмишека)
- опросник для определения зависимости подростков от алкоголя и табакокурения (С.В. Ковалева)
- тест «Стратегии семейного воспитания»
- методика направленности личности (ориентационная анкета) (Б. Басс)
- тест «Эмоциональное отношение в семье» (А.Г. Лидерс, И.В. Анисимова)
- сокращенный многофакторный опросник для исследования личности (СМОЛ)
- опросник «Подростки о родителях» (Л.И. Вассерман)
- методика «Незавершенные предложения» (Saks – Sidney)
- тест «Психологическая автобиография» (Е.Ю. Коржова)
- тест «Несуществующее животное»
- тест «Кинетический рисунок семьи»

Специалисты прошли обучение технологии ведения случая, семейно-ориентированному подходу, кризисному консультированию, системе раннего выявления семейного неблагополучия. Они владеют новыми методами восстановления здоровья, техниками психологической защиты и гармонизации личности для специалистов, работающих с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации. Постоянно повышают свои профессиональные знания по темам «Межличностные конфликты и их разрешение», «Эмоциональные нарушения у детей и методы психологической коррекции», «Первый день с клиентом», Методика «Карта мира» в Институте практической психологии «ИМАТОН» (г. Санкт-Петербург). Также специалисты, оказывающие данную услугу, регулярно принимают участие в супервизиях и интервизиях.

Имеются разработанные программы занятий в рамках Клубной деятельности, система оценки результативности работы, методические пособия (памятки) для родителей, находящихся в конфликтном разводе.

Основными партнерами по предоставлению данной услуги являются:

- Отдел опеки и попечительства комитета социальной защиты населения г. Череповца, сотрудники которого рекомендуют родителям, находящимся в разводе, обратиться за помощью к специалистам.
- Федеральная служба судебных приставов, которая осуществляет контроль за встречами по исполнительному листу (постановление суда о порядке общения родителя, родственников с ребенком).
- Судебные органы, которые дают рекомендации и обозначают территорию для встреч родителя с ребенком в судебном постановлении.
- Образовательные учреждения города, которые распространяют информацию об услуге среди потенциальных клиентов.

Также **информация об услуге** по поддержке семей, находящихся в ситуации конфликтного развода, негативно влияющего на ребенка, размещается в сети Интернет на официальном сайте фонда www.dorogakdomu.ru и на странице ВКонтакте (vk.com/club55273814). Информирование происходит через периодические печатные издания – журнал для ответственных родителей «Дорога к дому» и городские издания г. Череповца, телепередачи местных каналов, информационные стенды в учреждениях социальной сферы города.

В работе с клиентами в ситуации конфликтного развода возникает много **трудностей**. Основная проблема – установление контакта, работа с сопротивлением и мотивация второго (не живущего с ребенком) родителя на сотрудничество. За период реализации услуги не удалось наладить контакт только с одним отцом, который мотивировал свой отказ от сотрудничества так: *«Ребенок воспитывается с матерью, которая сама должна решать и его проблемы, и свои»*. Возникают сложности при урегулировании конфликтов между бывшими супругами. При организации встреч бывшие супруги агрессивно настроены по отношению друг к другу, постоянно конфликтуют, зачастую их агрессия переходит в физическую. Поэтому основной акцент в налаживании взаимоотношений между родителями ставится на стабилизацию психоэмоционального состояния клиентов.

На данный момент **результаты оказания услуги** семьям, находящимся в конфликтном разводе, следующие: происходят социально-значимые изменения: семьи учатся самостоятельно решать различные вопросы по жизнеустройству ребенка; бывшие супруги (и родственники) начинают взаимодействовать между собой; родители овладевают эффективными приемами взаимодействия с детьми.

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

У детей происходят личностно-значимые изменения: нормализуется поведение; улучшаются межличностные коммуникации с окружающими; повышаются жизненный тонус и школьная успеваемость.

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

Есть и **незапланированные результаты**: две семьи забрали заявление о разводе, пяти семьям оказана материальная помощь (в виде продуктов и одежды), для четырех детей организован досуг (кружки по интересам). Также выявилась потребность клиентов проекта в консультациях по вопросам получения государственной социальной помощи, и специалисты стали их предоставлять.

Список рекомендуемой литературы:

1. *Алешина Ю.А.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: Класс, 2006.
2. *Андреева Т.В.* Семейная психология: Учебное пособие. – СПб.: Речь, 2006.
3. *Берг-Кросс Л.* Терапия супружеских пар. – М.: Издательство Института психотерапии, 2006.
4. Большая энциклопедия психологических тестов. – М.: Эксмо, 2007.
5. *Варга А.Я.* Системная семейная психотерапия. Краткий лекционный курс. – СПб.: Речь, 2006.
6. *Видра Д.* Помощь разведенным родителям и их детям: от трагедии к надежде. По страницам научных трудов Гельмута Фигдора. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2000.
7. *Дымнова Т.И.* Психология семейного образа жизни. – М.: Педагогическое общество России, 2007.
8. *Савинов Л.И., Кузнецова Е.В.* Социальная работа с детьми в семьях разведенных родителей: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008.

Собственные публикации БФ «Дорога к дому»:

- Модель межведомственной работы по профилактике социального сиротства детей раннего возраста. Методическое пособие. – Череповец: БФ «Дорога к дому», 2015. <http://dorogakdomu.ru/wp-content/uploads/2015/10/metodichka-Rebenok-v-seme-2015.pdf>
- Оценка эффективности технологий раннего выявления семейного неблагополучия и работы со случаем нарушения прав ребенка. Методическое пособие. – Череповец: БФ «Дорога к дому», 2016. <http://dorogakdomu.ru/wp-content/uploads/2015/10/otsenka-e%60ffektivnosti-tehnologiy-2016.pdf>
- Эффективные социальные услуги по профилактике социального сиротства и правонарушений несовершеннолетних. Методическое пособие. – Череповец: БФ «Дорога к дому», 2016. <http://dorogakdomu.ru/wp-content/uploads/2015/10/2016g.-E%60ffektivnyie-sotsialnyie-uslugi-po-profilaktike-sotsialnogo-sirotstva-i-pravonarusheniy-nesovershennoletnih.pdf>

Текст подготовили

Елена Смирнова, заместитель директора БФ «Дорога к дому»,

Наталья Пахолкова, методист ресурсно-методического центра,

Регина Ситникова, руководитель проекта «Территория счастливого детства»: regina_sitnikova.78@mail.ru

Журнал учета обращений клиентов по услуге

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

Оценка семьи

Дата заключения соглашения _____

Причина обращения _____

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: _____

Маркеры оценки детско-родительских отношений:

Ребенок:

МАРКЕР	ДИАГНОСТИКА		
	ПРИ ВХОДЕ	СРЕЗОВАЯ	НА ВЫХОДЕ
<i>Страх оставаться с одним из родителей</i>			
<i>Повышенный уровень тревожности</i>			
<i>Недостаток внимания со стороны родителя</i>			
<i>Эмоциональное отвержение ребенка</i>			
<i>Отсутствие диалога с родителем</i>			

Родители:

МАРКЕР	ДИАГНОСТИКА		
	ПРИ ВХОДЕ	СРЕЗОВАЯ	НА ВЫХОДЕ
<i>Постоянные конфликты между родителями</i>			
<i>Крик</i>			
<i>Чрезмерная опека несовершеннолетнего</i>			
<i>Недостаток внимания, уделяемого ребенку</i>			
<i>Неуважение индивидуальности ребенка</i>			
<i>Враждебность к ребенку</i>			
<i>Авторитарность родителей по отношению к несовершеннолетнему</i>			

Маркеры оценки уровня конфликтной ситуации в семье:

МАРКЕР	ДИАГНОСТИКА		
	ПРИ ВХОДЕ	СРЕЗОВАЯ	НА ВЫХОДЕ
<i>Взаимная неприязнь бывших супругов</i>			
<i>Отсутствие толерантности между родителями</i>			
<i>Вербальная агрессия</i>			
<i>Физическая агрессия</i>			
<i>Непрощенные обиды</i>			
<i>Низкий уровень педагогической грамотности членов семьи</i>			
<i>Жесткая позиция родителя</i>			
<i>Непринятие ребенком одного из родителей</i>			

Маркеры оценки психо-эмоционального состояния:

Ребенок:

МАРКЕР	ДИАГНОСТИКА		
	ПРИ ВХОДЕ	СРЕЗОВАЯ	НА ВЫХОДЕ
<i>Вербальная агрессия</i>			
<i>Физическая агрессия</i>			
<i>Повышенная тревожность</i>			
<i>Отсутствие эмпатии к окружающим</i>			
<i>Снижение уровня самоконтроля</i>			
<i>Снижение уровня самооценки</i>			
<i>Психофизиологические проявления</i>			
<i>Речевые расстройства</i>			
<i>Бессонница</i>			

Родители:

МАРКЕР	ДИАГНОСТИКА		
	ПРИ ВХОДЕ	СРЕЗОВАЯ	НА ВЫХОДЕ
<i>Апатия</i>			
<i>Речевая бессвязность</i>			
<i>Агрессивность</i>			
<i>Злоупотребление ПАВ</i>			
<i>Снижение уровня самоконтроля</i>			
<i>Негативизм</i>			
<i>Психофизиологические проявления</i>			
<i>Заикливание на ситуации</i>			
<i>Бессонница</i>			
<i>Моральный садизм</i>			

Маркеры оценки социальной дезадаптации (правонарушений) несовершеннолетнего:

МАРКЕР		ДИАГНОСТИКА		
		ПРИ ВХОДЕ	СРЕЗОВАЯ	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			
Как относится к педагогическим воздействиям	с ожесточением,			
	равнодушно			
	понимает и старается выполнить требования			

МАРКЕР		ДИАГНОСТИКА		
		ПРИ ВХОДЕ	СРЕЗОВАЯ	НА ВЫХОДЕ
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 временипрепровождения;			
	асоциальные группы: выпивки, сквернословие, драки, мелкое хулиганство;			
	криминогенные группы, состоящие на учете в милиции за различные пра- вонарушения: 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

Реабилитационный план совместной работы с семьей.

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

План-график мероприятий клубной деятельности в рамках услуги

Задачи	Мероприятия	Ожидаемый результат
Снизить риски социальной дезадаптации у несовершеннолетних	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел» для дошкольников: «Я и общество»	Повышение уровня социальной адаптации дошкольников
	В рамках деятельности клуба «Я – гражданин» для старших школьников: «Почитание взрослых»	Повышение уровня духовно-нравственной культуры детей
	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел» для подростков: «Я среди людей и сам строю свою жизнь»	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.	Осознание родителями необходимости бесконфликтного общения в присутствии несовершеннолетнего
Нормализовать психоэмоциональное состояние несовершеннолетних и родителей.	В рамках деятельности клуба для отцов «Новый я»: «Учимся общаться» <i>Блок из 5–6 занятий</i>	Повышение стрессоустойчивости, формирование навыков бесконфликтного общения бывших супругов
	В рамках деятельности клуба для мам «Шаг в новую жизнь»: «Моя семья» <i>Блок из 5–6 занятий</i>	Повышение стрессоустойчивости, формирование навыков бесконфликтного общения бывших супругов
	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел»: «Я- личность» <i>Блок из 5–6 занятий</i>	Формирование представлений 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» <i>Блок из 10 занятий</i> «Искусство общения с ребенком» <i>Блок из 10 занятий</i>	Повышение педагогической компетенции родителей
	В рамках деятельности клуба для мам «Шаг в новую жизнь»: «Детство, как социально-психологический феномен» <i>Блок из 10 занятий</i> Мост доверия «От сердца к сердцу» <i>Блок из 10 занятий</i>	Снижается риск развития дисгармоничных взаимоотношений в семье. Повышение педагогической компетенции родителей
	В рамках деятельности клуба для отцов «Новый я»: Психолого-педагогическая помощь мужчинам в построении взаимоотношений с детьми. <i>Блок из 10 занятий</i>	Сформировались представления о возрастных, индивидуальных особенностях развития ребенка
Оптимизировать детско-родительские отношения.	В рамках деятельности клуба для мам «Шаг в новую жизнь»: Психолого-педагогическая помощь женщинам в построении взаимоотношений с детьми. <i>Блок из 10 занятий</i>	Сформировались представления о возрастных, индивидуальных особенностях развития ребенка

Задачи	Мероприятия	Ожидаемый результат
	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел»: «Умение выстраивать взаимоотношения с социально-значимым окружением»	Усвоили навыки бесконфликтного общения, обучились способам взаимодействия с окружающими
Формировать гражданско-правовую компетентность у несовершеннолетних.	В рамках деятельности клуба для детей «Мастерская добрых дел» для школьников: «Юный гражданин»	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

СОПРОВОЖДАЕМОЕ ПРОЖИВАНИЕ ДЛЯ МАТЕРЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

 ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД www.otkazniki.ru	Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам» (г. Москва) создан в 2007 г. Фонд реализует программы, направленные на разные аспекты решения проблемы социального сиротства: содействие семейному устройству, поддержку семей с «особыми» приемными детьми, социализацию детей в интернатных учреждениях, уход за детьми-сиротами в больницах и профилактику социального сиротства. Сайт фонда: otkazniki.ru
---	--

Услуга адресована матерям с ментальными нарушениями, которые нуждаются в постоянном сопровождении для успешного воспитания детей и предотвращения их попадания под опеку государства, но по каким-либо причинам не получают помощь от своего социального окружения. Она предоставляется на базе «социальной квартиры», поэтому доступна женщинам, не имеющим фактического места проживания.

Без сопровождения возникает риск для жизни, здоровья и нормального развития ребенка, поэтому органам опеки и попечительства кажется логичным ограничить мать в родительских правах. Стабильное семейное устройство ребенка оказывается под вопросом: усыновить его нельзя, а у потенциальных приемных родителей психиатрические диагнозы в семейном анамнезе могут вызывать опасения. Его кровная мать при этом переживает тяжелую потерю, которую не всегда может самостоятельно осознать. Часто это приводит к ухудшению ее состояния, отказу от контроля над своим репродуктивным поведением или даже специальным попыткам уйти из сферы внимания специалистов и вновь «родить ребеночка для себя».

Возникает сложная ситуация, в которой необходимо учесть и сбалансировать интересы разных сторон:

- **Женщина** с любым диагнозом при желании может реализовать свои репродуктивные права – вступать в интимные отношения, вынаши-

вать беременность и рожать детей. Женщина с любым диагнозом имеет право на материнство, если ее материнское поведение не ставит под угрозу жизнь и здоровье ребенка.

- **Ребенок** имеет право жить и воспитываться в семье, при этом любые его «перемещения» в системе замещающей заботы создают определенный риск для его благополучия и дальнейшего развития.
- Разумным выходом представляется работа по нормализации ситуации: помощь матери в воспитании ребенка, развитие ее собственной компетентности, ресурсная поддержка, а также постоянный мониторинг происходящего в паре «мать-ребенок». Но возникает вопрос, могут ли **ответственные организации и специалисты** в них обеспечить такую работу: достаточно долгий ли у них «горизонт планирования», есть ли необходимые навыки для работы с этой целевой группой и т. д.?

«Идею поместить ребенка в детдом «на время, пока все не определится», нельзя признать удачной. Мама с шизофренией может и не уйти в устойчивую ремиссию, время от времени переживая новые приступы и ложась в больницу. Состояние мамы с умственной отсталостью вообще едва ли когда-нибудь изменится кардинально. Но при этом такие женщины вполне могут чувствовать себя мамами и пытаться по мере сил позаботиться о ребенке. Важно понимать, что материнские чувства и умения развиваются, только когда ребенок рядом, то есть на практике».

Юлия Курчанова, психолог БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»,
координатор проекта «Сопровождаемое проживание»¹

Целевая группа – одинокие матери с ментальными нарушениями, оказавшиеся на грани отказа от ребенка или изъятия его из семьи по ряду причин, включая фактическое отсутствие жилья – неоднородна. В нее входят:

- Женщины с легкой или средней умственной отсталостью.
- Женщины с психиатрическими диагнозами или неврологическими заболеваниями, влияющими на их способность заботиться о ребенке (например, эпилепсия).
- Женщины, временно находящиеся в измененном психоэмоциональном состоянии, влияющем на материнскую сферу личности (тяжелая послеродовая депрессия, посттравматическое стрессовое расстройство и др.).

¹ Из интервью в статье «Если «пациентка с психиатрическим диагнозом» ждет ребенка» <https://www.miloserdie.ru/article/mama-na-grani-nervnogo-sryva>

Услуга оказывается матерям при условии:

- Отсутствия у них алкоголизма, наркомании и иных химических зависимостей.
- Отсутствия вовлеченности в криминальную среду.
- Отсутствия фактов жестокого обращения с ребенком, опасного для жизни и здоровья (в том числе и по причине заболевания).
- Готовности предоставить правдивую информацию о своей жизненной ситуации и соблюдать правила взаимодействия с фондом.

Содержание услуги основано на технологии **междисциплинарной работы со случаем**: к семье прикрепляется куратор; подключаются узкие специалисты; составляется индивидуальный план сопровождения. Однако цели плана сфокусированы не столько на выходе из трудной жизненной ситуации, сколько на полноценном проживании каждого возрастного периода ребенка.

Поскольку матери нуждаются в помощи в самых простых вещах, все планы разбиваются на микро-шаги. В качестве возрастного периода рассматриваются короткие промежутки, которые выделяются на основании наглядных и практичных изменений. Например, какие-то задачи желательно решить до того, как ребенок научится переворачиваться со спины на живот, или начать делать сразу после того, как гуление сменится на лепет – на этих этапах в жизни малыша меняются формы взаимодействия, игры и правила безопасности.

Услуга предоставляется в **формате сопровождаемого проживания вместе с социальным педагогом** (до 2 матерей в 1 квартире) или самостоятельно – при условии частых домашних визитов. Далее мы будем вести речь именно о проживании вместе с социальным педагогом (2–3 специалистами, работающими посменно).

Социальный педагог помогает матери в повседневной заботе о ребенке, ориентируясь как на план сопровождения, так и на состояние женщины.

- Вместе с куратором социальный педагог организует поддерживающую среду: обсуждает с матерью безопасную, не провоцирующую ребенка расстановку вещей; разрабатывает систему наглядных напоминаний о режимных моментах; алгоритмы бытовых действий.
- Он обеспечивает материальные нужды семьи – координацию, сбор и доставку материальной помощи (продукты питания, средства личной гигиены и лекарственные средства).
- Он учит мать ухаживать и взаимодействовать с ребенком, вести хозяйство и планировать бюджет, сопровождает во внешние организации, дает матери обратную связь о том, как она справляется сама, и учит грамотно обращаться за помощью.

- Он оказывает эмоциональную поддержку. Эта общая задача может приобретать конкретный специфический характер – помощь в проживании обострения депрессивных или тревожных симптомов, роль объекта привязанности для матерей – бывших сирот и др.
- Он помогает в оформлении льгот и пособий, документов (в зависимости от ситуации – от пошагового руководства до совместного с женщиной похода в государственные организации или представления там ее интересов в ее отсутствие).
- Он контролирует соблюдение матерью правил проживания, выполнением рекомендаций педиатра и других специалистов; организует доступ к медицинской помощи.
- Он наблюдает за динамикой детско-родительских отношений и (при необходимости) состояния матери – неформально или с использованием структурированного наблюдения.
- Он ухаживает за ребенком в качестве няни в периоды госпитализации матери, ее выходов на подработку и – по согласованию с куратором – в периоды, когда мать физически находится дома, но не может взаимодействовать с ребенком из-за своего состояния.

Куратор-психолог, помимо стандартных функций куратора (организация комплексной оценки, разработка, реализация и мониторинг индивидуального плана сопровождения, поиск ресурсов и упрощение доступа к нужным клиенту услугам):

- Проводит мониторинг динамики детско-родительских отношений, индивидуальные занятия по развитию материнской компетентности (общение, игры, развитие ребенка).
- Проводит индивидуальные психологические консультации для матери.
- Участвует в организационных собраниях в квартире – обсуждает с матерью и социальным педагогом текущие бытовые проблемы, занимается профилактикой конфликтов.
- Руководит деятельностью социальных педагогов, оказывает им методическую и эмоциональную поддержку, выполняет для них функции супервизора.
- Для клиенток с психиатрическими диагнозами: взаимодействует с системой психиатрической помощи, организует госпитализации; работает над осознанием женщиной своего состояния и формированием приверженности к лечению.
- Для клиенток с умственной отсталостью: взаимодействует с организациями, которые занимаются сопровождаемым проживанием «особых» взрослых для дальнейшего трудо- и жизнеустройства матери.

Принципы работы специалистов с матерями при разных типах ментальных нарушений

Умственная отсталость	Психиатрические диагнозы
• Проверять уровень понимания («кивает – не значит понял») • Определить предел, выше которого развить определенные функции и обучить определенным навыкам уже не получится • Учитывать навыки письма, счета, чтения • Планировать больше времени для освоения навыков • Больше показывать, чем рассказывать • Уделять внимание обучению и образованию детей (необходима поддержка с самого рождения, самый сложный период – обучение в школе) • Планировать более плотное сопровождение (многое делать вместе с матерью) • Обеспечить фигуру наставника	• Учитывать уникальную картину заболевания (цикличность, продолжительность, развитие болезни) • Оценивать соотношение сохранных и нарушенных функций в материнстве, оценивать риски для ребенка • Взаимодействовать с психиатром, учитывать роль медикаментозной коррекции • Работать на осознание заболевания, отделение здоровых и болезненных проявлений, самоконтроль • Развивать приверженность лечению. С этой целью хорошо себя зарекомендовала техника мотивационного интервью¹ • Максимально активизировать клиентку, опираясь на сохранные сферы (профилактика инвалидизации) • Работать на социальную включенность

Эта работа *связана с другими услугами по профилактике сиротства* – часто акушеры вызывают к женщинам с ментальными нарушениями специалистов по **профилактике социального сиротства**, чтобы оценить риски для ребенка после выписки из родильного дома. Также эти женщины становятся клиентками **кризисных центров и социальных приютов** для матерей с детьми. Иногда сохранный материнский сфера сочетается у них с особенностями (трудности с гигиеной, непонимание личных границ и др.), которые делают их нежелательными соседками. Часть конфликтов можно уладить усилиями специалистов, но иногда оптимальное решение – сопровождаемое проживание вне коллектива.

Услугу оказывает **команда специалистов** организации:

Куратор семьи должен иметь высшее психологическое образование со специализацией в клинической психологии или психологии родительства. Услуга учитывает оба аспекта, и в любом случае куратору нужно будет повышать свою квалификацию в одном из направлений. Сохранение ребенка в кровной семье должно быть для куратора значимой личной и профессиональной ценностью – это поможет ему противостоять выгоранию. Куратору полезно посещать группы для родственников людей с психиатрическими диагнозами как для профилактики выгорания, так и ради новых практически знаний, которые он может применять в своей работе и в сопровождении социальных педагогов.

На позицию **социального педагога** (2–3 специалиста, работающих по-сменно) мы выбирали женщин средних лет (45–55 лет), желательно – с соб-

¹ Подробнее см., например, Мотивационное интервьюирование лиц, употребляющих инъекционные наркотики. – Киев, 2004. <http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/motivationinterview/pdf/mg6.pdf> Технология является универсальной для ситуаций, когда требуется осознание и изменение конкретного поведения.

ственным родительским опытом и опытом работы с людьми. Образование – не ниже среднего специального, что подразумевает навыки решения довольно сложных задач. Требований к специальности не предъявляется, серьезное обучение проходит перед началом работы.

Оптимальной моделью обучения стала программа Школы приемных родителей с фокусом на позицию профессионального принимающего родителя¹. Она позволяет сформировать правильное отношение к ребенку: не «присваивать» его себе, а помогать женщине стать «достаточно хорошей» матерью. Но если возникает риск для ребенка – не вставать в позицию «лучшей подружки» его матери, а открыто и по возможности объективно говорить о проблемах. Такая практика обучения хорошо зарекомендовала себя и в ПРОБО «Росток», для социальных педагогов сопровождаемого проживания, которые работают с молодыми взрослыми из числа детей-сирот – выпускниками ДДИ или ПНИ – независимо от наличия у них детей.

Обычно женщины целевой группы не ограничены в дееспособности (а у значительной доли женщин с психиатрическими диагнозами дебют заболевания происходит в послеродовом периоде). Однако для работы с ними важно иметь в штате **юриста**, который готов работать с вопросами дееспособности, оформлением инвалидности, а также защищать их жилищные и другие права.

Привлекать **волонтеров** важно для материальной и транспортной помощи, обучения отдельным навыкам (консультант по грудному вскармливанию, по использованию слинга). Их роль в непосредственном общении с клиентками зависит от индивидуальной ситуации. Женщинам с умственной отсталостью друзья-наставники помогают расширять кругозор, осваивать новые навыки. У женщин с психиатрическими диагнозами состояние бывает неустойчивым, поэтому волонтеры могут терять надежду и разочаровываться. В моменты ясного сознания женщины могут сами тяготиться этими «неестественными» отношениями поддержки, вспоминать «лучшие времена», когда с ними были родные, коллеги и друзья.

Всем специалистам и волонтерам, вовлеченным в работу с матерями, имеющими ментальные нарушения, нужна супервизия, чтобы осмысливать и корректировать свою работу. Важно найти супервизора, который компетентен в сфере ментальных нарушений (например, клинического психолога или психотерапевта с базовым медицинским образованием). Для принятия важных решений нужны совместные консилиумы с партнерами – психиатрами.

¹ В практике БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам» социальных работников направляли в ШПР Института развития семейного устройства, а ПРОБО «Росток» использовал технологии подготовки патронатных воспитателей, которые сейчас распространяются АНО «ПРО-Мама».

Основными **материальными ресурсами для оказания услуги** являются:

- Заработная плата сотрудников.
- Материальное обеспечение базовых потребностей матери и ребенка (интенсивность помощи снижается по мере оформления пособий, трудоустройства и др.).
- Жилье, на базе которого реализуется сопровождаемое проживание (на балансе организации или арендное). Жилье должно иметь отдельную небольшую комнату для социального педагога. Его расположение должно учитывать а) доступность всей необходимой для молодой семьи инфраструктуры, б) для матерей с психиатрическими диагнозами – доступность лечащего врача-психиатра – как минимум, удобный транспорт до клиники.

Удачным выбором для аренды квартиры БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам» был район крупного подмосковного города, в котором массово предоставляли жилье офицерам. Район и его инфраструктура развивались с учетом потребностей людей среднего возраста, имеющих семьи; открывались как детские учреждения, так и новые рабочие места; общая атмосфера была социально благополучной. Там была арендована трехкомнатная квартира, где проживали две матери с детьми и социальный педагог.

Услугу обязательно нужно оказывать в **официальном партнерстве** с медицинским учреждением, а врач-психиатр должен стать полноправным членом команды. Поскольку услуга является инновационной, в поисках партнеров можно рассматривать не только больницы, но и НИИ или лечебные кафедры ВУЗов – больше вероятности найти специалистов, которые готовы расширить диапазон привычных профессиональных функций или даже помочь в изучении и обобщении опыта. Для БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам» таким партнером стало Отделение внебольничной психосоциальной реабилитации Московского научно-исследовательского института психиатрии¹.

Стандартов, описывающих работу с матерями, имеющими ментальные нарушения, не существует, а сама работа пока еще носит индивидуальный характер. Но ментальные нарушения – это не уникальный статус, выводящий человека за все привычные рамки. Эти нарушения выражаются в конкретных трудностях, а сотрудничать с клиентом для борьбы с трудностями можно в рамках междисциплинарной работы со случаем.

¹ Официальный сайт отделения: www.mniip.org/departaments/rehabilitation. php

Принципы работы Отделения внебольничной психосоциальной реабилитации МНИИ Психиатрии очень похожи на принципы работы со случаем:

- *целостный взгляд на пациентов с учетом системы ценностей, значимых социальных ролей, имеющихся ресурсов;*
- *возможность выбора для пациента своих долгосрочных целей и способов их достижения;*
- *понимание процесса выздоровления как долгого пути со многими отступлениями и плато;*
- *поддержание надежды на будущее и поощрение постоянного движения к цели;*
- *партнерские взаимоотношения с пациентами и их родственниками;*
- *вовлечение пациентов и их родственников в разработку дизайна и оказание психиатрической помощи¹.*

Система оценки результатов предоставления услуги на данный момент не разработана. К ней вполне применимы общие для всех проектов в сфере профилактики сиротства показатели:

- Количество / доля детей, которые остались в кровной семье
- Индикаторы качества детско-родительского взаимодействия
- Индикаторы развития детей, которые соответствуют возрастной норме (можно предположить, что без вмешательства специалистов дети матерей с ментальными нарушениями могли подвергнуться разным формам депривации)

В оценке того, насколько матери справляются с влиянием ментальных нарушений на их жизнь, можно опираться на показатели Отделения внебольничной психосоциальной реабилитации МНИИ Психиатрии:

- Снижение среднего количества госпитализаций (в 2,4 раза²)
- Четкое соблюдение режима приема лекарств (73,8%)
- Рост степени доверительности взаимоотношений с врачом и другими специалистами (63,6%)
- Повышение чувства удовлетворенности помощью (77,6%) и жизнью в целом (65,4%)
- Расширение круга общения (у 39,3% клиентов)

Имеющиеся ориентиры важны, но в настоящее время **оценка услуги является ценностной**: организованная поддержка признается эффективнее невмешательства, а мать с ментальными нарушениями рассматривается в первую очередь как мать – как главный человек для ребенка.

¹ Мовина Л.Г., Папсуев О.О., Голланд Э.В., Кузнецова О.Г., Фурсов Б.Б. О работе отделения внебольничной психосоциальной реабилитации // Социальная и клиническая психиатрия. 2012. № 3. С. 93–98. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/o-rabote-otdeleniya-vnebolnichnoy-psihosotsialnoy-reabilitatsii>

² Здесь и далее количественные показатели из публикации Мовиной Л.Г. с соавт., 2012.

История этой услуги началась в 2012 г., когда в центр временного пребывания для матерей с детьми «Теплый дом» БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам» коллеги направили мать с новорожденным ребенком и уже поставленным в стационаре психиатрическим диагнозом «шизотипическое расстройство личности». Решение о приеме Виолетты (имя изменено) было принято по трем причинам: желание матери сохранить ребенка, малая вероятность устройства в принимающую семью для дочки Виолетты Лилии (у которой в анамнезе контакт по ВИЧ и мать с психиатрическим диагнозом) и наличие в нашем штате специалиста-психолога, имеющего опыт работы по сопровождению людей с ментальными нарушениями.

В процессе проживания в «Теплом доме» начались проблемы в общении с другими клиентками (провоцирующее конфликтное поведение, отсутствие эмпатии, вербальная агрессия, раздражительность). Были и трудности с материнством (периодическое безразличие, длительное отсутствие реакции на плач ребенка, выбор одежды не по погоде, неумение и нежелание проявлять эмоции по отношению к ребенку, неряшливость и невнимательность в процессе ухода за ребенком).

Стало очевидно, что коллективное проживание для Виолетты создает много трудностей и для нее, и для окружающих, а самостоятельное проживание с ребенком невозможно. При этом у матери были ресурсы: привязанность к дочке, осознание ценности Лилии в своей жизни, долгие периоды ремиссии, позволяющие выстраивать партнерские отношения.

На консилиуме специалистов было принято решение о смене формы проживания для Виолетты и ребенка. В соответствии с мировым опытом работы мы остановились на форме сопровождаемого проживания (которое успешно работает в Великобритании и Швеции и реализуется профессиональными замещающими семьями).

После нескольких месяцев сопровождаемого проживания Виолетта стала более чувствительной к сигналам ребенка и заботливой мамой, которая разговаривает с дочерью, обнимает ее, берет на руки. У Лилии наблюдается прочная, сформированная привязанность к маме, она легче идет на контакт, исчезли тревожность и признаки эмоциональной депривации. Виолетта, у которой за плечами два высших образования, по несколько месяцев удерживается на достаточно сложных должностях (например, операциониста в call-центре, банке).

Эти изменения могут быть связаны с длительным периодом ремиссии у Виолетты (благодаря приверженности лечению), развитием родительских навыков благодаря социальному педагогу, установлением прочных доверительных отношений с сопровождающими лицами. Важно, что Виолетта приняла факт своего заболевания, стала отслеживать его проявления. Сейчас она хорошо понимает, когда приближается обострение, и успешно отличает свои «блезненные» идеи от здоровых.

Список рекомендованной литературы:

1. Ларикова И.В., Димеништейн Р.П., Волкова О.О., Таранченко Е.Ю. Взрослые с ментальными нарушениями в России: по следам Конвенции о правах инвалидов. – М.: Теревинф, 2015. <http://www.osoboedetstvo.ru/book/vzroslye-s-mentalnymi-narusheniyami-v-rossii-po-sledam-konvencii-o-pravah-invalidov>
2. Заблоцкис Е.Ю. Особые дети и взрослые в России: закон, правоприменение, взгляд в будущее. – М.: Теревинф, 2013. <http://www.osoboedetstvo.ru/book/osobyete-deti-i-vzroslye-v-rossii-zakon-pravoprimerenie-vzglyad-v-budushchee>
3. Брутман В.И., Морозова К.В. Состояние материнской сферы у больных шизофренией // Журнал практического психолога. 2003. № 4–5. С. 158–169. URL: <http://www.psymama.ru/articles/b2.html>
4. Адамс П. Фостерные семьи для родителей вместе с детьми: опыт Великобритании // Психическая депривация детей в трудной жизненной ситуации: образовательные технологии профилактики, реабилитации, сопровождения. М.: МГППУ, 2013. <http://psyjournals.ru/childdeprivation/issue/69221.shtml>

Собственные публикации

БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»:

- Арчакова Т.О., Деснянская О.В., Курчанова Ю.Р. Профилактика социального сиротства: модели волонтерского участия. – М.: БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», 2013. http://otkazniki.ru/datas/metodichki/book_3_models_social_uchastiya_for_volonter.pdf
- Арчакова Т.О., Москвичев В.В. Профилактика социального сиротства: практические рекомендации для специалистов. – М.: БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», 2013. http://otkazniki.ru/datas/metodichki/book_4_book_3_models_social_uchastiya_for_spspecialist.pdf

Текст подготовили

Олеся Деснянская, координатор программы «Профилактика социального сиротства» БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»,

*Юлия Курчанова, координатор проекта «Сопровождаемое проживание»:
ulushka-rk@yandex.ru*

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ ВОСПИТАННИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ С РОДИТЕЛЯМИ / КРОВНЫМИ РОДСТВЕННИКАМИ

	Благотворительный фонд «Дети Наши» (г. Москва, г. Смоленск) создан в 2006 г. Фонд реализует программы помощи детям-сиротам, направленные на их реабилитацию, обучение, приближение условий жизни в учреждениях к семейным, содействие семейному устройству и воссоединение с кровными семьями. Также БФ «Дети Наши» проводит научно-практические исследования в этой сфере. Сайт фонда: detinashi.ru
---	---

Целевая группа услуги – воспитанники учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и их родители / кровные родственники.

Благотворительный фонд «Дети Наши» работает на базе двух учреждений в Смоленской области: СОГБОУ «Сафоновский детский дом-школа» и СОГБУ «Шаталовский детский дом». Для осуществления непосредственного взаимодействия с воспитанниками учреждения и их родителями / кровными родственниками были заключены все необходимые соглашения с Департаментом Смоленской области по образованию, науке и делам молодежи, а также с администрацией учреждений. Работа Фонда по данному направлению осуществляется в рамках **программы «Не разлей вода» (проект «Не разлей вода. Смоленская область»)**.

В первую очередь в работу принимаются случаи, связанные со следующими *тремя группами детей*:

1. Дети-«годичники» – дети, размещенные в учреждение по заявлению родителей / опекунов на ограниченный срок от 6 месяцев до 1 года.
2. Дети, недавно поступившие в учреждение (специалисты работают и с детьми, разрыв которых с родственниками измеряется годами, но наи-

большого успеха можно достичь, именно, начиная работу с кровной семьей, где общение с ребенком не прерывалось на длительный срок).

3. Беременные воспитанницы учреждения. Ежегодно в одном из партнерских учреждений фиксируется в среднем два случая беременности несовершеннолетних, и здесь особенно необходима работа по оперативному возвращению беременной девушки в кровную семью (или устройство ее в замещающую семью), чтобы предотвратить разлучение матери и ребенка – фактически, речь идет о сохранении кровной семьи для новорожденного.

Работа по восстановлению отношений воспитанников учреждения для детей-сирот с их родителями/ кровными родственниками подразумевает и наличие второй стороны – *взрослых, связанных узами родства с ребенком*. Здесь работа ведется со следующими группами лиц:

1. Родители, лишенные родительских прав.
2. Родители, ограниченные в родительских правах.
3. Родители, самостоятельно написавшие заявление о размещении ребенка в учреждении для детей-сирот.
4. Кровные родственники детей (бабушки/ дедушки; дяди / тети; братья / сестры).

Специфика региона проявляется в том, что детей, оказавшихся в учреждении для детей-сирот по заявлению родителей и, соответственно, родителей, написавших подобные заявления – очень много во всех типах учреждений для детей-сирот (не только в подшефных фонду). Например, в ОГУЗ «Ярцевский специализированный дом ребенка «Солнышко» из 45 детей, поступивших в учреждение в 2015 г., 37 (!) оказались здесь по заявлению родителей. В первую очередь, здесь нужно говорить о специфической политике Органов опеки и попечительства региона. Родителям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (потеря работы, смерть близкого, болезнь и пр.), в первую очередь предлагается временно поместить ребенка в учреждение. Но поскольку никакой иной помощи не предлагается, через год чаще всего следует лишение родительских прав.

«Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 гг.» включает в себя в том числе отработку «технологий помощи, ориентированных на развитие внутренних ресурсов семьи». Изъятие ребенка из семьи не имеет ничего общего с технологиями помощи. Устранение ребенка из родной семьи мало чем может помочь кровным родителям (или одному из них) – скорее всего, они так и не смогут справиться с создавшейся неблагоприятной ситуацией или решить наболевшие проблемы... Дети, воспитывающиеся в учреждениях для детей-сирот, хотят в семью! И желательно – в свою собственную... По данным Е. Рындиной (директора ГОУ «Вологодский детский дом № 2»),

примерно 50% детей хотят вернуться в биологические семьи и не желают иметь иных родителей»¹.

В настоящий момент в БФ «Дети наши» выработано понимание, что **работа с родителями / кровными родственниками воспитанников учреждений для детей-сирот может строиться по четырем основным направлениям:**

1. Сбор необходимой информации для «Книги жизни» – красочной и познавательной рабочей тетради, с помощью которой психолог или социальный педагог помогает ребенку, оставшемуся без попечения родителей, восстановить события своей жизни.

2. Восстановление отношений воспитанника учреждения с родителями/ родственниками и их поддержка через общение по телефону, в соцсетях и на личных встречах.

3. Возвращение ребенка в родную семью (после ее реабилитации).

4. Организация своеобразного ритуала прощания, когда родитель напрямую озвучивает ребенку, что не может быть с ним, и по-своему «благословляет» его на переход в замещающую семью.

Понимание этих четырех направлений работы также было сформировано не сразу.

На начальном этапе, плотно включившись в работу с родителями и кровными родственниками воспитанников учреждений для детей сирот, специалисты фонда ориентировались в большей степени именно на возврат ребенка в родную семью (после ее реабилитации). Потребовалось время, чтобы увидеть все возможные ограничения у такого подхода и оценить значимость просто восстановленных отношений, без перемещения ребенка обратно в его кровную семью. Специалисты налаживают телефонный контакт между ребенком и его родителями / кровными родственниками, организуют личные встречи как на территории учреждения, так и за его пределами.

Дальнейшее углубление в проблематику работы показало, что иногда, единственное, что можно получить от общения с родителями/ кровными родственниками – это собрать информацию для «Книги жизни». «Чтобы стоять, нужно держаться корнями» – этот принцип является основополагающим в работе с ребенком, оставшимся без попечения родителей. Ребенок должен знать о своей родной семье (все, что только можно узнать), о месте своего рождения и ранних годах. Специалист, работающий с воспитанником учреждения для детей-сирот над созданием «Книги жизни», собира-

¹ Из статьи Омельченко А.С. Актуальные трудности возврата детей из учреждений для детей-сирот в кровные семьи // Работа с кровной семьей воспитанников учреждений для детей-сирот и профилактика социального сиротства. Опыт Благотворительного фонда «Дети наши» и специалистов Смоленской области / Под ред. Омельченко А.С. – М. – Смоленск: БФ «Дети наши», 2016.

ет дополнительную информацию о жизни ребенка, обращаясь, в том числе, к его родителям и кровным родственникам. Иногда сбор информации для «Книги жизни» становится хорошим началом в установлении контакта с родителями и родственниками, которые уже давно (или даже никогда) не навещали ребенка в учреждении. В ряде случаев этот контакт со специалистом перерастает в глубокую содержательную работу по восстановлению родителя в правах или по оформлению родственной опеки. Однако в значительном количестве случаев ничего этого не происходит. При этом нельзя недооценивать значимость для ребенка собранной информации.

Четвертое направление работы (организация прощания ребенка с его кровной семьей) – самое тяжелое и трудное направление в программе «Не разлей вода». Привлеченные эксперты Фонда, психологи Екатерина Жуйкова и Татьяна Панюшева настоятельно рекомендуют, чтобы такой формат работы обязательно учитывался. В ряде случаев возврат ребенка в кровную семью, действительно, невозможен. Речь идет не только о физической гибели кровных родителей или их глубоком личностном регрессе. В большинстве случаев родители, категорически отказывающиеся от общения с родным ребенком, – это достаточно благополучные взрослые, которые смогли начать новую более успешную жизнь, но постарались это сделать «с чистого листа». В идеале нужно, чтобы родитель объяснил ребенку, что не может быть с ним и фактически «благословил» его на устройство в замещающую семью. В противном случае дети продолжают жить с оглядкой назад, не допуская никаких вариаций в своем жизнеустройстве.

В практике реализации программы «ритуал прощания» никогда не проходил «глаза в глаза», а только в виде разных модификаций: метод семейных расстановок (когда перед ребенком «моделировалась» ситуация прощания), посещение мест, где похоронены близкие. Тем не менее, в каждом таком случае «завершение» отношений имело психологически благоприятное значение для ребенка.

***История детей** (имена изменены). Один из первых случаев, с которыми столкнулись сотрудники БФ «Дети наши», был случай Алены Б. и Артема Б. Подростки, родные брат и сестра, регулярно сбежали из учреждения (они всегда бежали в одном и том же направлении), их постоянно ловили. Далее следовало наказание и... новый побег. Специалистом фонда удалось разобраться, что дети бежали к родной матери, которая по инвалидности находилась в доме престарелых. Только организация легального контакта детей с мамой смогло решить проблему побегов.*

Вариативность предоставляемой услуги (от сбора информации для «Книги жизни» до возврата ребенка в кровную семью) существенно расширяет

возможности ее предоставления. Между тем, более тонкие нюансы (выбор конкретного типа услуги для конкретного ребенка и конкретного родителя / кровного родственника) нуждаются в настоящий момент в более детальной проработке. В настоящий момент в программе «Не разлей вода» специалисты принимают решение о том, какая работа будет проводиться с ребенком и его родителями преимущественно на основании собственного экспертного мнения. Кроме того, в большинстве случаев используется та или иная комбинация типов работы.

Но уже есть идея отработать критерии выбора типа работы для конкретного ребенка и конкретного родителя / кровного родственника с учетом классификации детей и родителей, разработанной признанным экспертом по работе с кровной семьей воспитанников учреждений для детей-сирот, Еленой Николаевной Рындиной, директором БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2».

Она предлагает следующую *классификацию детей при работе по восстановлению кровной семьи*:

1. *Дети, адекватно понимающие ситуацию.* Взаимное доверие между родителями и детьми. Идет восстановление семьи.

2. *Ребенок принимает родителей, в основном мать, но без особого тепла.* Отношения поддерживаются, идет восстановление детско-родительских взаимоотношений, но семья не восстанавливается по нескольким причинам:

- не соответствуют жилищно-бытовые условия;
- родители больны;
- родителей (в основном, одинокую мать) устраивает положение вещей, она не может создать соответствующие условия своему ребенку, часто проводит ребенка, обещает восстановиться в правах, но не делает этого.

3. *Ребенок не принимает родителей.* Равнодушие, потеря интереса к своей семье, часто желание попасть в новую семью.

4. *Стрессовая ситуация.* Ребенок полностью отвергает собственную семью.

Также Е.Н. Рындина предлагает *классификацию родителей при работе по восстановлению кровной семьи*:

1. Родители со стойкими родительскими привязанностями, имеющие крепкие эмоционально-чувственные связи с ребенком и заинтересованные в его судьбе.

2. Родители со слабо проявляющимися родительскими привязанностями, безвольные, ведомые, безответственные, родительские чувства их поверхностные, нестойкие.

3. Родители – психически или физически больные, или имеющие на иждивении еще одного ребенка-инвалида.

4. Родители, имеющие крайне низкий уровень родительских привязанностей или не проявляющие их совсем по отношению к ребенку, иногда даже отвергающие его.

На основании этих двух классификаций можно предложить следующие критерии выбора типа (типов) работы с учетом психологических особенностей восприятия имеющегося контакта ребенком и взрослым.

	Наличие стойкой привязанности родителя/кровного родственника к ребенку	Слабая (размытая, утраченная) привязанность родителя/кровного родственника к ребенку/	Наличие у родителей объективных проблем (здоровье, материальные условия), препятствующие возврату ребенка в семью	Родители, отвергающие ребенка
Наличие стойкой привязанности ребенка к родителю/кровному родственнику	1. Сбор информации для «Книги жизни». 3. Возвращение ребенка в семью.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений. 3. Возвращение ребенка в семью.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Организация «ритуала прощания».
Слабая (размытая, утраченная) ребенка к родителю/кровному родственнику	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений. 3. Возвращение ребенка в семью.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Организация «ритуала прощания».
Наличие у ребенка объективных проблем (здоровье), препятствующих возврату в семью	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений.	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений.	1. Сбор информации для «Книги жизни».
Отвержение ребенком собственной семьи	1. Сбор информации для «Книги жизни». 2. Восстановление отношений.	1. Сбор информации для «Книги жизни».	1. Сбор информации для «Книги жизни».	1. Сбор информации для «Книги жизни».

Из приведенной таблицы видно, какое большое значение имеет работа с «Книгой жизни». На текущий момент «Книга жизни», первый тираж которой вышел в сентябре 2015 г., напечатана тиражом 5000 экз. С ней работают не только сотрудники Фонда, но и специалисты из 14 регионов РФ, а именно: Рязанской, Тамбовской, Ленинградской, Мурманской, Томской, Смоленской, Костромской, Саратовской областей, Республики Карелия, Хабаровского, Приморского, Красноярского края и из Москвы.

Электронная версия «Книги жизни» размещена на сайте БФ «Дети наши» – разделе «О фонде», подраздел «Наши материалы» <http://detinashi.ru/?material>

История Дениса О. (имя изменено). Денис с 8 лет находится в учреждении, сейчас ему 13 лет. Все это время общения с родственниками не было. У ребенка остались лишь смутные воспоминания о маме, папе и родных, каких-то тетях. В личном деле была информация только о матери, которая была одиночкой и уже умерла. В органах опеки также не предоставили никакой информации, объясняя воспоминания мальчика об отце ошибочными, так как мать проживала с несколькими мужчинами. Специалисты выехали на то место, где жил ребенок до его изъятия из семьи. Главная цель поездки была фотосъемка дома, где жил ребенок до изъятия, т.к. с Денисом началась работа по созданию «Книги жизни». Дом был пуст. Но соседи напротив смогли поделиться важной информацией. Так стало известно, что Денис действительно жил здесь с мамой и отцом, а также с братом (все дети были от одного отца). А затем был пожар, в котором погиб брат Дениса... После трагического происшествия Дениса изъяли из семьи. Мать и отец продолжали жить вместе, спустя некоторое время у них родился ребенок, который через несколько дней умер.

Это то, что возьму я с собой

Меня сделало сильнее то, что _____

Я стал лучше понимать чувства других людей после того, как _____

Благодаря тому, что раньше _____

я теперь _____



Подумай о событиях своей жизни, которые ты только что отметил на «Линии жизни» и напиши, чему они тебя научили.



Пример листа из «Книги жизни», посвященного прошлому ребенка

После этого родители расстались. Соседи рассказали, что в этой же деревне у отца Дениса живет родная сестра (тетя мальчика). Дома у сестры снова никого не оказалось. Но соседи рассказали, где работает эта женщина. Приехав на место работы тети, специалисты фонда пообщались с ней. Однако никакого интереса к судьбе Дениса она не проявила. Зато дала телефон другой сестры, а также телефон брата, который и был отцом ребенка. В общей сложности в результате такой поисковой работы удалось найти отца мальчика и его четырех тетей. Отец и две тети возобновили общение с Денисом. Многолетнее молчание было прервано!

В апреле 2014 г. в программу «Не разлей вода» БФ «Дети наши» были приняты четыре дистанционных сотрудника – два психолога и два социальных педагога из Смоленска. Специалисты были молодые. И было очень важно с самого начала, предоставить им грамотное и профессиональное обучение. Между тем, в Фонде было понимание, что обучать только четырех человек – не рентабельно. Представления о работе сотрудников Фонда и, конечно же, используемые ими технологии и подходы должны были находить понимание у персонала подшефных учреждений. Поэтому был проведен целый **цикл обучающих мероприятий**, на которых присутствовали четверо специалистов, персонал двух подшефных учреждений фонда (включая директоров, их заместителей, психологов и социальных педагогов учреждения, воспитателей), а также сотрудники органов ООиП и других организаций Смоленской области, работающих в сфере защиты детства.

В период с 2014 по 2016 гг. БФ «Дети наши» организовал и провел в Смоленской области следующий комплекс обучающих мероприятий по основным направлениям деинституализации детей-сирот и профилактике социального сиротства.

1. Устройство детей в замещающие семьи

1.1. Программа повышения квалификации «Менеджмент в деятельности по семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (31.03.14–05.04.14; ведущие: Л.В. Петрановская, А.А. Элиович, сотрудники СОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения», партнер: Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС»).

1.2. Семинар «Подготовка детей к перемещению из учреждения» (09.09.14; ведущая: А.С. Герасимова (на основании материалов KerryHall, фонд Lumos, Лондон).

2. Возвращение детей в кровные семьи

2.1. Интерактивный тренинг «Психологическая работа с младшими и средними школьниками в детских домах: от реконструкции

- семейной истории к конструированию образа семьи» (13.11.14–15.11.14; ведущая: Е.Б. Жуйкова; партнер: Институт развития семейного устройства (ИРСУ), г. Москва).
- 2.2. Интерактивный тренинг «Психологическая работа с подростками в учреждении для детей-сирот: организация взаимодействия с кровной семьей и формирование отношений с кровными родственниками» (05.03.15–07.03.15; ведущая: Е.Б. Жуйкова; партнер: ИРСУ).
- 2.3. Интерактивный тренинг «Дети-сироты: работа с горем и травмами потерь (в том числе с травмами от потери возможности контактировать со своей кровной семьей)» (26.11.15–27.11.15; ведущая: Т.Д. Панюшева; партнер: БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», г. Москва).
- 2.4. «Практикум по инструментам работы: внедрение технологии междисциплинарной работы со случаем. В фокусе внимания: кровная семья воспитанников учреждения для детей-сирот» (14.04.16 г., ведущие: Арчакова Т.О., Широких О.В., партнер: БДФ «Виктория», г. Москва).
- 2.5. «Интервизия и супервизия специалистов как методы, обеспечивающие эффективность работы с семьей, находящейся в кризисной ситуации (включая кровные семьи воспитанников учреждений для детей-сирот)» (20.05–21.05.2016, ведущие: Турова А.Б., Голубева А.Л.)
- 3. Профилактика социального сиротства**
- 3.1. Программа повышения квалификации для специалистов сферы защиты детства «Профилактика социального сиротства» (19.10.15–23.10.15; ведущие: И.М. Зинченко, Ю.Э. Гонтаренко, Т.О. Арчакова, М.В. Рослякова; партнеры: Институт политики детства и прикладной социальной работы (г. Санкт-Петербург), БДФ «Виктория»).

Дополнительно сотрудники фонда были направлены еще на одну программу повышения квалификации – «Социальная поддержка различных категорий семей, находящихся в трудной жизненной ситуации» (15.09.14–19.09.14; партнер: Институт политики детства и прикладной социальной работы, г. Санкт-Петербург). Трое из четырех дистанционных сотрудников фонда включились в обучающую программу по профилактике социального сиротства «Развитие. Рост. Перспектива», реализуемую БДФ «Виктория».

Сотрудники БФ «Дети наши» имеют возможность не только постоянно повышать свои профессиональные компетенции, но и получать супервизии (в качестве приглашенного супервизора чаще всего выступает извест-

ный семейный и клинический психолог Жуйкова Е.Б.). Несколько супервизий сотрудникам БФ «Дети наши» было предложено БДФ «Виктория» в рамках программы «Развитие. Рост. Перспектива». Значительным «прорывом» стало знакомство специалистов с техникой *интервизии* (ознакомительный мастер-класс по этой технологии работы провели Турова А.Б. и Голубева А.Л.), которая существенно расширяют возможности сотрудников проекта для получения профессиональной помощи.

Помимо хорошо подготовленных кадров, для реализации услуги нужны **материальные (финансовые) ресурсы**, покрывающие следующие расходы:

- Оплата специалистов (психологов и социальных педагогов, которые работают с воспитанниками учреждения для детей-сирот и их родителями/ кровными родственниками).
- Оплата работы супервизора.
- Оплата обучения (организованного обучения собственными силами или организация участия специалистов во внешних обучающих мероприятиях).
- Компенсация транспортных расходов (специалистам Фонда приходится разъезжать фактически по всей Смоленской области в поисках родителей и кровных родственников воспитанников учреждения).
- Компенсация мобильной связи.
- Компенсация подготовки медицинских книжек.
- Аренда помещения (для встреч с родителями/ кровными родственниками, подготовки отчетов и пр.).

Благотворительный фонд «Дети наши» осуществляет свою деятельность на пожертвования, поступающие от физических и юридических лиц. Интерес к новому направлению работы Фонда (восстановление отношения воспитанников с кровными родителями/ родственниками) проявился и в том, как проходили на него сборы. Например, на таком известном мировом ресурсе, как GlobalGiving, в 2014 и 2015 гг. успешно прошел сбор средств в поддержку проекта «Не разлей вода» БФ «Дети наши». Огромное спасибо всем, кто поддерживал и поддерживает нашу работу! Отдельно хочется поблагодарить группу компаний BBDO, поддержавшую подготовку и издание «Книги жизни», а также всех наших благотворительных бегунов, чье участие в забегах фандрайзингового проекта «Помогу на бегу» обеспечивает бесперебойность в функционировании программы «Не разлей вода».

У Фонда подписано **соглашение о партнерстве с профильным департаментом** – Департаментом Смоленской области по образованию, науке и делам молодежи, а также с администрацией двух подшефных учреждений.

Важно отметить, что на базе одного из учреждений работа с кровной семьей воспитанников учреждения ведется *только* силами сотрудников Фонда. Несмотря на все предложенное обучение, персонал учреждения так и не проникся предлагаемыми ценностями. В ряде случаев имеет место открытое противостояние деятельности сотрудников Фонда, когда важная информация о детях утаивается, а кровные родители / родственники, позвонившие в учреждение, сталкиваются с оценочными суждениями и весьма недоброжелательным отпором. В одной из самых сложных фаз конфликта на гостевой режим в замещающую семью был передан ребенок, кровная мама которого уже – при поддержке Фонда – начала процедуру восстановления в родительских правах. Совершенно другую картину мы имеем при работе на базе другого подшефного учреждения, где сотрудники Фонда полностью включены в команду специалистов, а в технологии ведения случая, которая практикуется в социальной работе на базе учреждения, учтено, что отдельные направления работы выполняются сотрудниками Фонда.

По нашим сведениям, в Смоленской области есть еще два учреждения, где в настоящий момент ведется работа с кровными родителями/ родственниками – это ОГУЗ «Ярцевский специализированный дом ребенка «Солнышко» и СОГБОУ «Детский дом «Гнездышко». «Задвоения» услуги не происходит, т. к. человеческих ресурсов всех организаций хватает только на работу с воспитанниками собственных (или в случае Фонда – выбранных для сотрудничества) учреждений. Однако одна из задач проекта «Не разлей вода» БФ «Дети наши» делает его роль поистине уникальной в Смоленском регионе. Речь идет о развитии и поддержке профессионального сообщества. Тщательно формируя программу обучающих мероприятий, приглашая в Смоленск только лучших экспертов, организуя семинары с привлечением широкого круга специалистов сферы защиты детства Смоленской области, Фонд играет роль методического лидера в направлении работы с кровными родителями / родственниками воспитанников учреждений для детей-сирот. Одним из примеров этому служит разработка и внедрение специалистами СОГБОУ «Шаталовский детский дом» целой «Программы по реконструкции семейной истории и формирования образа будущей семьи» после посещения интерактивных семинаров Е.Б. Жуйковой, организованных Фондом.

К счастью, среди государственных учреждений есть и «методические лидеры», у которых есть, чему поучиться. Многие подходы и принципы работы БФ «Дети наши» с кровной семьей постепенно вырисовывались из практики работы и дополнялись каждым последующим обучением. Интересно, что когда в июне 2016 г. удалось организовать стажировку двух специалистов БФ «Дети наши» в БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2», то оказалось, что многие подходы и прин-

ципы работы БФ «Дети наши» совпадают с подходами и принципами этого уникального учреждения для детей-сирот, которое вот уже более двадцати лет успешно занимается восстановлением отношений с родителями и кровными родственниками воспитанников учреждения. (Директор учреждения Елена Николаевна Рындина защитила диссертацию на данную тему).

В ходе общения со специалистами данного учреждения интересно было отслеживать зоны совпадения и расхождения в концепциях работы. Вот, например, как выглядят **результаты работы специалистов организации по возвращению ребенка в свое кровное окружение**, согласно Е.Н. Рындиной:

- Восстановление родителей в родительских правах и возврат ребенка в кровную семью.
- Поддержание связей родителей и родственников с ребенком (если родители ограничены в родительских правах по болезни).
- Устройство ребенка на семейное воспитание в семью родственников.
- Поддержание родственных связей со старшими взрослыми братьями и сестрами, которые по разным причинам не могут установить опеку или попечительство.

В работе Фонда мы объединяем направления (по сути – результаты работы) по родителям и кровным родственникам. То есть мы тоже работаем на возврат детей в семью родителей / кровных родственников (под которыми понимаем, в том числе, и старших братьев / сестер) и на восстановление отношений между ними. Но видим еще два принципиально других направления (результата) – это сбор информации для «Книги жизни» и организация ритуала прощания.

При этом необходимо отметить, что та степень детализированности концепции и та степень проработанности механизмов работы, которая есть в настоящий момент в практике БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2» является «зоной ближайшего развития» для сотрудников программы «Не разлей вода» БФ «Дети наши». Специалистами учреждения под руководством Е.Н. Рындиной прописаны:

- «Порядок общения воспитанников с родителями, ЛРП, ОРП (при условии восстановления родителей в родительских правах), с родителями находящимися в МЛС, родственниками, законными представителями, кандидатами в замещающие родители».
- «Обязанности родителей ОРП (при условии восстановления родителей в родительских правах), родственников, законных представителей, кандидатов в замещающие родители при посещении воспитанников».
- «Обязанности и полномочия воспитателей в осуществлении общения воспитанников с родителями ОРП (при условии восстановления роди-

телей в родительских правах), родственниками, законными представителями и кандидатами в замещающие родители».

Особый интерес с методической точки зрения представляет собой возможность поддержки родителей, желающих восстановить свои родительские права, в рамках клуба «Право вновь стать родителями», действующего на базе учреждения.

В проекте «Не разлей вода. Смоленская область» разработана целая **система критериев**, в соответствии с которыми раз в полгода должны отчитываться психологи и социальные педагоги проекта. Ниже мы приводим таблицу, в которой отражены все имеющиеся критерии, а также приводятся результаты работы в первом полугодии 2016 г.

Название параметра	Количество детей (взрослых – для пункта 3; мероприятий – для пункта 4)	Количество услуг по данному параметру (например, кол-во встреч, кол-во диагностических процедур, тренингов)
1. Встречи воспитанников со значимыми взрослыми		
1.1 Встречи с родителями/ кровными родственниками на территории учреждения	11	17
1.2 Встречи с родителями/ кровными родственниками не на территории учреждения	14	19
2. Индивидуальная и групповая работа с воспитанниками учреждения		
2.1 Индивидуальные консультации психологов	41	140
2.2 Диагностика/ тестирование, проводимое психологами	11	6
2.3. Тренинги, проводимые психологами/ социальными педагогами (например, «Между нами, девочками!» или тренинги в семейно-воспитательной группе)	7 10 11	2 (Тренинг «Время дружбы» 5 (Клуб для мальчиков) 7 (курс «Между нами, девочками»)
2.4 Индивидуальные консультации социальных педагогов	25	48
2.5 Ведение «Книги жизни»	7	31
3. Индивидуальная работа со взрослыми		
3.1 Индивидуальная консультация родителей воспитанников учреждения	21	48
3.2 Индивидуальная консультация кровных родственников воспитанников учреждения	18	36
3.3 Индивидуальная консультация кандидатов в замещающие родители		
3.4. Индивидуальная консультация взрослых, берущих детей на гостевой режим		

Название параметра	Количество детей (взрослых – для пункта 3; мероприятий – для пункта 4)	Количество услуг по данному параметру (например, кол-во встреч, кол-во диагностических процедур, тренингов)
3.5 Индивидуальная консультация замещающих родителей, принявших воспитанников учреждения в семью	2	1
3.6 Индивидуальная консультация родителей/ кровных родственников, вернувших воспитанников учреждения в свою семью	3	20
3.7. Индивидуальная консультация кризисных семей, где дети на грани изъятия или возврата (по направлению опеки)	4	25
4. Мероприятия по семейному устройству воспитанников учреждения (за исключением встреч – см. пункт 1)		
4.1 Обращение в сторонние организации с целью сбора информации	18	40
4.2. Участие в съемке видео-анкет		
5. Финализированные показатели		
5.1 Перемещение детей в кровные семьи		
5.2 Перемещение детей в семьи кровных родственников	2	
5.3 Перемещение детей в замещающие семьи		
5.4 Организация гостевого режима для детей		
5.5. Восстановление отношений воспитанников с кровными родителями	7	
5.6. Восстановление отношений воспитанников с кровными родственниками	6	
5.7. Восстановление отношений воспитанников с бывшими опекунами	1	
6. Дополнительные показатели		
6.1 Написание новостей		31
6.2 Участие во внешних мероприятиях Фонда, за исключением обучающих семинаров (Клуб принимающих семей, тренинги с воспитателями)		9
6.3 Вынесение случаев на супервизию		4

Название параметра	Количество детей (взрослых – для пункта 3; мероприятий – для пункта 4)	Количество услуг по данному параметру (например, кол-во встреч, кол-во диагностических процедур, тренингов)
6.4 Выступление с докладами		2
6.5. Сопровождение выпускниц учреждения	3	18

Примечание: оба пустых столбца означают, что такой работы в первом полугодии не велось. Если пустым остается один из столбцов, значит, он не используется для оценки данного показателя (например, услуга «Выступление с докладами» не связана с количеством детей, т.к. они не являются прямыми благополучателями).

Оценку эффективности проекта «Не разлей вода» запланировано провести в 2017 г. В настоящий момент ведется подготовительная работа к проведению оценки, которая в частности заключается в проведении качественного исследования «Отношение к кровной семье у детей, воспитывающихся в интернатных учреждениях». К настоящему моменту уже отработан дизайн исследования (совместно с БФ «Культура детства») и при поддержке БФ Елены и Геннадия Тимченко), проведен опрос 40 воспитанников двух подшефных учреждений, ведется расшифровка аудиозаписей, сделанных в ходе проведения интервью. Данное исследование, кроме самостоятельной ценности, рассматривается, как подготовительный этап к проведению оценки проекта «Не разлей вода. Смоленская область», т.к. оно позволит оценить значимость, нужность (по большому счету – валидность) всей проводимой работе по восстановлению отношений воспитанников с родителями и кровными родственниками.

Как все начиналось? В 2014 г. БФ «Дети наши» принял в только что открытую программу «Не разлей вода» штат двух психологов и двух социальных педагогов для работы на базе двух подшефных учреждений для детей-сирот. Первоначально главная цель работы формулировалась, как содействие устройству воспитанников подшефных учреждений в замещающие семьи. Но детальное изучение личных дел, общение с самими детьми, выезды к кровным родственникам постепенно развернули ориентацию программы на работу с кровной семьей.

Нужно отметить, что первоначально работа с кровной семьей воспитанников учреждения встречала активное сопротивление и непонимание не только у персонала детских учреждений (особенно проблемным было (и остается!) одно из наших подшефных учреждений), но и у людей, которые были тесно связаны с Фондом (включая волонтеров и доноров). Требовалось определенное мужество, чтобы продвигать эту работу, правильно освещая ее на странице Фонда в FB и на сайте.

Большой поддержкой для развития проекта стало участие ее руководителя А.С. Омельченко (Герасимовой) в мероприятии, организованном

фондм Lumos (Лондон) – «Ten Elements of De-Institutionalisation!» Summer school in London, 5–8 августа 2014 г. Это обучение показало всю важность и... естественность работы с кровными семьями воспитанников. В ходе обучения обсуждались неизбежные трудности, возникающие в ходе этой работы и способы их преодоления.

Интересным показался исторический аспект работы с кровной семьей воспитанников учреждений для детей-сирот. По сведениям Фонда Lumos, во всем мире решение проблемы сиротства проходит три обязательных этапа. Сначала детей активно устраивают в замещающие (фостерные) семьи – пишутся соответствующие программы, формируются институты (ШПР, службы сопровождения). Затем словно наступает прозрение: «У детей в учреждении есть собственные родители!» Во всем мире процент социальных сирот от общего числа детей-сирот составляет 90%. На этом этапе начинается серьезная работа по реинтеграции детей-сирот из учреждений обратно в кровные семьи после их реабилитации. И только на третьем этапе становится очевидно, что работать нужно с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, а еще лучше – с семьями, входящими в группу риска. Такая профилактическая работа значительно дешевле и гораздо более эффективна для решения проблемы сиротства.

Первоначально планируя, построить деятельность проекта «Не разлей вода. Смоленская область» вокруг задачи содействия устройству воспитанников учреждения для детей-сирот в замещающие семьи (1-й уровень решения проблемы сиротства), Фонд переориентировался на работу с кровной семьей воспитанников учреждения для детей-сирот (2-й уровень решения проблемы сиротства). В настоящий момент Фонд активно продвигает несколько мероприятий, направленных на профилактику социального сиротства (3-й уровень решения проблемы сиротства) – Фонд проводит курс «Между нами, девочками» (профилактика ранних беременностей) на базе СОГБОУ «Сафоновский детский дом», ведет Клуб принимающих семей Сафоновского района (профилактика возвратов из замещающих семей), поддерживает Службу сопровождения семей на базе СОГБУ «Шаталовский детский дом» (профилактика возвратов из замещающих семей и профилактика отобраний из кризисных семей).

В ряде случаев – по специальным запросам от Органов опеки и попечительства – сотрудники проекта «Не разлей вода» сами привлекаются к работе с кризисными семьями, оказавшимися перед угрозой отобрания детей.

Для детей, чье возвращение в кровную семью невозможно (по тем или иным причинам), Фонд организует информационные кампании, направленные на содействие устройству в замещающую семью (сно-

ва 1-й уровень решения проблемы сиротства). Например, в настоящий момент достигнуто соглашение с БФ «Измени одну жизнь» на съемку в августе 2016 г. видео-анкет для четырех воспитанников одного подшефного учреждения. Впоследствии созданные видео-анкеты будут активно продвигаться на информационных ресурсах, доступных БФ «Дети наши».

БФ «Дети наши» заинтересован **в развитии и углублении своей практики** по работе с родителями и кровными родственниками воспитанников учреждений для детей-сирот. Это подтверждает организация регулярного обучения для специалистов, а также разные мероприятия по обобщению и описанию опыта.

БФ «Дети наши» заинтересован также в трансляции имеющегося опыта. В 2016 г. проект «Не разлей вода. Смоленская область» БФ «Дети наши» стал одним из победителей конкурса «Семейный фарватер» Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко. Победа в данном конкурсе предполагает не только дальнейшее развитие и углубление заявленной деятельности, но и развитие организации в качестве стажировочной площадки. За три года поддержки БФ «Дети наши» должен стать известной и активно работающей стажировочной площадкой для специалистов, заинтересованных в получении нашего опыта. А пока сотрудники Фонда стараются активно выступать на различных региональных и межрегиональных мероприятиях, привлекая сообщество к выбранному направлению работы. Например, в первой половине 2016 г. состоялось уже два подобных выступления.

- Конференция «Приемная семья в диалоге с социумом: потребности, ответственность, ресурсы» (18–20 апреля 2016, г. Москва, выступающий: А.С. Омельченко, тема выступления: «Основные направления и трудности при организации взаимодействия специалистов с кровными родителями воспитанников учреждений для детей-сирот»).
- Научно-методический семинар «Взаимоотношения замещающих семей с кровными родителями и родственниками приемных детей» (16 июня 2016, г. Вологда, выступающий: А.С. Омельченко, тема выступления «Работа над «Книгой жизни» как способ сближения кровных и принимающих родителей»).

Во второй половине 2016 г. намечено уже шесть выступлений по проекту «Не разлей вода. Смоленская область».

В июле БФ «Дети наши» выпустил сборник «Работа с кровной семьей воспитанников учреждений для детей-сирот и профилактика социального сиротства. Опыт Благотворительного фонда «Дети наши» и специалистов Смоленской области». В сборнике содержится 18 материалов, ровно половина из которых принадлежит сотрудникам проекта «Не разлей вода. Смоленская область». В основу сборника легли материалы выступлений с Круглого стола, который БФ «Дети наши» провел 23 октября 2015 г. в рамках Про-

граммы повышения квалификации для специалистов сферы защиты детства Смоленской области «Профилактика социального сиротства». В сборнике обобщены уникальные технологии и практики работы с кровными семьями и в сфере профилактики сиротства. Сборник выпущен небольшим тиражом – всего 300 экз. Зато ему присвоен номер ISBN и полагающиеся экземпляры уже доставлены в Книжную палату – это значит, что в ближайшее время сборник можно будет найти в крупнейших библиотеках страны. Электронная версия издания размещена на сайте БФ «Дети наши» в разделе «Материалы» <http://detinashi.ru/?material>

***История Гоши К.** (имя изменено). Гоша поступил в интернат в начале учебного года по заявлению матери сроком на один год. Разные трудности могут возникнуть в жизни у одинокой матери в маленькой деревне, и она, скорее всего, думала так: «Ничего страшного, это же не лишение родительских прав – через год Гоша будет дома...» Однако при анализе личного дела мальчика специалисты фонда обнаружили, что за несколько месяцев мама не навестила Гошу ни разу, а сотрудники ООиП настроены лишить ее родительских прав, как только истечет срок заявления: «Ребенок ей не нужен, хотела избавиться, да она и сама из детского дома». При встрече мама Гоши, Татьяна, произвела совсем другое впечатление. Несмотря на то, что она не посещала сына, Татьяна вовсе не была безразлична к его судьбе. Просто она тоже была когда-то воспитанницей интерната и тоже не ощущала заботу о себе. На праздник Пасхи специалисты привезли Татьяне открытку, сделанную Гошей своими руками. Маму это очень тронуло. И она решила непременно навестить сына, несмотря на немаленькое расстояние и финансовые трудности. Сотрудники фонда организовали целый день настоящего праздника для Гоши и его мамы, на котором они могли почувствовать свою значимость друг для друга. В свое время Татьяна пошла против всех, кто уговаривал ее оставить новорожденного в роддоме. И вот сейчас, спустя 8 лет, ситуация повторилась. Со всех сторон ей говорили, чтобы она не забирала ребенка, что он ей не нужен. Но этот один день, проведенный с сыном, дал Татьяне силы вспомнить, ради чего она не отказалась от Гоши когда-то давно. Несмотря на многочисленные препятствия, при максимальной поддержке фонда Татьяна все-таки забрала своего ребенка из учреждения. Гоша все это время очень переживал, ждал и надеялся. Ему было очень тяжело, когда от мамы много месяцев не было известий, когда все вокруг – и взрослые, и дети – говорили, что мама за ним не придет и он навсегда останется в интернате. Гоша все это время ждал и верил в чудо. И чудо произошло! Ровно через год Татьяна забрала сына. В школу мальчик пошел в соседнюю деревню, так как рядом с домом школы нет. Мама устроилась на такую работу, чтобы провожать и встречать Гошу.*

Список рекомендованной литературы:

1. Организация работы Регионального центра развития семейных форм устройства детей-сирот и профилактики социального сиротства: методическое пособие. – М.: Проспект, 2010. <http://victoriacf.ru/1966/organizatsiya-raboty-regional-nogo-tsentra-razvitiya-semejny-h-form-ustrojstva-detej-sirot-i-profilaktiki-sotsial-nogo-sirotstva>

Собственные публикации БФ «Дети наши»:

- *Герасимова А. С.* Руководство к работе над «Книгой жизни» для специалистов. 2-е изд. – М.: БФ «Дети наши», 2016.
- Работа с кровной семьей воспитанников учреждений для детей-сирот и профилактика социального сиротства. Опыт Благотворительного фонда «Дети наши» и специалистов Смоленской области: сборник статей / Под ред. Омельченко А.С. – М.-Смоленск: БФ «Дети наши», 2016.

Текст подготовила Александра Омельченко, к. пс. н., руководитель программы «Не разлей вода» БФ «Дети наши»:
info@detinashi.ru, agerasimova@detinashi.ru

ОПЫТ ОПИСАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТА-КУРАТОРА, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ТЕХНОЛОГИЮ «МЕЖДИСЦИПЛИНАРНАЯ РАБОТА СО СЛУЧАЕМ» В СО НКО

 Благотворительный детский фонд ВИКТОРИЯ	Благотворительный детский фонд «Виктория» (г. Москва) создан в 2004 г. Фонд реализует программы по следующим ключевым направлениям: профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот и поддержка приемных семей; профилактика и охрана здоровья детей из детских домов и создание условий, способствующих физическому и интеллектуальному развитию детей, а также повышение компетенций специалистов СО НКО. Сайт фонда: victoriacf.ru
---	---

В российских СО НКО профессионализация идет неравномерно и нецентрализованно, однако сложился круг технологий, которые широко используются и считаются эффективными. В работе по профилактике социального сиротства распространена технология «работа со случаем», заимствованная из англо-саксонской традиции социальной работы. В США *работа со случаем (casework)* рассматривается как самостоятельный раздел социальной работы, со своей профессиональной организацией и стандартами. Однако в стандартах Министерства труда и социального развития РФ «работа со случаем» в сфере профилактики сиротства оказалась «размыта» внутри стандартов «Специалист по социальной работе», «Специалист по работе с семьей» и др.

Специалисты БДФ «Виктория» в процессе разработки программы «Развитие. Рост. Перспектива» задались следующими вопросами:

- Насколько сформированы представления о желаемых компетенциях куратора по технологии «работа со случаем» среди специалистов социальной сферы в РФ?
- Какие трудности стоят на пути его дальнейшего развития как самостоятельной специализации?

Акцент делается на содержательных аспектах, позволяющих приблизиться «к согласованному пониманию того, что составляет рамку профессиональных компетенций и ценностей в социальной работе» (Романов, Ярская-Смирнова 2013: 54).

Для анализа использовались следующие данные:

- 1) Анализ документов – квалификационных и профессиональных стандартов, стандартов социальных услуг в РФ и за рубежом (Великобритания, США, Австралия).
- 2) Контент-анализ материалов дискуссионной площадки Open Space для 20 российских СО НКО, занимающихся профилактикой социального сиротства, с разным стажем работы в этом направлении (23–24 марта 2015 г., Москва, БДФ «Виктория»).
- 3) Разработка перечня компетенций (содержательного стандарта) на примере программы «Родные и близкие» БДФ «Виктория» на основе анализа успешных практик, интервью и фокус-групп с сотрудниками фонда и внешними экспертами.

Перечень компетенций описывает знания, навыки и ценности/установки именно специалиста-куратора, использующего технологию «работа со случаем». Компетенции распределены по этапам, предусмотренным технологией. По уровню проработки он соответствует подробному стандарту – т.е. указывает на то, какими должны быть адекватные наблюдаемые действия специалиста, но не предписывает фиксированные методы или стили деятельности. Данный перечень компетенций направлен на проектирование обучающих мероприятий, содействие профессиональному развитию куратора случая.

Правовое регулирование государственной социальной политики включает определение государственных стандартов, среди которых особое значение имеют стандарты профессионального образования работников социальных служб, стандарты минимальных социальных услуг, стандарты качества социальных услуг (Ярская, 2003). В данной работе мы сфокусировались на тех типах стандартов, которые описывают требования к работе специалиста, а также – на стандартах услуг.

Почему важна углубленная работа над стандартами деятельности куратора по технологии ведения случая? На наш взгляд, этого требует распространенность этой (заимствованной) технологии в России и ее потенциал для решения ряда проблем в сфере профилактики сиротства и семейного неблагополучия.

Во-первых, данная технология ориентирована на работу с уникальной ситуацией клиента, ответственность за которую сосредоточена в руках одного специалиста (куратора) и разделена с самим клиентом. Анализ каче-

ства и доступности социальных услуг для семей с детьми показал, что одной из проблем работы социальных служб являются «действия по шаблону» и растерянность в ситуациях, не имеющих стандартных решений. Это часто приводит к концентрации на одном из аспектов неблагополучия и игнорировании всего комплекса причин. Предлагается создать условия для того, чтобы специалисты заняли «проактивную позицию по отношению к проблеме неблагополучия», сами определяли и предлагали необходимый семье объем социальных услуг и использовали «дорожные карты» выхода семьи из состояния неблагополучия (Качество и доступность социальных услуг..., 2014, с. 73). Эти рекомендации не ссылаются эксплицитно на работу со случаем, однако их можно назвать пожеланием принять casework-ориентированную идеологию.

Во-вторых, междисциплинарный подход, где именно куратор обеспечивает «встречу» разных специалистов и ведомств. В современных ГОСТах закреплён комплексный подход к предоставлению реабилитационных услуг. Но нередко это приводит к механическому объединению, несогласованности подходов и действий различных специалистов, участвующих в процессе реабилитации (Ослон, Селенина, Шехорина, 2013).

В-третьих, анализ видов социальных услуг, в оказании которых СО НКО более конкурентоспособными по сравнению с государственными бюджетными организациями, показал, что это те виды деятельности, «где качество услуги предполагает не только конкретное содержание, но и определенное, достаточно чуткое отношение субъекта, оказывающего услугу, к своим клиентам» (Суслова, 2012). Это работа со случаем подходит под это описание, причем ее «чуткость» не ограничивается эмоциями – это весь спектр учета потребностей клиента, его социального окружения и др.

«Куратор случая» в разных типах стандартов

Стандарты услуг – один из инструментов решения актуальных управленческих задач построения эффективной системы защиты прав и законных интересов детей. Стандарты услуг разрабатываются и периодически пересматриваются на основе существующей политики в области охраны детства и зависят от принципов, лежащих в ее основе (Борзов, 2012). Обязанности куратора случая описаны в стандарте *«Координация работы со случаем нарушения прав ребенка в семье»*. Стандарт данной услуги сравнительно автономен от других типов стандартов – профессиональных или квалификационных. Требования к куратору описываются через «наличие профессиональных компетенций, соответствующих требованиям стандарта услуги» (Национальный фонд защиты детей..., 2012).

Данный стандарт входит в базовый пакет социальных услуг, направленных на защиту прав детей. При его формировании учитывалась такие фак-

торы как необходимость минимизации затрат, возможность организовать доступ к услугам в сельской местности и возможность тиражировать услуги с учетом кадрового потенциала регионов (Национальный фонд защиты детей..., 2011).

Исследование фактических условий реализации стандартов услуг показывает отсутствие у большого числа специалистов профессиональной подготовки по специальности «социальная работа», специальной подготовки по вопросам организации и оказания помощи семьям и детям группы риска по социальному сиротству (Борзов, 2012). В связи с этим можно предположить потребность ориентироваться на некие квалификационные стандарты и совершать в них «экскурсы», чтобы определить, каких фундаментальных знаний не хватает слушателям курсов подготовки.

Однако в **квалификационных стандартах**, включающих в себя требования к общекультурным компетенциям выпускника образовательной программы, его профессиональным компетенциям и структуре основных образовательных программ, акценты расставлены иначе. Более 10 лет назад была обозначена задача «задача сближения понятий "профессия социального работника" и "деятельность социального работника"»: государственный образовательный стандарт 2000 г. требовал от специалиста не только уметь работать с клиентами, но и «проводить исследовательско-аналитическую деятельность <...> с целью разработки проектов и программ социальной работы, участвовать в организационно-управленческой и административной работе социальных служб» (Ярская-Смирнова, 2001).

В современных Федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по специальности 040400 «Социальная работа» появилось еще больше компетенций, связанных с исследованиями и проектированием. Даже разделы, посвященные «социально-технологической деятельности», требуют от бакалавров готовности к разработке и эффективному применению социальных технологий, моделей социальной работы (с. 4), а от магистров – готовности конструировать и реализовывать технологии, управлять процессами консультирования и экспертизы (с. 10).

Таким образом, квалификационные стандарты не учитывают ограничений среды, где должны начать работать выпускники вузов, а также переоценивают потребность рынка труда именно в таких высококвалифицированных специалистах. Также ФГОС ВПО является рамочным стандартом, не специфическим для сферы работы с семьями «группы риска» и не затрагивает уровень конкретных технологий.

В отличие от квалификационных стандартов, **профессиональные стандарты** (например, стандарт «Специалист по работе с семьей», принятый Министерством труда и социального развития РФ) устанавливают требования

к знаниям и умениям не в зависимости от занимаемой должности или профессии, а в зависимости от конкретных трудовых функций в рамках определенного вида профессиональной деятельности.

Стандарт подробно описывает трудовые действия и соответствующие им навыки и знания, но в них на одном уровне представлены и сложная комплексная деятельность («Разрабатывать и проводить программы профилактики девиантного поведения детей»), и отдельные действия («Организовывать встречи специалистов с родителями»), и универсальные требования к общей культуре («Владеть русским языком, грамотно выражать свои мысли, грамотно писать»).

При этом работа со случаем представлена только как отдельное трудовое действие («Выявлять случаи и использовать технологию работы со случаем»). При этом основная цель деятельности очень похожа на технологию работы со случаем: «Оказание помощи разным типам семей и всесторонней поддержки семьям с детьми на основе выявления семейного неблагополучия с помощью различных технологий, разработки программы реабилитации, реинтеграции ребенка и семьи в социум, с привлечением ближайшего окружения для изменения отношений между членами семьи [...]».

Также необходимо отметить, что практика описания стандартов развивается **на разных уровнях** (Таблица 1).

Следовательно, чтобы зафиксировать какое-либо утверждение о компетенциях куратора случая как стандарт, надо тщательно выбирать уровень этого утверждения, чтобы не смешивать, например, описания сферы деятельности (уровень 2) и подробные стандарты (уровень 4).

Стандарты также отличаются по шкале **универсальности / специфичности сферы деятельности**:

- Для всех социальных работников (например, описывающие способы реализации принципа конфиденциальности или защиты прав клиента).
- Для социальных работников, использующих технологию «работа со случаем». Однако эта технология сама по себе не специфична для семей «группы риска» – она используется в работе со взрослыми инвалидами, бездомными, наркозависимыми, в обеспечении самостоятельной жизни пожилых людей и др.
- Для социальных работников, использующих технологию «работа со случаем» в сфере профилактики социального сиротства.
- По необходимости – еще более узкие стандарты, например, для работы по профилактике отказов от новорожденных.

Например, в пособии «Профилактика отказов от новорожденных детей: организация, методология, практика» (Марова, 2012, с. 67) приводятся толь-

Таблица 1. Уровни описания стандартов (по Ingvarson, 2012).

Уровень	Характеристика требований	Примеры
Принципы	Обобщены и абстрактны. Их цель – указать на глубинные, долгосрочные ценности и цели образования, к которым должен стремиться специалист.	Этические кодексы социальных работников разных стран и профессиональных объединений.
Сферы	Описывают сферу профессиональной деятельности специалиста и основные направления работы в рамках этой деятельности.	Принципы междисциплинарного ведения случая (Руководство по оценке и междисциплинарному ведению случая..., 2008, С. 10).
Общие стандарты	Устанавливают стандарты знаний и умений специалиста в каждой из сфер профессиональной деятельности (описанных на уровне 2). Стандарты формируют базу для разработки методик оценки.	Стандарты национальной ассоциации социальных работников США – NASW (2013). Среди них: • Стандарты, относящиеся к работе с конкретным клиентом; • Стандарты вмешательства на уровне системы, включая взаимодействие с другими организациями, обеспечение качества помощи и др.; • Стандарты профессиональной квалификации.
Подробные стандарты	Объясняют суть каждого стандарта в каждой сфере. Подробные стандарты указывают на то, какими должны быть адекватные наблюдаемые действия специалиста, но не предписывают фиксированные методы или стили деятельности. Иными словами, соответствовать стандартам можно разными способами. Они не унифицируют действия специалиста, а служат основой для разработки рубрик, по которым оценивается его деятельность.	Проект должностных обязанностей куратора случая, в котором первым пунктом значится соблюдение ряда принципов, а далее следуют конкретные действия, которые помогают «расшифровать» эти принципы (Положение о взаимодействии органов и учреждений системы профилактики..., 2011). Например, « <i>принцип направленности в будущее</i> ». Как мы можем увидеть, что работа куратора направлена в будущее? Для этого куратор должен « <i>использовать в профилактической и реабилитационной работе с подопечными методы и технологии, направленные на развитие устойчивых навыков самостоятельного решения проблем, исключаящие иждивенческое поведение</i> ».

ко универсальные стандарты работы куратора случая (с добавлением семейно-ориентированного подхода):

- *Знание семейно-ориентированного подхода в работе с семьей*
- *Владение навыками профессиональной коммуникации*
- *Ориентация на результат*
- *Знание законодательства РФ и нормативно-правовых документов субъекта, где реализуется услуга*
- *Владение технологией планирования работы со случаем*
- *Умение организовывать взаимодействие с партнерами в рамках предоставления клиенту услуг*
- *Умение безоценочного суждения,*

т.к. содержание деятельности по профилактике сиротства детально прописано в пособии.

Даже очень краткие описания знаний и навыков куратора могут отличаться универсальностью / специфичностью (первый из приведенных ниже примеров, на наш взгляд, не только универсален, но и слишком широк):

Куратор случая должен знать основы социальной политики, общей и социальной педагогики, социальной, возрастной и детской психологии; должен обладать знаниями, умениями, навыками и опытом, необходимыми для организации межведомственного взаимодействия при комплексном осуществлении деятельности по ведению случая (Сборник нормативных документов города Москвы..., 2014).

Куратор случая должен обладать специальной подготовкой, знаниями особенностей психологии кризисной семьи, правил и принципов социальной работы с такими семьями, навыками эффективной коммуникации и вовлечения семьи в совместную деятельность по преодолению кризиса (Программа опытно-экспериментальной работы..., 2014).

Поэтому при разработке стандарта важно удерживать в фокусе внимания технологию работы со случаем, чтобы компетенции куратора случая не «размывались», смешиваясь с общими пожеланиями к разным специалистам, осуществляющим реабилитационную работу с семьей.

Проблемы разработки стандартов услуги «работа со случаем» в СО НКО и отношение некоммерческого сектора к стандартам

Терминология. В литературе и в документации СО НКО встречается очень большое разнообразие названий должности специалиста, работающего со случаем: «куратор /он же – менеджер или координатор/ случая», «специалист по сопровождению», «специалист по охране детства», «специалист по профилактике безнадзорности несовершеннолетних», «специалист по психолого-педагогической помощи семье и детям», «специалист опеки и попечительства», «специалист постинтернатного патроната», «семейный тьютор» (Романов, 2013). Это затрудняет процесс обобщения лучших практик и выработку единого смыслового поля.

Суть «случая». Стандарты различных организаций различаются не только по содержанию, но и по определению сущности «случая». Например, в стандарте «Координация работы со случаем нарушения прав ребенка в семье» делается акцент именно на организацию работы по защите прав. *«Куратор – должностное лицо, организующее и осуществляющее выполнение плана реабилитации семьи и ребенка. Случай – дело о нарушении прав и законных интересов ребенка, открытое в целях принятия мер по его защите и восстановлению его прав и законных интересов».* Похожее по структуре определение, но с другими критериями «случая», использует и система помощи семьям с детьми-инвалидами: *«Куратор случая – должностное лицо, организующее и осуществляющее выполнение плана адаптации, реабилитации и интеграции в общество семей, имеющих детей-инвалидов и (или) де-*

тей с ограниченными возможностями здоровья» (Социальное сопровождение участковыми социальными работниками..., 2013).

Квалификация куратора. Несмотря на то, что куратор, согласно этому стандарту услуги, пользуется традиционно «психологическими» методами диагностики (генограмма, экокорта), высшее психологическое (и вообще) высшее образование от него не требуется: необходимы «*среднее и высшее образование в области педагогики, психологии и социальной работы*».

А вот следующие требования к куратору, разработанные специалистами из Тамбова (Роль куратора в процессе реабилитации..., 2012, с. 7–8) и затем принятые на вооружение Департаментом социальной защиты населения г. Москвы (Сборник нормативных документов города Москвы..., 2014, С. 124) поднимают планку профессиональных качеств¹ до высокого уровня квалификации психолога или психотерапевта:

- *Понимание роли родной семьи в жизни и развитии ребенка*
- *Понимание семьи как системы*
- *Владение методикой обследования семьи*
- *Знание био-психо-социо-духовной модели химической зависимости*
- *Знание основ патопсихологии*
- *Знание возрастной психологии*
- *Умение работать с конфликтом*
- *Умение работать с посттравматическими состояниями*
- *Владение навыками индивидуального и семейного консультирования*
- *Знание законодательства, защищающего права ребенка*

Эта тенденция может быть связана с ранее обсуждавшимся недостатком преемственности между квалификационными и другими типами стандартов.

Ведущие СО НКО в сфере профилактики сиротства описывают преимущественно стандарты услуг, сравнительно автономные от каких-либо квалификационных стандартов. Требования к куратору в них описываются через наличие профессиональных компетенций, соответствующих требованиям стандарта услуги. Это эффективно для оперативной трансляции технологии, но может создавать проблемы в ситуациях, когда требуется соотносить требования к оказанию услуги и уровень квалификации специалиста (например, при организации практики или стажировок в партнерстве с вузами).

Отношение СО НКО к стандартизации их деятельности. Работа дискуссионной площадки Open Space² (2015), где встретись как признан-

¹ Термин, использованный в оригинале авторами Требований.

² Проводилась 23–24 марта 2015 г. (Москва) Благотворительным детским фондом «Виктория» в рамках программы «Развитие. Рост. Перспектива» при поддержке Министерства экономического развития РФ.

ные эксперты, так и начинающие СО НКО, позволила выявить отношение самих НКО к стандартизации своей работы, которое оказалось весьма амбивалентным. Среди проблем были отмечены следующие:

- На уровне отдельных специалистов: неприятные коннотации со словом «стандарты», незнакомство с идеей стандартов, мифы и страхи.
- На уровне организаций: недостаточная культура взаимодействия (проблемы во взаимодействии с государством, конкуренция, нежелание объединяться); непонимание места и функций стандартов в жизни организации.
- На уровне сферы в целом: риск профанации и дискредитации технологии; экономия ресурсов в ущерб полноте реализации стандартов.

При этом у ряда крупных и давно работающих СО НКО есть опыт работы по стандартизации, внедрению технологий и проведению обучения (в том числе, совместно с коллегами), база для этого (технологии, методические материалы, образовательные программы, тренеры и эксперты, а также аккумулирующие все это межрегиональные ресурсные центры). Опытные НКО принимают тот факт, что обучение кадров технологии – это не бонус, а необходимое условие работы, и стараются зафиксировать качество обучения. Они анализируют зарубежный опыт и получают государственную поддержку (например, от Министерства экономического развития РФ) в сфере распространения лучших практик. Эксперты на Open Space предлагали изучить успешные кейсы внедрения единых стандартов, разработанных с активным участием СО НКО в смежных с профилактикой сиротства сферах (школы приемных родителей, раннее вмешательство). Начинающие СО НКО видят много рисков в стандартизации.

Таким образом, в сфере разработки стандартов услуг СО НКО наблюдается процесс, аналогичный «эффекту Матфея» в науке (Мертон, 1993) – основная часть публикаций и ресурсов приходится на одну и ту же немногочисленную группу наиболее активных СО НКО. Некоторые удачные инициативы маленьких / начинающих СО НКО рискуют остаться не услышанными.

Стандарты в контексте системы госзакупок. Однако различия между отношением к стандартам в СО НКО обусловлены не только опытом и доступностью ресурсов, но и стадией отношений с государством (цит. по Римшайте, Жалимене, 2006). Часть из них находятся в социокультурной фазе: они опираются на принципы субсидиарности и общности и выстраивают свою деятельность достаточно стихийно при поддержке частных жертвователей и краудфандинга. Другая часть – в профессионально-бюрократической фазе: они сближаются с государственными учреждениями по форме оказания услуг и разделяют с ними деятельность по их оказанию. При этом с ростом финансирования от государства приток средств из других источников уменьшается. Участие в системе госзакупок (для которого необходимо

следование стандартам услуг) можно считать движением в сторону политико-экономической фазы – контрактности, конкуренции с частными провайдерами социальных услуг, усиления элементов рыночных отношений и возникновения квази-рынка социальных услуг.

Есть и точка зрения, что исторически социальные услуги (в отличие от образовательных и медицинских) никогда не были и вряд ли будут полностью институционализированы. (цит. по Римшайте, Жалимене, 2006). Следовательно, вряд ли польза от стандартов превысит издержки бюрократизации и превращения в «застывшую форму».

Опыт разработки перечня компетенций (содержательного стандарта) куратора случая в БДФ «Виктория»

Целью разработки перечня компетенций куратора случая в БДФ «Виктория» было описание «хорошей практики», того, что знают и что делают профессионально состоявшиеся специалисты (то есть *содержательного профессионального стандарта* (Ingvarson, 2012)) для целей (само) развития специалистов организации и организации обучения. Мы сознательно отказались от разработки оценочных методик и процедур для определения соответствия этому перечню.

Описание компетенций было структурировано на разделы «Знания», «Умения» и «Ценностные установки» куратора, соотнесенные с каждым из этапов работы со случаем, что помогло сосредоточиться именно на этой технологии. Фрагмент перечня компетенций представлен в Таблице 2.

Во многом мы руководствовались идеями **обучения на рабочем месте при помощи компетентностного подхода** (Competency-based inservice training; Rycus & Hughes, 2000): «правильное обучение» «правильных людей» в «правильное время».

Этот подход постулирует, что жесткая стандартизация не соответствует разнообразию образовательных потребностей специалистов в организациях со сложной структурой. Профессиональная подготовка должна быть индивидуализированной: учитывать разницу между проектами и программами помощи; специфику местных детей и семей; социальные, географические и культурные особенности местного сообщества, а также предыдущий опыт и образование сотрудников. Но индивидуальный подход может реализовываться только при наличии *стандартизированного содержания обучения и учебного плана*, а также *формальных стандартов и процедур контроля качества работы тренеров и их программ обучения*. Иначе индивидуальные запросы не выстроятся в последовательную модель практики, и сотрудники организации не смогут сформулировать стандарты своей деятельности.

Еще одна проблема обучения на рабочем месте – введение обязательных занятий без попыток оценить потребности сотрудников и узнать их собственные планы на профессиональное развитие. Это увеличивает сопротивление участию в образовательных мероприятиях, уменьшает личный вклад

Таблица 2. Перечень компетенций куратора случая БДФ «Виктория»: этап разработки индивидуального плана работы.

Этап	Разработка плана
Знания	Понимание структуры, целей и принципов работы партнеров; их возможных ролей в помощи Знание региональных услуг для семей с детьми в ТЖС/СОП на базе государственных организаций и СО НКО Знания о сути, функциях и типах социальной поддержки; о природе социальной эксклюзии и путях ее преодоления Умение разграничить / установить взаимосвязи между правами и интересами детей и интересами родителей, других социальных групп, государства, учреждений и пр. Базовые знания о техниках планирования и целеполагания Технологии составления индивидуального плана сопровождения, в том числе с учетом индивидуальных особенностей клиентов (образования, опыта, родного языка и др.) Ориентировка в вопросах социальной помощи (пособий, льгот), планирования личного бюджета и других практических аспектов семейной жизни
Умения	Выдвигать гипотезы и делать выводы о вероятности того или иного развития событий с учетом свидетельств о текущем функционировании семьи и семейной истории Выстраивать стратегию работы: формулировать долгосрочные и краткосрочные цели, задачи и предлагать мероприятия для решения этих задач Координировать работу междисциплинарной команды, по необходимости привлекать дополнительных специалистов Обеспечивать адекватную представленность в плане услуг, способствующих организации совместной деятельности детей и родителей, развитию родительской компетентности (избегать перекосов в сторону материальной помощи) Предотвращать возможные ухудшения ситуации в семье (разрабатывать план безопасности, памятки по определению критических моментов итд) Проектировать работу с социальным окружением семьи Разделять ответственность с клиентом соразмерно его возможностям Поддерживать самостоятельную инициативу клиента; помогать формулировать собственные цели развития семьи Определить степень готовности клиента к изменению ситуации и усиливать его мотивацию Достигать с клиентом консенсуса по поводу необходимых и желательных изменений в жизни семьи Выстраивать совместную деятельность с клиентом на основе общих целей и задач по улучшению жизни ребенка Помогать клиенту сделать выбор путем просвещения, информирования или специальных приемов Объяснять интересы и потребности ребенка, апеллировать к ним, не пренебрегая потребностями родителя
Ценности или установки	Вера в возможность изменить трудную жизненную ситуацию с опорой на ресурсы семьи Позиция партнерства (отличается от «педагогической», «контролирующей» и др.) Осознание противоречия между уникальностью каждого случая и типичностью доступных услуг и попытки творчески решать его Осознание целей организации – проекта – семьи, преемственности и возможных противоречий между ними Проявление инициативы и готовность помочь коллегам в работе над их случаями

учащихся и увеличивает вероятность, что новые навыки никогда не будут использованы в работе. В целом, для переноса новых навыков в работу организации нужно создавать специальные процедуры.

Работа с организацией начинается с анализа желаемых трудовых обязанностей; за этим следует описание компетенций, необходимых для реализации «идеальных» трудовых обязанностей; их логическое и иерархическое структурирование. «Компетенция», по определению авторов – это группа знаний и навыков, требуемых для эффективной реализации рабочей задачи. «Компетентный сотрудник» – это тот, кто может профессионально выполнить эту задачу благодаря наличию нужной компетенции. Индивидуальная оценка потребностей в обучении строится на двух вопросах к сотрудникам: «Какие знания и навыки мне нужны для профессионального выполнения моих задач?» и «Какие из них мне следует развивать?». Важность обучения тем или иным компетенциям оценивается по двум критериям: 1) значимость их для реализации профессиональных задач и 2) степень потребности сотрудников и их развитии. Все это обсуждается как с заказчиками обучения (руководителями организации), так и с самими сотрудниками с участием их непосредственных супервизоров.

В процессе разработки перечня компетенций были намечены следующие проблемные области: выработка единого профессионального тезауруса; способы выражения пожеланий к ценностям и установкам куратора случая; четкое описание границ обязанностей куратора случая (проблема размытия границ ответственности между специалистами социальной сферы); ответственность руководства организации за создание условий, в которых возможно успешное овладение компетенциями.

Как решение задачи по выработке «согласованного понимания компетенций и ценностей социальной работы» (Романов, Ярская-Смирнова, 2013) можно рассмотреть вариант создания общих для всей сферы рамочных стандартов (frameworks), которые СО НКО могли бы конкретизировать с учетом своей специфики, в процессе организационного самоисследования.

Использованная литература:

1. Anastas, J. W. (Ed.). *NASW Standards for Social Work Case Management* (2013). USA: National Association of Social Workers, 2013. <http://www.socialworkers.org/practice/naswstandards/CaseManagementStandards2013.pdf>
2. Ingvarson, L. (2012). Standards for Graduation and Initial Teacher Certification: the International Experience. *ACER*, 1–63. http://works.bepress.com/lawrence_ingvarson1/206

3. Rycus J.S., Hughes R.C. (2000). *What is Competency-Based Inservice Training?* Institute for Human Services. <http://www.narccw.org/TRAINet/Resource%20Paper%201.pdf>

4. Борзов С. (2012). *Стандарты профилактических услуг в сфере защиты детства: задачи и особенности на современном этапе. Стандартизация технологии «работа со случаем»*. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2011. http://www.siroststvo.ru/files/5050/2013_0516_Borzov.pdf

5. Марова А.М. *Профилактика отказов от новорожденных детей: организация, методология, практика*. Новосибирск: Сити-Пресс, 2012.

6. Мертон Р.К. (1993). Эффект Матфея в науке, II: Накопление преимуществ и символизм интеллектуальной собственности. *THESIS*, 3, 256–276.

7. *Меры по защите прав ребенка. Рекомендуемый пакет профилактических услуг*. (2011). М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения.

8. Ослон В.Н., Селенина Е.В., Шехорина А.В. (2013). Профессиональный стандарт специалиста по реабилитационной работе как механизм институционализации реабилитационной деятельности в России. *Электронный журнал «Психологическая наука и образование»* www.psyedu.ru, 3.

9. Положение о взаимодействии органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних города Красноярск в организации индивидуальной профилактической и реабилитационной работы с несовершеннолетними и их семьями, находящимися в социально опасном положении (в редакции Постановления комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации города от 15.12.2011 № 15).

10. *Программа опытно-экспериментальной работы «Внедрение технологии работы со «случаем нарушения прав ребенка» «Протяни руку помощи!»*. Омск, 2014.

11. *Проект стандарта «Координация работы со случаем нарушения прав ребенка в семье»*. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012. <http://www.siroststvo.ru/files/4390/4.pdf>

12. Римшайте Э., Жалимене Л. (2006). Метаморфозы роли неправительственных организаций: от благотворительности – к рынку услуг. *Журнал исследований социальной политики*, 2 (4), 487–508.

13. *Роль куратора в процессе реабилитации семейного кризиса. Методическое пособие для организации работы по сопровождению семей группы риска*. – Тамбов, 2012.

14. Романов П.В. (2013). Разработка профессиональных стандартов в социальной сфере: перспективы и вызовы. *Семейная психология и семейная терапия*, 1, 110–114.

15. Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. (2013). Разработка профессиональных стандартов в социальной работе: перспективы и вызовы. *SPERO*, 18, 37–56.

16. Сборник нормативных документов города Москвы по организации работы с семьями и детьми в учреждениях социального обслуживания (2014). М.: Департамент социальной защиты населения. http://www.moscowfamily.ru/files/metod_blok.pdf

17. Социальное сопровождение участковыми социальными работниками семей с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья (2013). М.: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

18. Сулова С.В. (2012). Российские некоммерческие организации на квази-рынке социальных услуг. <http://regconf.hse.ru/uploads/88b7b033c8a329854bd725b20b2d473a19c9a662.pdf>

19. Ярская В.Н. (2003). Социальная политика, социальное государство и социальный менеджмент: проблемы анализа. *Журнал исследований социальной политики*, 1 (1), 11–28.

20. Ярская-Смирнова Е.Р. (2001). Профессионализация социальной работы в России. *Социологические исследования*, 5, 86–95.

Текст подготовила Татьяна Арчакова, психолог программ «Развитие. Рост. Перспектива» и «Родные и близкие» БДФ «Виктория»: tatyana.archakova@gmail.com

УСЛУГА ПО СОДЕЙСТВИЮ СОЦИАЛЬНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ САМООПРЕДЕЛЕНИЮ И ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ДЕТЕЙ С ОВЗ

	Кемеровский благотворительный фонд Лиги здоровья нации (Кемеровская обл.) создан в 2009 г. Программы фонда развиваются по трем направлениям: оказание материальной, социально-психологической и иной помощи детям и молодежи из неблагополучных, малообеспеченных, неполных и приемных семей; поддержка, разработка и реализация услуг, направленных на содействие духовно-нравственному, профессиональному и гражданскому развитию человека в сферах образования, здравоохранения, труда и занятости, культуры и спорта и других сферах деятельности; информационная и методическая деятельность.
---	--

В России в последние десятилетия заметно увеличилось влияние сектора некоммерческих негосударственных организаций. Ими накоплен положительный опыт благотворительной деятельности в решении социальных задач и проблем государства и общества. Прежде всего, таких как поддержка малоимущих слоев населения, борьба с безработицей и социально опасными зависимостями и заболеваниями, социализация детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей с ограниченными возможностями здоровья. Отмечается и рост гражданской социальной активности населения России, его стремления к участию в общественно-значимой деятельности.

Все дети представляют собой безусловную ценность. Дети с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) относятся к группе риска по социальной изоляции, хотя могут быть не менее успешны в обществе, чем дети без таких ограничений. К детям с ОВЗ в полной мере относятся наши представления о трудовых ресурсах, которым необходимо помочь найти оптимальные сферы трудовой деятельности для решения экономических задач государства, и о человеческом капитале, которому необходимы внимание, поддержка в интеграции в общество, полноценном функционировании в нем. Сегодня об-

щество заинтересовано в том, чтобы молодежь сменила инфантильную, пассивную позицию на равноправную социальную и профессиональную активность. При этом у нас еще не созданы необходимые условия для получения детьми с ОВЗ профессиональной практической помощи в выборе профессии, подготовке к выходу на рынок труда и дальнейшем трудоустройстве.

Большое значение в развитии данных процессов имеют новые стратегии государства, региональных властей, представленные в следующих **документах**:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г.
- «Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012–2017 годы»
- Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013–2020 годы
- План деятельности Министерства образования и науки Российской Федерации на 2013–2018 годы
- Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего (полного) общего образования
- Долгосрочная целевая программа «Формирование здорового образа жизни населения и комплексная профилактика неинфекционных заболеваний в Кемеровской области на 2013–2017 гг.»
- План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания в Кемеровской области на 2013–2018 гг.»

В законе «Об образовании в Российской Федерации» среди общих требований содержанию образования указана необходимость обеспечить самоопределение личности, создание условий для ее самореализации. Подчеркнуто, что одним из важнейших показателей эффективности модернизации российского образования является успешность профессиональной ориентации (ст. 14). Профориентация рассматривается как неотъемлемая часть деятельности по содействию успешной социализации молодежи.

Значимо то, что особая роль стала отводиться участию общества. Часть функций государственных структур, оказывающих социальные (в т. ч. образовательные) услуги различным категориям населения, делегирована некоммерческим, негосударственным организациям и объединениям. В числе приоритетных направлений, где необходимо участие общественности, отмечено и оказание психолого-педагогической и социальной помощи, разработка новых технологий содействия социализации детей с ограниченными возможностями.

Поэтому Кемеровский благотворительный фонд Лиги здоровья нации оказывает социальные услуги по содействию социально-профессиональному самоопределению и повышению качества жизни детей с ОВЗ, проживающих в семьях, как важнейшего фактора подготовки их к самостоятельной жизни и интеграции в общество. Услуга действует в рамках проекта **«Профессия и качество жизни детей с ограниченными возможностями»**, поддержанного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (г. Москва).

Целевую группу услуги составляют все субъекты процесса социально-профессионального самоопределения: дети с ограниченными возможностями, члены их семей, специалисты реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями (РЦДПОВ), педагогические работники образовательных организаций, добровольцы. Это позволяет обеспечить комплексный, системный подход к решаемой проблеме.

Дети целевой группы в возрасте 14–18 лет обучаются в специальных (коррекционных) образовательных организациях (школах-интернатах) для детей с ОВЗ, проживают в семьях или обучаются в организациях общего образования и посещают реабилитационные центры для семей и детей с ограниченными возможностями, имеют сохраненный интеллект. Кроме этого в работу были включены несколько воспитанников детских домов, которые в настоящее время, в большинстве своем, имеют разного рода нарушения в состоянии здоровья и относятся к рассматриваемой нами целевой аудитории. Дети, участвующие в проекте, имеют следующую специфику заболеваний: детский церебральный паралич, заболевания, связанные с нарушением моторики, общее недоразвитие речи третьего уровня, дизартрия, нарушения слуха и др.

Фактическая ситуация особенностей профессионального самоопределения детей с ОВЗ характеризуется тем, что подавляющее большинство их не готово к этому важному шагу. Поэтому выбор профессии и организации профессионального образования они, как правило, совершают по принципу случайности или отсутствия альтернативы. Профессиональное самоопределение предполагает выбор карьеры, сферы приложения сил и личностных возможностей. Старшеклассники с ОВЗ имеют ряд ограничений в трудовой деятельности. Для многих выпускников с тяжелыми нарушениями развития (сложный сочетанный дефект) в образовательной организации завершается и общее, и профессиональное образование. Этот фактор необходимо учитывать в первую очередь и как можно раньше организовать такому ребенку помощь в формировании реальных профессиональных и трудовых планов, образовательно-профессионального маршрута.

Наш мониторинг выявил, что около 90% старшеклассников (из числа детей, входящих в целевую группу) еще не сделали обоснованного и оптимального для себя профессионального выбора на момент начала реализации

проекта и предоставления им описываемой услуги. Все дети отметили наличие трудностей профессионального выбора, необходимость помощи в информировании о профессиях, в том числе, востребованных на рынке труда, об организациях профессионального образования. Многие хотели бы получить индивидуальные консультации и принимать участие во всех профориентационных мероприятиях.

Имеющиеся у старшеклассников социально-психологические проблемы, трудно решать только усилиями работников образовательных организаций или организаций социальной защиты. Большинство детей имеет ограниченный круг общения в семье и в школе, не может получить положительный семейный опыт, а у части из них «домашнее» окружение является неблагоприятной ситуацией развития. Характерна и ограниченность социокультурной среды развития. Поэтому у подростков с ОВЗ плохо развиты навыки анализа, оценки и разрешения разнообразных жизненных ситуаций, в том числе, связанных с социально-профессиональным самоопределением, самостоятельным и ответственным функционированием в социуме.

Добровольческое участие в процессе социально-профессионального самоопределения и социальной адаптации детей с ОВЗ очень перспективно. Оно может восполнить сложившийся дефицит и целенаправленно содействовать приобретению детьми социально-позитивного опыта, социализации в целом. Привлечение ресурсов добровольцев является одной из задач проекта «Профессия и качество жизни детей с ограниченными возможностями». Для ее решения была проведена работа по формированию и подготовке группы добровольцев из числа студентов вузов и, прежде всего, добровольческого отряда Кемеровского государственного университета, который является партнером КБФ Лиги здоровья нации.

Студенты являются очень привлекательными для старшеклассников с ОВЗ и детей-сирот партнерами по общению. Во-первых, появляется мотивация, интерес к общению, взаимодействию со своими почти сверстниками. Во-вторых, эти дети приобретают опыт общения с молодыми людьми, имеющими активную жизненную позицию, определенные достижения, и это хороший пример, который может оказать влияние на цели, ценности, позиции. Добровольцы также получают дополнительный шанс для прохождения профессиональных проб, реализации своих инициатив, что помогает им в профессиональном и гражданском становлении.

Сложность решаемых проблем требует от СО НКО не только работы по формированию команды добровольцев, но и ее подготовки к участию в реализации услуг детям. Подготовка включает в себя знакомство с формами и методами работы, целями, задачами проекта, особенностями целевой группы; развитие и закрепление компетенций, необходимых для целенаправленного взаимодействия со специфической группой детей. Особое внимание

уделено проектированию содержания проводимых мероприятий. Практическое знакомство с проектным подходом обогатило опыт молодых людей.

Как показал опыт, оптимальная **программа подготовки добровольцев** должна состоять из следующих модулей:

1. *Теоретический* – расширение представлений об особенностях подростков, нуждающихся в социальной и психологической помощи в процессе социально-профессионального самоопределения, интеграции в общество.

2. *Практический* – тренинг необходимых навыков для выполнения про-фориентационно значимых видов деятельности и формирование репертуара добровольческих инициатив.

3. *Консультативный* – консультирование по актуальным проблемам добровольческих инициатив: пробы и рефлексия «полезности» для целевых групп и развития своей личности, гражданской активности.

Для развития личность нуждается в *специально организованной поддержке*. В контексте данного проекта, поддержка состоит в изменении представлений о себе и своей успешности. Обучающиеся должны быть уверены в благожелательном, доверительном отношении со стороны взрослых независимо от успеха или неудачи. Им важно, чтобы их воспринимали как личность, а не только как «учащегося» и, тем более, «проблемного». Поэтому нужна целенаправленная ненасильственная интегрированная деятельность профессионалов и добровольцев в условиях воспитательно-образовательного процесса, направленная на оказание помощи в профессиональном самоопределении, превентивном и оперативном решении их индивидуальных проблем, коррекции отклоняющегося поведения, личностном развитии и адекватной социализации.

Процесс подготовки детей с ОВЗ к социально-профессиональному самоопределению включает оказание помощи в личностном развитии, коррекции отклонений, *реабилитации с созданием специальных условий*. Такими условиями являются возможности для приобретения нового позитивного социального опыта в процессе совместной деятельности и группового содержательного общения, которые направлены на:

- Организацию психологически комфортной и компетентной среды для профессионального самоопределения, коррекции и развития личности старшеклассника.
- Формирование интереса и ценностного отношения к себе и к другим людям, создание условий для самопознания, повышения социальной компетентности.
- Обучение навыкам противостояния социально-опасным воздействиям, зависимостям, социально и личностно-полезному времяпровождению и деятельности (досуг, общение и др.).

- Определение жизненных перспектив (развитие временной перспективы).
- Обучение навыкам самоподдержки.

К участию в работе с детьми активно привлекаются и специалисты различных ведомств. Примеры из жизни отдельных профессионалов используются как «истории успеха». Это позволяет старшеклассникам с ОВЗ в доступной форме получить информацию о том, как другие люди ставят цели и справляются с проблемами. В процесс взаимодействия включаются педагогические работники, специалисты РЦДПОВ, добровольцы – родители детей с ОВЗ. Интеграция усилий различных ведомств и действующих лиц способствует эффективности в достижении цели и задач проекта. Организатором взаимодействия и посредником между участниками целевой группы для данной услуги и социокультурным пространством (различными социальными институтами, специалистами) выступает КБФ Лиги здоровья нации.

Добровольцы – студенты вузов, о работе с которыми уже говорилось, в таких мероприятиях играют не меньшую роль в достижении профориентационных задач, чем руководители и специалисты различных организаций и служб. Общение с добровольцами, которые работают и общаются с детьми на равных, вдохновляет и активизирует их. Дети с ОВЗ получают хороший стимул к выбору профессии, оптимальной для себя и нужной для общества, подготовке к планированию образовательно-профессионального маршрута. Особую значимость имеет и то, что активными участниками мероприятий проекта становятся родители и другие члены семей, иные представители детей (сотрудники детских домов). Они тоже могут повысить свои компетенции и качество помощи детям в самоопределении, расширить среду своих социальных контактов.

Новые технологии и современные образовательные ресурсы для социализации подростков открывают более широкие возможности для включения детей и подростков в разнообразные сообщества и продуктивные формы совместной деятельности. В ходе реализации мероприятий проекта мы стремимся создавать специальные условия для самовыражения детей в деятельности: использовать активизирующие методы (игры, дискуссии), создавать пространство, где они могут демонстрировать свои истории успеха.

Педагоги и другие специалисты, ответственные за работу, стремятся к созданию условий, обеспечивающих социальную, психолого-педагогическую поддержку обучающихся в условиях образовательной организации или организации социальной защиты. Но им тоже необходимо сопровождение, поскольку они работают со специфической категорией детей, требующей не только значительного времени, но индивидуального подхода, тщательно продуманных, эффективных форм и содержания работы. В проекте

значительная роль отведена *просветительской работе*, информированию всех субъектов по различным аспектам профорientации и здорового образа жизни (ЗОЖ). Ее проводила выездная бригада специалистов СО НКО (психологи, специалисты по профорientации, по ЗОЖ и здоровому питанию, юрист и др.) и добровольцев. Просветительская работа обеспечивалась печатными материалами (буклетами и листовками) и включалась в содержание всех мероприятий.

В ходе мероприятий по подготовке специалистов особое внимание уделялось повышению их компетенций в организации профорientационных развивающих занятий, освоению индивидуальных форм психолого-педагогической поддержки, социально-профессионального самоопределения и трудоустройства детей с ОВЗ. Специалистов учили опираться в работе на разные источники данных о детях с ОВЗ: от особенностей их самоопределения до образа жизни и питания.

В ходе оказания услуги систематически проводились *семинары по основам профорientации и профессионального самоопределения детей с ОВЗ, по основам здорового образа жизни и оздоровительного питания* в каждой территории. В них, помимо участников целевой группы, принимали участие и специалисты других организаций, т.е. была обеспечена доступность и открытость мероприятий. Все семинары получили положительную оценку и сопровождались дискуссией. У педагогов и администрации были востребованы информационно-методические консультации со специалистами, представителями администрации организаций партнерских. Особое внимание уделялось консультациям по внедрению апробированных технологий. Участники проявили заинтересованность в продолжении работы.

Высокую оценку всей целевой группы получили *Дни профорientации, экскурсии-занятия, акция «Профессия и здоровье»* – инновационное мероприятие, которое объединило представителей разных ведомств и людей различных возрастов, уровней образования, социального статуса для содействия социально-профессиональному самоопределению и интеграции в социум детей с ОВЗ. В проведении акции «Профессия и здоровья» приоритет был целенаправленно отдан добровольцам. В групповом взаимодействии по принципу «равный – равному» обеспечивалось: повышение компетенций участников в планировании своих жизненных и профессиональных перспектив с учетом возможностей здоровья; информирование о здоровом образе жизни как основе качества жизни, оздоровительном питании и др.

Инновацией данной услуги является работа с фактором «питание» – просвещение по основам оздоровительного питания, его коррекции и поддержании правильного питания личными усилиями самих детей, обучение осознанному формированию своего образа и качества жизни.

Среди *положительных результатов мероприятий* участниками отмечено не только то, что заинтересованные взрослые (в т.ч., родители), но и старшеклассники, студенты получили неоценимый опыт взаимного общения, увидели новые перспективы и стратегии в своих добровольческих делах, приобрели новый позитивный опыт социально-значимой деятельности. Отмечена полезность для всех информации, которую получили участники, общаясь с представителями власти, общественности, детьми, имеющими ограничения в здоровье и социализации. Они увидели не только пример социальной активности, доброжелательности, партнерского, равного отношения, решали значимые для себя проблемы профессионального самоопределения, но и смогли удивить даже своих педагогов неожиданной воодушевленностью, заинтересованностью работой в командах, презентабельной защитой групповых проектов и др.

Анализ результатов показал, что объединение усилий специалистов различных ведомств и добровольцев-студентов дает положительный эффект. Дети расширяют круг знакомств с людьми, имеющими активную гражданскую позицию и достижения в жизни и, тем самым, осваивают варианты социально одобряемого поведения в различных жизненно значимых ситуациях и тут же закрепляют их на практике. Участие добровольцев является важным компонентом проекта и повышает эффективность профориентации и подготовки детей к интеграции в общество.

Следует отметить положительные изменения, произошедшие и у добровольцев:

- Усилилась трудовая мотивация.
- Сформировалась социальная зрелость будущих специалистов.
- Положительные изменения системы ценностных ориентаций и личностных смыслов.
- Появился новый, значимый для жизненного и профессионального самоопределения опыт.

Деятельность добровольцев развивает умения, необходимые для самоопределения в сфере труда и занятости: оперативную оценку трудностей в общении, коррекцию неэффективных способов общения, формирование навыков конструктивного взаимодействия. Осваивая информационно-методический материал для занятий с детьми с ОВЗ по профориентации, участвуя в разработке программ (проектов), они повышают и собственные компетенции в вопросах социальных и благотворительных услуг, профессиональной ориентации; правильного питания и культуры ЗОЖ в целом.

Еще одной особенностью проекта было его активное *информационное освещение*. Ход и результаты реализации проекта регулярно доводились до сведения специалистов, управленческих структур, профильных НКО и общественности по разным каналам.

Состоялись выступления:

- На всероссийской конференции «Социально-профессиональное самоопределение и качество жизни детей с ограниченными возможностями здоровья» по обобщению и распространению позитивного опыта по содействию в социально-профессиональном самоопределении детей с ОВЗ, проживающих в семьях.
- На Форуме активистов неправительственных некоммерческих организаций Сибирского федерального округа «Успешные социальные проекты» (г. Новосибирск).
- В Общественной палате Кемеровской области (на котором был особо отмечен инновационный для региона межведомственный подход к сотрудничеству властных структур и, некоммерческого сектора).
- На заседании Комитета по вопросам здравоохранения и социальной защиты населения Совета народных депутатов Кемеровской области по проблемам социализации и трудоустройства детей с ОВЗ и из числа малочисленных коренных народов Кузбасса.
- На круглых столах, в том числе на пленарном заседании Общественной палаты Кемеровской области, на II городском молодежном форуме «Время добровольцев» – «Ресурсы ННО для социально-значимой деятельности» (КемГУ); на круглом столе с активистами и добровольцами (г. Междуреченск).

Внимание общественности привлекалось и посредством СМИ. Были подготовлены более 25 публикаций и репортажей:

- Телевизионный репортаж о мероприятиях (Дне профориентации, конференции) на новостных каналах телевидения г. Прокопьевск и «Мой город» г. Кемерово.
- Публикации в газетах «Вестник НКО в Кузбассе», «Кемерово».
- Публикации в информационных Интернет-изданиях, на сайтах Уполномоченного по правам человека Кемеровской области, Общественной палаты Кемеровской области, депутата Государственной Думы П. Федяева, КРО ООО «Инициатива», МЭСИ и др.
- Статьи в сборниках научных изданий, конференций: тезисы международной научно-практической конференции «Профессиональное самоопределение учащейся молодежи в условиях сохранения и укрепления ее здоровья» (г. Кемерово); в электронном журнале «Перспективы науки и образования» (г. Москва); в журнале «Профессиональное образование. Столица».

Это позволило расширить круг специалистов и управленцев, которые ознакомились с основными идеями и достижениями проекта. Публикации получили положительную оценку и вызвали интерес у общественности.

В целом, все субъекты социально-профессионального самоопределения детей с ОВЗ отметили положительное влияние, полезность мероприятий проекта, а анализ результатов показал, что некоммерческим организациям могут быть делегированы управленческими структурами полномочия в осуществлении социально-значимой деятельности, и одним из перспективных ресурсов являются студенческие добровольческие объединения. При этом одним из условий успешной реализации проекта СО НКО является его финансовая поддержка.

Деятельность КБФ Лиги здоровья нации по проекту «Профессия и качество жизни детей с ограниченными возможностями отмечена Благодарственным письмом департамента социальной защиты населения Кемеровской области, Сертификатом участника 4-го Всероссийского конкурса инновационных работ «Ельцин. Новая Россия. Мир».

Текст подготовила Ольга Журавлева, к. п. н., директор Кемеровского благотворительного фонда Лиги здоровья нации, зам. председателя комиссии по социальной политике и качеству жизни Общественной палаты Кемеровской области: zhur_olga.kem@mail.ru

СЕМЕЙНЫЙ ТУРИЗМ КАК ФОРМА ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

 Открытый мир	Детская общественная организация Курганской области «Открытый мир» создана в 1991 г. Работа организации направлена на защиту и реализации основных прав детей и молодежи; организацию досуга детей; воспитание нравственности, толерантности, духовности и патриотизма в детях; обеспечение преемственности поколений; развитие творческих способностей и содействие реализации детьми и молодежью их социального потенциала; развитие добровольческого движения.
---	---

Целевой аудиторией услуги являются семьи, имеющие детей разного возраста, в том числе детей-инвалидов, а также детей, находящихся под опекой.

Основная деятельность заключается в организации семейного туризма как формы досуговой деятельности через формирование и направление организованных групп, состоящих из бабушек и дедушек пенсионного возраста и внуков, в пансионаты Крыма по льготным путевкам для отдыха и оздоровления.

Наряду с семейным («прародительским») туризмом, формируются детские и подростковые лагерные смены.

Услуга решает следующие **задачи**:

1. Способствует сплоченности семьи и установлению эмоционального контакта, взаимопониманию, сотрудничеству между бабушками, дедушками и их внуками; реализации семейных ценностей; удовлетворению различных духовных потребностей семьи.

2. Реализует потребность в отдыхе и физической активности, ориентирует на здоровый, активный образ жизни и освоение здоровьесберегающих технологий.

3. Знакомит жителей Курганской области с историческими и культурными достопримечательностями республики Крым, воспитывая патриотические чувства у молодого поколения.

Услуга предоставляется в течение 5 месяцев (с июня по октябрь) с периодичностью 1 поездка – 1 раз в год.

Актуальность услуги обусловлена тем, что в современном обществе туризм играет роль не только потребительских благ, но и инструмента консолидации сообщества людей. Существует много социально значимых форм туризма (познавательный, научный, экологический, этнографический, паломнический, исторический, экскурсионный, научно-экспедиционный, спортивно-оздоровительный, оздоровительный, спортивный, семейный). Они могут развиваться как в формате проектов социальных предпринимателей, так и в формате социальных услуг, делающих семейные путешествия более доступными.

Семейный туризм способствует эмоциональному сближению членов семьи, формированию картины мира и мировоззрения подрастающего поколения, обеспечивает преемственность поколений по образу жизни. Однако коммерческие туроператоры ориентируются на семью как один из приоритетных источников дохода. Поэтому коммерческие семейные туры доступны довольно узкой группе семей. Более того, вокруг них выстраивается особая детская индустрия развлечений и потребления, а также практики, не способствующие реальному взаимодействию членов семьи на отдыхе (например, аниматоры и детские комнаты).

Данная услуга является уникальной для региона, в Курганской области ее не предоставляют ни государственные учреждения, ни другие СО НКО.

Работу по комплектации и оформлению путевок выполняют **профессиональные менеджеры по туризму**, имеющие два высших образования, а также большой опыт практической работы в организации детского туризма. Специалисты проходят курсы повышения квалификации: на момент написания этого материала они проходили дистанционное обучение по программе «Университет НКО», организованной для специалистов СО НКО Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения¹. Планы по профессиональному развитию команды, занятой в оказании этой услуги, заключаются в расширении штата профессиональных менеджеров и обучении их на постоянной основе на курсах, семинарах и вебинарах.

В оказании услуги участвуют и **волонтеры**. Их роль заключается в продвижении услуги через социальные сети и рассылки информационных писем по адресам целевой аудитории.

Материальное обеспечение услуги включает в себя:

- Современное офисное помещение для встреч с клиентами.
- Субсидированные авиабилеты в г. Симферополь (на основании Постановления Правительства РФ).
- Бюджетные путевки в пансионаты Крыма.

¹ Подробнее о курсе: <http://www.sirotstvo.ru/nko>

Основные источники поступления средств на реализацию услуги:

- Средства Федерального бюджета РФ в виде дотации на часть стоимость авиабилетов в Крым.
- Собственные средства организации.
- Средства граждан, получающих услугу.

Услуга оказывается на возмездной основе, однако по ценам гораздо ниже рыночных и максимальным использованием реабилитационного и развивающего потенциала досуга.

Что входит в путевку в лагерь, которая обойдется семье в 28100 рублей?¹ В стоимость входит: перелет в обе стороны (прямой рейс Екатеринбург – Симферополь), проживание, пятиразовое питание, сопровождение группы, пользование пляжем, страховка, спортивная и развлекательная программа, медицинское обслуживание, наградная продукция.

Дети размещаются в двухэтажных корпусах капитального строения. На территории круглосуточно работает медицинский пункт: функционируют кабинеты врача-педиатра, процедурная, комната медсестры, три изолятора, палата бокса, санитарный узел. Лагерь расположен на берегу моря и огорожен по периметру бетонным забором, работает пропускная система.

Педагогическая программа составлена с учетом возрастных особенностей детей и ориентирована на активный отдых под руководством опытных педагогов. Это спортивные игры, соревнования, квесты, конкурсы, праздники, дискотеки, экскурсии. Работают спортивные секции: настольный теннис, плавание, легкая атлетика, футбол.

Межсекторное взаимодействие в процессе оказания услуги осуществляется следующим образом:

1. Информационная поддержка со стороны органов исполнительной власти Курганской области, через бесплатное размещение информационных материалов на различных интернет-ресурсах.

2. Имущественная поддержка со стороны органов местного самоуправления через предоставление льготной стоимости аренды офисного помещения, принадлежащего администрации г. Кургана.

Показателями качества предоставления услуги являются позитивные отзывы клиентов (получателей услуги) и их повторное обращение.

Идея этой услуги родилась в 2014 г., как только вышло Постановление Правительства РФ о субсидированных авиаперелетах из регионов России

¹ По состоянию на 2016 г. Подробнее об условиях проживания и предлагаемых занятиях смотрите на сайте Общественной Палаты Курганской области: http://www.op.kurgan.ru/news_one.php?id=221&str=1

в Симферополь. Мы сразу решили попробовать отправлять по льготным путевкам в Крым семьи с детьми.

Два года это успешно получалось, но в 2016 г. круг льготных категорий граждан по Постановлению был ограничен. Поэтому мы стали отправлять детей или вместе с родственниками — бабушками и дедушками пенсионного возраста — или организованными детскими группами.

При разработке этой услуги мы, прежде всего, опирались на свой собственный опыт, так как в долго занимались организацией детского туризма. Благодаря тому, что наша организация оказывает данную услугу, сотни зауральских детей смогли побывать в Крыму, отдохнуть и оздоровиться, а также получить массу положительных эмоций. В дальнейшем мы планируем развивать данную услугу и создавать новые на ее основе. В частности, мы планируем организовать подобные поездки на Дальний восток: в Приморский край и на Камчатку. Мы готовы транслировать свой опыт в другие регионы.

*Людмила Беличева, председатель Детской общественной организации
Курганской области «Открытый мир»*

Рекомендованная литература:

1. Беляков О.И., Мещерякова И.В. Семейный туризм как форма досуговой деятельности // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г. Белинского. Общественные науки. 2012. № 28. С. 690–693. http://tourlib.net/statti_tourism/belyakov.htm

*Текст подготовила Людмила Беличева, председатель Детской общественной организации Курганской области «Открытый мир»:
belicheva@rambler.ru*

ПОДГОТОВКА ГРАЖДАН, ИЗЪЯВЛЯЮЩИХ ЖЕЛАНИЕ ВЗЯТЬ НА ВОСПИТАНИЕ РЕБЕНКА, ЛИШЕННОГО РОДИТЕЛЬСКОГО ПОПЕЧЕНИЯ



Санкт-Петербургский общественный благотворительный фонд «Родительский Мост» начал работу в 1985 г как общественное движение, был зарегистрирован как фонд в 1996 г. Специалисты Фонда осуществляют подготовку и сопровождают будущих принимающих родителей, поддерживают семьи с приемными детьми и семьи в трудной жизненной ситуации; ищут пути объединения усилий с различными партнерами в этой сфере и разрабатывают программы и способы решения проблемы сиротства в Санкт-Петербурге и России.

Сайт фонда: <http://rodmost.ru>

Получателями услуги являются граждане РФ, изъявляющие желание взять на воспитание в семью ребенка, лишенного родительского попечения, которые могут быть усыновителями, опекунами, приемными родителями в соответствии с законодательством РФ.

Фонд также осуществляет подготовку граждан по индивидуальной программе в случае необходимости экстренного размещения ребенка в семью. Чаще всего это родственники, волонтеры или другие люди, которые знают ребенка, нуждающегося в семейном устройстве. Данная услуга является уникальной для этой целевой группы в регионе: на сегодня в Санкт-Петербурге только Фонд «Родительский мост» осуществляет подготовку потенциальных принимающих родителей, учитывая сжатые сроки, потребности конкретного ребенка и эмоциональное состояние будущих родителей. Часто подобная подготовка совмещается с сопровождением будущей приемной семьи, в которой ребенок уже фактически находится, на этапе проживания кризисной ситуации.

Целью оказания услуги является предотвращение риска вторичного сиротства приемного ребенка.

Задачи, которые решает услуга, включают в себя:

- Повышение родительской компетентности клиентов.
- Принятие взвешенного осознанного решения в отношении готовности и возможности приема ребенка в семью.
- Развитие личностных и семейных ресурсов.
- Подготовка совместно проживающих членов семьи к появлению приемного ребенка (пожилых родственников, кровных детей).

Фонд «Родительский мост» оказывает данную услугу с 1997 г. ежегодно, по мере обращения граждан. С 2012 г. фонд стал уполномоченной организацией по подготовке потенциальных принимающих родителей в Санкт-Петербурге и заключил договор с 87 муниципальными образованиями. Услуга по подготовке граждан, изъявляющих желание взять на воспитание ребенка, лишенного родительского попечения, идет в пакете с услугой по сопровождению семьи с приемным ребенком на этапе его адаптации в семье. Это является крайне важным ресурсом для семьи и позволяет специалистами оценить качество подготовки на следующем этапе работы, отслеживая динамику на протяжении длительного времени.

Данную услугу оказывают **высокопрофессиональная команда**. В нее входят психологи, имеющие опыт терапевтической работы с семьей, с травмами и утратами, с нарушенными детско-родительскими отношениями, а также опыт ведения тренингов. В команде специалистов есть психотерапевт, имеющий медицинское образование.

С 1997 г. фонд изменил подход к *отбору специалистов*. В начале реализации программы на собеседовании прежде всего интересовали профессиональные компетенции специалиста: базовое образование, желание развиваться и быстро осваивать новые знания и навыки, опыт работы в рамках семейной системной терапии, с нарушенными детско-родительскими отношениями, с горем и утратами, в том числе перинатальными утратами, опыт работы с детьми и взрослыми, которые пережили утрату семьи. Безусловно, все это важно.

Но на сегодняшний день при приеме на работу ключевым фактором является мотивация специалиста, которая движет им в выборе работы, – глубинная мотивация, связанная с ценностями, смыслами, призванием, осознанием целей жизни. Сложно называть то, что работу с семьей просто «услугой» – это призвание, такое же, как призвание врача, учителя. Осознание собственного призвания дает возможность увидеть роль специалиста, его ответственность, воспринимать работу как творческий развивающий процесс. Ощущение работы как осознанного выбора пути позволяет специалисту не чувствовать себя «жертвой» или «спасателем», занимать взрослую зрелую независимую позицию. Специалист, осуществляющий подготовку

граждан, должен не иметь тех самых грубых личностных и семейных рисков, которые он будет оценивать и корректировать. Желательно, чтобы он имел опыт семейной жизни, опыт воспитания детей, пережил кризис тридцати лет и определился в выборе профессии. Также важно, чтобы участие в индивидуальных и групповых супервизиях, личная терапия являлась неотъемлемой частью его профессиональной жизни. Важна и готовность работать в команде, работать с документами, организованность и систематичность.

Собеседование осуществляется в несколько этапов, во время которых кандидату предлагается посетить «беседку» – встречу опытных и будущих приемных родителей – побывать на первичном приеме совместно со специалистом службы. Также кандидату нужно принять участие в работе службы кризисного реагирования в родильном доме и при самостоятельном обращении семей с кровными детьми в кризисной ситуации, чтобы у него сложился образ кровных родителей детей, лишенных родительского попечения. Принятие фигуры кровных родителей, безоценочный подход к ним является залогом эффективной профессиональной деятельности.

По возможности, во время *испытательного срока* специалисту передаются случаи по сопровождению семей с кровными и приемными детьми, попавшими в кризисную ситуацию. Это необходимый этап, связанный с овладением необходимыми знаниями и навыками, связанными с подготовкой потенциальных усыновителей и опекунов. Каждый специалист на испытательном сроке посещает установочный тренинг, знакомится с методическими материалами фонда, наблюдает за работой коллег, вместе с ними ведет сложные случаи по сопровождению и подготовке семей, участвует в консилиумах и супервизиях (индивидуальных и групповых).

После завершения испытательного срока он сам проходит школу принимающих родителей (130 часов тренинга), участвует в конференциях, семинарах, курсах. Для *поддержки* специалистов в данный момент не хватает описания стандартов работы, системной запланированной методической работы, групповых и индивидуальных супервизий, возможности постоянного повышения квалификации, например, связанной с перинатальной психологией, эффективными технологиями работы, так как это напрямую зависит от финансовой стабильности фонда, который в последние годы имеет дефицитный бюджет.

Добровольцами фонда являются усыновители и опекуны, которые прошли в нем подготовку. Они помогают ежемесячно проводить «беседку» – встречу опытных принимающих родителей и тех, кто задумался о том, чтобы взять ребенка в семью. В числе тех, кто финансово и организационно поддерживает деятельность фонда по подготовке граждан, также немало родителей, прошедших подготовку в фонде.

Помимо оплаты труда и профессионального развития специалистов, для организации деятельности по подготовке и сопровождении потенциальных принимающих родителей необходимо **материальное оснащение**:

- Помещения, приспособленные для групповой и индивидуальной работы, количество которых связано с количеством обратившихся граждан.
- Игровая комната.
- Помещение, в котором родители и дети могут поесть.
- Место, где можно подмыть и переодеть маленького ребенка.

Пространство должно напоминать дом, быть безопасным и уютным. Фонд занимает помещение 287 м² по договору аренды от Комитета по управлению городским имуществом, что обеспечивает низкую арендную ставку. Данное помещение располагает двумя залами для тренинга, тремя консультативными кабинетами с оборудованием, необходимым для проведения песочной и игровой терапии, арттерапии.

В основе любой практики всегда лежат **ценности**, которые она активно реализует, меняя жизнь общества – это именно то, что отличает деятельность СО НКО от простого «оказания услуг». Ценность любой детской жизни, семьи, где ты можешь в полной мере ощутить себя сыном или дочерью, истории жизни каждого ребенка составляет фундамент профессиональной деятельности специалистов Фонда, большинство из которых являются гуманистическими психологами.

Профессиональная служба сопровождения семей с приемными детьми в Фонде была создана в 1993 г., служба по подготовке опекунов и усыновителей – в 1997 г. при поддержке Христианского Детского Фонда Великобритании. С 1996 по 1998 гг. специалисты организации проходили обучение и стажировку в государственных и негосударственных организациях Великобритании. Поэтому **стандарты и подход** британских организаций повлияли на работу специалистов Фонда в области семейного устройства. Документация и состав личного дела семьи, глубокий подход к изучению личности и семейной истории будущих принимающих родителей, интерактивное ведение школы принимающих родителей вошли в работу специалистов, которые попытались интегрировать их с лучшими практиками российских и зарубежных психологов. Для разработки собственных стандартов работы был также изучен опыт работы голландских, финских, шведских, американских, итальянских служб. Обобщив лучшие практики и результаты собственного опыта добровольческой и профессиональной работы по сопровождению семей с приемными детьми в кризисной ситуации, специалисты фонда разработали собственную систему подготовки граждан, желающих взять на воспитание ребенка, лишенного родительского попечения. В ней осознаются и учитываются риски, которые могут привести к отказу от приемного ребенка.

На протяжении ряда лет Фонд «Родительский мост» совместно со специалистами государственных и негосударственных организаций пытался разработать рамочный стандарт работы по подготовке принимающих родителей, в основу которого легли принципы и ценности профессиональной работы. Последние десять лет Фонд «Родительский мост» активно продвигает *глубокий недирективный гуманистический подход к подготовке опекунов и усыновителей*: проводит ежегодные конференции, курсы, тренинги в которых участвуют специалисты из отдаленных уголков России.

Рамочные стандарты работы команда специалистов изложила в методическом пособии «Дорога к детям: лучшие практики содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», созданном при поддержке Фонда помощи детям в трудной жизненной ситуации. **Стандарт работы** не является догмой. Скорее, это творческий продукт работы команды специалистов, который развивается, дополняется для того, чтобы сделать их работу более эффективной и экономически целесообразной. Его можно сравнить с домом, у которого есть фундамент, стены и крыша, двери и окна – и это остается неизменным. Но пространство дома постоянно наполняется разнообразным содержанием, а вокруг него может быть возделан сад или рядом вырыт колодец. *Стандарт обеспечивает единый этический и профессиональный структурный подход к работе с будущим усыновителем или опекуном, последовательность действий*, но каждый случай является уникальным, интересы будущих принимающих родителей или ребенка, нуждающегося в семейном устройстве, являются причиной, по которой специалист может сделать «шаг в сторону».

Внедрение **процедуры оценки качества и эффективности работы** на всех этапах работы с семьей – это одна из задач, которая сейчас стоит перед Фондом. Безусловно, соблюдение этических и профессиональных принципов, стандартных процедур и последовательности работы при подготовке потенциальных принимающих родителей непосредственно связаны с уровнем ее качества. Например, начиная с первичного приема до момента размещения ребенка в семью, будущих усыновителей и опекунов сопровождает один и тот же специалист, который управляет этим случаем. Очень важно, чтобы в фокусе работы всех специалистов стояли интересы будущего приемного ребенка, чтобы каждый специалист понимал и принимал важную роль кровной семьи в жизни приемного ребенка.

У фонда есть *критерии результативности*, которые наработаны на протяжении многих лет. Не менее 85% подготовленных, получивших положительное заключение семей, должны принять ребенка в семью. Этот индикатор также связан с *оценкой экономической целесообразности деятельности*: стоимость подготовки к размещению приемного ребенка в семью с учетом всех издержек, рассчитанная на сегодняшний день, составляет 45 тыс. руб.

У фонда нет отработанного индикатора, связанного с количеством вторичных отказов от приемных детей, так как с 1997 г. только четыре семьи из примерно 400 подготовленных фондом произвели отмену опеки в отношении приемного ребенка.

Разработаны временные *нормативы работы специалистов*, стандартные формы документов, необходимых при планировании и отчетности специалиста.

Также существуют *критерии оценки личностных и семейных ресурсов и рисков*, которые определяют готовность принять ребенка в семью и ложатся в основу заключения. Например, разрыв отношений с родителями и близкими, непрожитые детские травмы и утраты являются риском при приеме ребенка.

Обратная связь, которую фонд получает от потенциальных принимающих родителей на всех этапах работы, также помогает оценить качество работы. На этапе адаптации ребенка в семье также становятся очевидными ошибки, которые были допущены во время подготовки. Развитие детско-родительских отношений, физическое и психическое состояние приемного ребенка и родителей, адаптивность семейной системы являются индикаторами качества готовности семьи к усыновлению, которые нуждаются в осмыслении и описании.

Для *оценки качества* фонд проводит индивидуальные и групповые супервизии и консилиумы, привлекает внешних экспертов для методической работы и оценки. По завершении процедуры подготовки родители заполняют анкету мониторинга, которая может быть анонимной, со шкалами количественных оценок, которые обсчитываются по каждому этапу работы и специалисту. Также родители предоставляют обратную связь в свободной форме. По результатам мониторинга анализируется и корректируется качество работы. Например, когда выяснилось, что недостаточно высоко оценивается информативность первичного приема, было принято решение о разработке опорного буклета с описанием структуры подготовки, который теперь получает каждый обратившийся.

История. Фонд был создан добровольцами — родителями, среди которых было много усыновителей и опекунов, в том числе детей с проблемами в развитии. Добровольцы осуществляли уход за детьми, находящимися в больницах Санкт-Петербурга на так называемых «социальных койках», с 1985 г. Детские больницы были переполнены брошенными детьми, которые в них жили месяцами, а дети-инвалиды не имели шансов выжить при переводе в детские дома-интернаты. Система государственных учреждений была закрытой, взаимодействие с ней больше напоминало противостояние. Детское горе и беда, сопричастность, милосердие, бесстрашие двигало теми, кто начинал работу в конце восьмидесятых.

Им быстро стало очевидно, что без родительской опеки ребенок не может развиваться, а иногда и выжить. Основателям Фонда уже тогда было ясно, что близкий взрослый играет огромную роль для ребенка, лишенного родительского попечения, а жизнь в «системе» необратимо калечит его личность, отнимая у него физическое и психическое здоровье, лишая будущего.

В определенный момент стало очевидно, что добровольческое движение не способно решить проблему сиротства: семьи не могли взять под опеку или усыновить всех детей, которые в этом нуждались. Только профессиональный системный подход мог изменить ситуацию. Деятельность Фонда развивалась в направлении сопровождения семей с приемными детьми «группы риска». Создание профессиональной службы по подготовке родителей, желающих взять на воспитание ребенка, стало еще гармоничной частью жизни организации.

Много лет назад Фонд опирался на разработки российских и зарубежных (в основном, британских) коллег. Опорой для развития деятельности служил, прежде всего, личный опыт принимающих родителей, основавших Фонд. Этот профессиональный опыт работы с принимающими семьями учитывал культуру современной России и особенности жителей большого мегаполиса.

Одной из задач в **развитии деятельности по подготовке принимающих родителей** является создание программ подготовки для тех, кто готов взять на воспитание детей школьного возраста, детей с проблемами в развитии. Специалисты Фонда транслируют опыт в другие регионы: ежегодно проводится научно-практическая конференция «Дети должны жить в семье», проводятся семинары и тренинги в регионах, организуются стажировки, при поддержке Фонда помощи детям в трудной жизненной ситуации разработано методическое пособие, специалисты активно участвуют в конференциях, которые проводят организации в регионах. На базе Фонда «Родительский мост» планируется создание ресурсного центра для специалистов, работающих в области семейного устройства детей.

Деятельность по подготовке потенциальных принимающих родителей не может осуществляться без тесного взаимодействия государственных структур и фонда, хотя фонд стремится к финансовой независимости. Остановимся подробнее на описании **механизмов взаимодействия фонда и государственных структур**.

Суть механизмов взаимодействия. Фонд «Родительский мост» в лице президента Левиной Марины Юрьевны входит в Координационный совет по делам семьи и женщин при правительстве Санкт-Петербурга. Это дает возможность влиять на государственную политику в области профилактики сиротства и семейного устройства детей. В данный момент фонд при поддержке правительства Санкт-Петербурга разрабатывает и внедряет межведомственный регламент профилактики отказов от новорожденных детей.

Также участие в Координационном совете дает возможность координировать деятельность с государственными организациями и укреплять партнерство.

Фонд «Родительский мост» совместно с другими СОНКО осуществляет оценку качества услуг государственных организаций, входит в экспертную группу по оценке исполнения Постановления Правительства РФ №481 по реструктуризации учреждений для детей-сирот. Это позволяет влиять на повышения качества социальных услуг, изучить передовой опыт работы учреждений, повлиять на государственную политику в социальной сфере.

Фонд «Родительский мост» получает финансовую поддержку Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга, которая дает возможность осуществлять деятельность по семейному устройству. Эта поддержка регулируется Постановлением Комитета по социальной политике.

При подготовке потенциальных принимающих родителей и при сопровождении семей с кровными и приемными детьми Фонд активно взаимодействует с органами опеки и попечительства, государственными и негосударственными организациями, прокуратурой.

К сожалению, в данный момент Фонд не имеет эффективного партнерства с федеральными структурами.

Подготовка граждан к приему в семью ребенка как совместная программа. Фонд с 1997 г. реализует благотворительную программу «Ангелы со сломанными крыльями», целью которой является осуществление подготовки граждан, желающих взять на воспитание ребенка, лишённого родительского попечения. В 1997 г. взаимодействие с государственными организациями практически не осуществлялось. Подобная деятельность раздражала государственные организации, которые считали, что НКО не способны предоставлять качественные услуги, воспринимали данную деятельность как конкурентную. Ситуация напоминала вооруженный нейтралитет.

Санкт-Петербург – один из немногих регионов, в которых деятельность по подготовке осуществляется задолго до принятия федерального закона. Каждый, кто хотел усыновить или взять под опеку ребенка должен был в обязательном порядке прослушать цикл лекций и получить документ о том, что он прошел подготовку. В Фонд обращались родители, которые хотели факультативно пройти углубленный курс подготовки, чаще всего это были мотивированные родители. Документы Фонда не имели государственного веса, но были значимы для родителей.

Первым переломным моментом стало выделение Комитетом по социальной политике помещения для работы Фонда по льготной ставке аренды и начало с 2003 г. финансовой поддержки для оказания профессиональных услуг. Фонд был одной из первых организаций, которая получила финансовую поддержку именно на оказание услуг.

Шло время, авторитет Фонда укреплялся, установились рабочие партнерские контакты с отдельными органами опеки и попечительства, Комитетом по социальной политике Санкт-Петербурга. В 2012 г. после принятия Федерального закона №351-ФЗ произошел второй переломный момент – Фонд стал уполномоченной организацией по подготовке потенциальных принимающих родителей и заключил договора с 87 муниципальными образованиями (МО). Эти договора не носят финансовый характер, они распределяют ответственность между Фондом и МО. Фонд в соответствии с федеральным и региональным законодательством осуществляет подготовку, ведет учет граждан, прошедших подготовку, специалисты органов опеки и попечительства МО – контроль. По договору Фонд также сопровождает семьи с приемными детьми, привлекает специалистов органов опеки и попечительства к мероприятиям, связанным с повышением квалификации, обменом опытом.

Второй стороной является Комитет по социальной политике, который не только организует работу по семейному устройству детей, но и осуществляет контроль за деятельностью органов опеки и попечительства и деятельностью уполномоченных организаций. Комитет по социальной политике объявляет конкурс на получение финансовой поддержки СО НКО. Как правило конкурс объявляется в первом или во втором квартале, средства субсидии организация может получить в третьем или четвертом квартале после прохождения конкурсной процедуры и заключения договора. Подобная процедура приводит к тому, что фонд вначале должен вложить свободные средства, которых нет, потом отчитаться и получить средства субсидии.

Инициатором партнерства чаще являлся фонд, хотя взаимодействие улучшается из года в год. Комитет по социальной политике, органы опеки и попечительства ценят работу, которую осуществляет Фонд и высоко о ней отзываются, так как родители, подготовленные фондом, не отказываются от приемных детей.

С другой стороны, пока еще сложно формируются отношения с учреждениями для детей-сирот, которые также являются активными участниками процесса семейного устройства. В стандарт работы по подготовке фонда входит сопровождение подготовленных родителей на этапе размещения ребенка в семью, эффективность которого связана с взаимодействием с учреждением для детей-сирот.

Рынок социальных услуг по подготовке граждан к приму ребенка. В Санкт-Петербурге полномочия по подготовке граждан, желающих взять на воспитание ребенка, лишенного родительского попечения, переданы двум государственным и двум негосударственным организациям. Каждая из организаций имеет опыт работы в данной области, собственные стандарты деятельности, которые делают ее работу уникальной. На сегодняш-

ний день ресурсов этих организаций недостаточно: из-за недостатка средств и инфраструктуры, необходимых для осуществления деятельности, родители вынуждены ждать начала подготовки от 2 до 5 месяцев. Каждый потенциальный принимающий родитель имеет возможность ознакомиться с деятельностью каждой из организаций и выбрать ту, в которой он хочет проходить подготовку. Подобная ситуация способствует развитию рынка социальных услуг и защищает права потребителя услуг.

Влияние господдержки на организацию. Включение бюджетного финансирования положительно повлияло на развитие фонда. Функциональные аспекты мало изменились, хотя пришло время для оптимизации и стандартизации документооборота и рабочих процессов. Несмотря на резко увеличившийся объем работы, организация сохранила стандарты, цели и ценности. Специалисты фонда учатся работать с немотивированными клиентами, что непросто.

В то же время государственное финансирование не покрывает расходов, и организация живет в состоянии кризисного управления последние несколько лет, что мешает ее развитию. Корпоративная культура меняется, приходится сопротивляться бюрократизации: не хочется превращаться в контору для оказания услуг, хочется работать рядом с единомышленниками, менять мир к лучшему, продвигать ценности.

К сожалению, из-за нехватки средств и кадров потенциальные принимающие родители ждут начала подготовки, фонд не может улучшить качество сопровождения после размещения ребенка в семью. Средства, которые предоставляет государство на подготовку родителей, скорее всего следует рассматривать не как поддержку, а как плату за ту работу, которую делает фонд. Это необходимые партнерские рабочие отношения, их необходимо выстраивать, так как это отношения ответственности. Конечно, сотрудники фонда хотели бы получать государственный заказ или целевое финансирование, которое компенсирует расходы на подготовку одного человека с учетом всех сопутствующих расходов.

Бюджетное финансирование рассматривается как постоянный источник средств, хотелось бы, чтобы оно предоставлялось как средства, которые можно планировать на условиях авансирования. Не хотелось бы, чтобы это был единственный источник финансирования (покрывающий более 50% расходов на программу), так как это приводит к утрате самостоятельности и возможности защищать интересы родителей и детей. Такой печальный опыт можно увидеть в Голландии или Финляндии. Не хочется становится частью государственной машины, конторой, которая обслуживает граждан.

Опыт взаимодействия с государством для фонда является успешным, удалось добиться легализации результатов подготовки, от этого выиграли родители, повысилась репутация фонда. На сегодня в течение года мы осуществляем подготовку 120–130 граждан, которые хотят взять ребен-

ка на воспитание. В год по горячей телефонной линии обращаются более 1000 человек, более 300 человек приходят на очный первичный прием. Резкое расширение объема услуг без должного финансового обеспечения, инфраструктуры, возможности планировать финансовые средства, кризисная ситуация, в которой фонд пребывает в последние несколько лет, заставляет задуматься о необходимости полной финансовой независимости. Можно ли построить партнерство по-другому? Да, но нужна политическая воля. Сотрудники фонда надеются, что она будет проявлена.

Взаимодействие с государством не повлияло на *отношения со СМИ*. Практически не осталось СМИ, которые пишут профессионально про решение социальных проблем. Все занимаются политикой или ищут «жареные» факты. Благополучатели существенно не изменили своего мнения о фонде, но обрадовались легализации услуг и тому, что фонд может в большей степени защищать их интересы.

Оценка перспектив. Сотрудничество с государством повышает репутацию организации, позволяет ей влиять на политику в области детства, легализует ее деятельность, позволяет оказывать всестороннюю помощь родителям и детям, используя ресурсы государственных и негосударственных организаций, обмениваться опытом, повышать качество работы в конкурентной среде.

Рисками являются:

- Утрата смыслов и ценностей, бюрократизация, выхолащивание.
- Зависимость и невозможность продвигать стандарты работы, защищать интересы родителей и детей.
- Попадание в кризисное состояние, из которого уже будет не выбраться (банкротство).

Не может быть речи о равной конкуренции на рынке услуг, так как любая государственная организация более стабильна, имеет больше ресурсов, и она «своя», а НКО – все равно «чужие».

Предложение по улучшению сотрудничества с государством связано с созданием равных условий на рынке социальных услуг. Изменение отношения к СОНКО как просителю: ведь организация получает средства за свою работу на благо людей. НКО же должны стать более профессиональными и структурными, конкурентно способными, но не готовыми зарабатывать деньги любым путем.

Собственные публикации СПбОБФ «Родительский мост»:

- Дорога к детям: лучшие практики содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. – М.: Фонд поддержки детей в трудной жизненной ситуации, 2014. http://rodmost.ru/files/Doroga_k_detyam.pdf
- Сборник материалов в помощь усыновителям, опекунам, приемным родителям, а также специалистам, работающим в области подготовки и сопровождения семей с приемными детьми. – СПб.: Санкт-Петербургский общественный благотворительный фонд «Родительский мост», 2010. http://rodmost.ru/files/v_pomosch_usinovityam-2010.pdf

Текст подготовила Марина Левина, президент Санкт-Петербургского общественного благотворительного фонда «Родительский Мост»:
president@rodmost.ru

СО НКО КАК УПОЛНОМОЧЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ ЛИЦ, ЖЕЛАЮЩИХ ПРИНЯТЬ НА ВОСПИТАНИЕ В СВОЮ СЕМЬЮ РЕБЕНКА, ОСТАВШЕГОСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

 Благотворительный детский фонд ВИКТОРИЯ	Благотворительный детский фонд «Виктория» (г. Москва) создан в 2004 г. Фонд реализует программы по следующим ключевым направлениям: профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот и поддержка приемных семей; профилактика и охрана здоровья детей из детских домов и создание условий, способствующих физическому и интеллектуальному развитию детей, а также повышение компетенций специалистов СО НКО. Сайт фонда: victoriacf.ru
---	---

Целевой аудиторией являются граждане Российской Федерации, проживающие в городе Москве и Московской области, желающие принять в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

В **Школе принимающих семей «Арбат» Благотворительного детского фонда «Виктория»** ведется статистика, которая позволяет описать портрет типичных получателей услуги. Чаще всего подготовку проходят:

- Супружеские пары в возрасте от 25 до 40 лет, не имеющие кровных детей. Супружеские пары от 35 до 55 лет, имеющие кровных детей и желающие воспитать еще одного ребенка,
- Одинокие женщины от 35 до 50 лет, не имеющие семьи и детей (иногда – одинокие мужчины около 40 лет).
- Волонтеры в возрасте 22–30 лет, имеющие опыт взаимодействия с детьми в детских домах.

Спецификой кандидатов в принимающие родители, которые обращаются за подготовкой в ШПР «Арбат» является высокий уровень образования, социальных и профессиональных достижений, а также высокий и средний уровень материального благополучия.

Условием включения в группу является согласие с правилами подготовки: готовность участвовать в дополнительных занятиях, которые Фонд предлагает посетить каждому кандидату для повышения качества их подготовки и которые даются сверх обязательной программы традиционных ШПР: тренинговые занятия, диагностика и консультирование, выполнение дополнительных домашних заданий. Основным *ограничением участия* в Программе является какое-либо нарушение психического здоровья, которое выявляется на первичном собеседовании или на установочном тренинге.

Основная деятельность – подготовка кандидатов в замещающие родители к приему в свою семью ребенка. Основными **задачами** являются:

- Повышение родительских компетенций в области приемного родительства.
- Осознание собственной мотивации к приему ребенка, рисков и ресурсов семьи в связи с принятием ребенка в семью.
- Профилактика вторичных отказов.

Программа подготовки длительностью 2 месяца проводится 2 раза в год – осенью и весной. Занятия проходят 2 раза в неделю в вечернее время (с 18:00 до 21:00), тренинги – по выходным (в программе – 2 тренинга), психологические консультации проводятся в рабочее время (в программе – 3 консультации). Программа подготовки проводится по максимальному объему учебных часов (80, 5 ак. ч.).

Специфичным для программы подготовки ШПР «Арбат» является оказание дополнительных услуг. К ним относятся тренинги (установочный тренинг «Введение в тему приемного родительства» и тренинг «Родительские компетенции»), индивидуальные психологические консультации на темы: «Готовность семьи и возможные изменения в семейной системе кандидатов при приеме ребенка», «Родительский ресурс кандидатов в принимающие родители», «Риски и ресурсы семьи кандидатов при приеме ребенка», а также проведение диагностики кандидатов в принимающие родители с выдачей в конце программы заключения по итогам диагностики.

После прохождения программы подготовки кандидаты в замещающие родители могут обращаться за консультациями по вопросам выбора ребенка, его адаптации в семье или заключить договор о комплексном сопровождении семьи (программа «Семейный круг» БДФ «Виктория»).

Данную услугу оказывает **команда специалистов**. Основная часть занятий проводится специалистами-психологами, имеющими высшее психологическое образование и большой опыт работы в сфере работы с принимающими семьями, с кандидатами в принимающие родители, с детьми-сиротами. Специалисты Фонда имели возможность повышения своей профессиональной квалификации: проходили обучающие программы в ин-

ституте «ИМАТОН» (г. Санкт-Петербург), в Институте развития семейного устройства (г. Москва), в Городском ресурсном центре семейного устройства Департамента труда и социальной защиты населения (ДТСЗН) г. Москвы. Обязательной составляющей работы является прохождение супервизии. Для проведения юридических и медицинских занятий приглашаются специалисты в данных сферах (юристы, врач-педиатр, генетик).

Многие кандидаты в принимающие родители приходят в Школу, чтобы разобраться, нужно ли им брать в семью приемного ребенка, оценить свои возможности, понять, смогут ли они справиться с его воспитанием. На наших занятиях будущие родители получают полную информацию об особенностях детей и тех сложностях, с которыми они могут столкнуться, приняв ребенка из детского дома. На наших тренингах будущие принимающие родители могут соприкоснуться с теми переживаниями, которые возникают в трудные моменты взаимодействия с приемными детьми, могут обсудить и отрефлексировать их, а также встать на место ребенка, пережившего разрыв с кровной семьей.

Таким образом, помимо знаний, наши слушатели получают опыт работы с собственными эмоциями, развивают навык понимания эмоциональных состояний детей, развивают толерантное отношение к кровным родственникам ребенка. Осознают собственные реальные возможности по воспитанию приемного ребенка, осознают задачи, которые нужно решить до принятия ребенка в семью, оценивают готовность семьи к приему ребенка, изучают способы повышения семейного и родительского ресурса.

На индивидуальных консультациях мы обсуждаем результаты психологической диагностики, эмоциональные переживания родителей, их тревоги и страхи, а так же те семейные и личностные ресурсы, которыми они обладают.

Лада Девуреченская, психолог ШПР «Арбат» БДФ «Виктория»

Для работы с группой требуется следующие материальные ресурсы:

- Помещение для проведения собеседования и индивидуальных консультаций: изолированная комната (не менее 8 м²) с 3 посадочными местами (стулья или кресла) и столиком для заполнения документов.
- Помещение для групповых занятий: изолированное помещение (не менее 30 м²), оборудованное стульями или креслами по количеству участников (не менее 18), офисными столами (не менее 3), мультимедийным оборудованием для демонстрации компьютерных презентаций и воспроизведения видеоматериалов, со звуковым оснащением и доступом в интернет.

Фонд оказывает услугу по подготовке граждан, желающих принять в семью ребенка, оставшегося без родительского попечения, с опорой на региональную и федеральную **нормативную базу**, а также **региональные стандарты**. Помимо приказа Министерства образования и науки РФ от 20.08.2012 г. № 623 и Приказа Министерства образования и науки РФ от 13.03.2015 г. № 235, в Москве порядок проведения подготовки кандидатов регулируется Приказом ДТСЗН г. Москвы от 23.05.2016 г. № 567. Также в Москве действует стандарт предоставления услуги «Подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах», который Фонд исполняет в полном объеме, дополняя описанными выше услугами.

Фонд является уполномоченной организацией¹ по предоставлению услуги подготовки граждан, выразивших желание принять детей, оставшихся без попечения родителей. Данными полномочиями наделяет ДТСЗН г. Москвы. Перечень уполномоченных организаций формируется на основании заявок, подаваемых самими организациями. Порядок отбора уполномоченных организаций определяется приказом ДТСЗН от 21.03.2013 г. № 133 «О проведении отбора уполномоченных организаций, желающих осуществлять социальный патронат, постинтернатный патронат, участвующих в организации и осуществлении патронатного воспитания и сопровождении семей, принявших детей на воспитание». Порядок отбора предъявляет требования к ресурсам организации, в первую очередь, кадровым, но не делает никаких различий между государственными (муниципальными) учреждениями и СО НКО.

Уполномоченные организации по результатам подготовки выдают свидетельство, которое граждане должны предоставлять в органы опеки и попечительства, чтобы получить заключение о возможности быть опекуном или усыновителем. Статус уполномоченной организации требует ежеквартально и ежегодно отчитываться перед ДТСЗН г. Москвы о результатах деятельности и проходить проверки документации.

Государственные учреждения города также предоставляют услугу подготовки граждан, выразивших желание принять детей, оставшихся без попечения родителей. Однако вопроса о «двоении» услуги не возникает, так

¹ Уполномоченные организации – образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации (в том числе организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей), которые в соответствии с федеральным законодательством могут осуществлять отдельные полномочия в сфере опеки, попечительства и патронажа или могут оказывать помощь детям, нуждающимся в помощи государства, их законным представителям, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет, семьям, принявшим ребенка (детей) на воспитание. (Закон города Москвы от 14.04.2010 г. № 12 «Об организации опеки, попечительства и патронажа в городе Москве»)

как спрос на данную услугу в городе превышает предложение. Школа принимающих семей «Арбат» имеет хорошую репутацию в сообществе, ее рекомендуют выпускники, много людей выбирают ее на основе отзывов.

Показателями **результативности и качества оказания услуги** являются:

- Количество слушателей выполнивших программу подготовки и получивших свидетельства об окончании подготовки.
- Рост показателей по результатам диагностики субъективной оценки знаний и готовности семьи к приему ребенка (замеры проводятся в начале программы подготовки и в конце).
- Отзывы участников программы подготовки.

После окончания программы подготовки ведущие ШПР собирают анкеты обратной связи, где слушатели оставляют свои отзывы и пожелания об улучшении программы, которые ведущие анализируют и учитывают при проведении дальнейших программ. Также проводится анализ каждой группы с исследованием групповой динамики и изменений, происходящих в процессе подготовки.

Отсроченный результат – количество детей, принятых в семьи кандидатов, прошедших подготовку и отсутствие вторичных отказов в принимающих семьях.

Один раз в год ведущие обзванивают выпускников ШПР и собирают информацию о количестве принятых в семьи детей. На конец 2016 г. проведено 13 групп по подготовке принимающих родителей и выдано около 220 свидетельств. В семьи выпускников ШПР «Арбат» принято 95 детей.

Проведение программы подготовки кандидатов в принимающие родители в БДФ «Виктория» имеет ряд отличий от такой подготовки в государственных учреждениях. В фокусе нашей работы – ориентация на высокое качество услуги, а не просто количество людей, получивших ее.

Специалисты имеют возможность работать в соответствии со своими профессиональными представлениями и уделять решению поставленных задач столько времени, сколько они считают необходимым. Есть возможность подстраиваться под особенности группы, варьируя содержание занятий внутри заданной темы, реализовывать индивидуальный подход на занятиях и, конечно, в процессе консультирования.

Лада Двуреченская, психолог ШПР «Арбат» БДФ «Виктория»

История Школы принимающих родителей «Арбат» и программы сопровождения семей с приемными детьми «Семейный круг» началась в 2102 г.,

после того, как было реализовано большое количество программ помощи детским домам, и деятельность Фонда переориентировалась на содействие семейному устройству детей и поддержку семей, принявших ребенка. Специалисты фонда опирались на опыт российских экспертов в этой области – опыт специалистов, проводивших Школы принимающих родителей, в частности в Москве, Санкт-Петербурге¹ и Мурманске. Также их инструментарий обогатился творчески переосмысленными элементами американской программы PRIDE.

Сейчас опыт проведения ШПР «Арбат» транслируется в других регионах, в частности в г. Армавир Краснодарского края. Одна из групп проводилась в Детской деревне «Виктория» г. Армавир, причем обучение в ней совместно проходили как опытные принимающие родители (которые брали детей в семье до того, как подготовка стала обязательной), так и специалисты города. В 2015–2016 гг. БДФ «Виктория» в рамках проекта «Путь к успеху»² принял участие в очень масштабном курсе дистанционного обучения – провел 42 вебинара для специалистов, принимающих родителей и самой строгой аудитории – приемных подростков.

Для занятий ШПР и обучающих вебинаров БДФ «Виктория» выпустил уникальный продукт – первый учебно-документальный фильм «Осторожно! Чувства...»³. Этот фильм рассказывает о чувствах детей, переживших горе и потерю, и адресован потенциальным и уже состоявшимся принимающим родителям, а также специалистам, занимающимся семейным устройством детей. В съемках фильма приняли участие семьи – благополучатели Фонда и воспитанники Центра социальной (постинтернатной) адаптации в Дегунино. В фильме представлены истории детей, оставшихся без родителей в разном возрасте. Несмотря на сложности, ребята делятся личными переживаниями и чувствами. Фильм ведут психолог БДФ «Виктория» Зоя Ордина и известный эксперт в сфере защиты детства Александр Гезалов.

¹ Один из «наставников» специалисты БДФ «Виктория» могут назвать фонд «Родительский мост» (Санкт-Петербург), чей опыт представлен в данном сборнике в статье «Подготовка граждан, изъявляющих желание взять на воспитание ребенка, лишенного родительского попечения».

² Проект «Путь к успеху» реализован волгоградской организацией «Планета детства» на средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента РФ от 17.01.2014 № 11-рп и на основании конкурса, проведенного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и при поддержке ВОД «Матери России».

³ Фильм находится в открытом доступе на сайте Фонда: <http://victoriacf.ru/12377/blagotvoritel-ny-j-detskij-fond-viktoriya-vy-pustil-fil-m-dlya-priemny-h-roditelej-ostorozhno-chuvstva>

Собственные публикации БДФ «Виктория»:

Для специалистов

1. Школа принимающих родителей: Методическое пособие. – М.: ООО «Издательство «Проспект», 2010. <http://victoriacf.ru/1976/shkola-prinimayushhih-roditelej-metodicheskoe-posobie/>

2. Николаева Е. И. Диагностический инструментарий в помощь специалистам, работающим по семейному устройству детей-сирот. – М.: ООО «Издательство «Проспект», 2011. <http://victoriacf.ru/1980/diagnosticheskij-instrumentarij-v-pomoshh-spetsialistam-rabotayushhim-po-semejnomu-ustrojstvu-detej-sirot/>

3. Межрегиональная Выездная Летняя Школа для принимающих семей – 2010 г. Программа проведения / Авт.-сост. Гарифулина Э.Ш., Герасимова А.С. – М.: ООО «Издательство «Проспект», 2010. <http://victoriacf.ru/1988/mezhregional-naya-vy-ezdnaya-letnyaya-shkola-dlya-prinimayushhih-semej/>

Для принимающих родителей

1. Майя Ракита. Дневник приемной матери. – М.: ООО «Издательство «Проспект», 2012. <http://victoriacf.ru/1999/dnevnik-priemnoj-materi-majya-rakita/>

2. Николаева Е.И., Япарова О.Г. Навстречу ребенку. Пособие для принимающих родителей. – М.: ООО «Издательство «Проспект», 2010. <http://victoriacf.ru/1995/navstrechu-rebenku-posobie-dlya-prinimayushhih-roditelej/>

*Текст подготовила Лада Двуреченская, психолог программы
«Семейный круг» БДФ «Виктория»:
dvurechenskaya@victoriacf.ru*

ДЕТСКАЯ ДЕРЕВНЯ «ВИКТОРИЯ» (АРМАВИР) – ГОСУДАРСТВЕННО- ЧАСТНОЕ ПАРТНЕРСТВО В ПОДДЕРЖКУ СЕМЕЙНОГО УСТРОЙСТВА ДЕТЕЙ

 Благотворительный детский фонд ВИКТОРИЯ	Благотворительный детский фонд «Виктория» (г. Москва) создан в 2004 г. Фонд реализует программы по следующим ключевым направлениям: профилактика социального сиротства; содействие семейному устройству детей-сирот и поддержка приемных семей; профилактика и охрана здоровья детей из детских домов и создание условий, способствующих физическому и интеллектуальному развитию детей, а также повышение компетенций специалистов СО НКО. Сайт фонда: victoriacf.ru
---	---

Детская деревня «Виктория» в г. Армави́ре (Краснодарский край) – это проект, направленный на семейное устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в Краснодарском крае. Основа модели Детской деревни «Виктория» – полные принимающие семьи с опытом воспитания кровных и приемных детей. Деревня представляет собой коттеджный поселок для проживания принимающих семей, оборудованный спортивными и детскими площадками, а также социальный центр, оказывающий образовательные и психологические услуги всем жителям Армави́ра. Детская деревня помогает решать вопрос с семейным устройством детей, которых почти не берут обычные приемные семьи: многочисленных братьев и сестер, детей с ОВЗ и старших подростков. В каждой приемной семье с родителями живут 6–10 детей. Детская деревня рассчитана на более 80 детей; настоящее время (ноябрь 2016 г.) в Деревне уже проживает 71 ребенок.

БДФ «Виктория» с 2006 г. изучал различные формы семейного устройства детей-сирот, в том числе и модель Детских деревень – SOS. В 2007 г. Совет директоров Фонда утвердил благотворительную программу «Детские деревни «Виктория»», которая предусматривала создание собственных Деревень.

История работы Фонда в Краснодарском крае также началась с 2006 г. С тех пор Фонд оказал поддержку более 600 детям, оставшимся без попече-

ния родителей из 14 детских учреждений; благодаря обучающим программам Фонда более 100 специалистов и 150 принимающих семей повысили уровень своих компетенций. В пяти детских учреждениях были улучшены условия проживания детей.

Уже в 2007 г. администрация Армавира предложила выделить землю под строительство Деревни. В 2007 г. были заключены Соглашения о партнерстве и взаимодействии в области создания «Детской деревни «Виктория»» с Администрациями Краснодарского края и города Армавир.

Однако Фондом принято решение временно отложить вопрос строительства Деревни в связи с поиском новой модели. Знакомство с существующими моделями происходило на практике. В 2007 г. между Российским комитетом «Детские деревни – SOS» и БДФ «Виктория» был подписан Договор пожертвования. Согласно договору Фонд поддержал и профинансировал строительство и функционирование Детской деревни-SOS Вологда, которая была открыта 22 мая 2012 г. Обдумав сходства и различия в миссии и подходах работы, специалисты Фонда решили, что в деревне должны жить не профессиональные воспитатели, а обычные полные семьи – конечно, обладающие опытом и дополнительной подготовкой.

Татьяна Медюх, руководитель Дирекции фандрайзинга, маркетинга и коммуникаций БДФ «Виктория»

Деревня оказывает семьям и детям следующие услуги по сопровождению:

Направления деятельности	Виды услуг
1. Психологическое	• Индивидуальное и семейное консультирование • Индивидуальная и семейная психотерапия • Групповая работа: тренинг личностного роста, социально-психологический тренинг • Клубная работа: родительская беседка, родительский университет; • Психологическая диагностика • Игровая терапия с детьми • Групповые и индивидуальные супервизии с родителями и специалистами
2. Социально – педагогическое	• Выявление социальных проблем семьи (диагностика) • Консультирование семьи по социально-бытовым педагогическим вопросам • Организация культурно-досуговой деятельности • Взаимодействие со специалистами городских служб • Помощь в освоении образовательных программ (репетиторство, узкопрофильные специалисты)
3. Методическое	• Обобщение и анализ опыта деятельности службы сопровождения ДДВ • Разработка и распространение информационных и методических материалов • Организация просветительских мероприятий (семинары, круглые столы)

Детская деревня «Виктория» построена благодаря партнерству Благотворительного детского фонда «Виктория», администрации Краснодарского края и бизнес-компаний – доноров Фонда. Государство постоянно оказывает административную и информационную поддержку проекту. НКО взяло на себя психолого-педагогическое сопровождение принимающих семей и содержательное наполнение работы Деревни, а также привлечение финансовых средств на строительство и содержание инфраструктуры. Чтобы привлечь представителей бизнеса, были выбраны взаимовыгодные фандрайзинговые инструменты.

Взаимодействие с Администрацией и государственными организациями края

В 2012 г. Фонд вместе с Администрацией Краснодарского края начал строительство Детской деревни, рассчитанной на проживание полных приемных семей. В ноябре 2012 г. был заложен первый камень в основание Деревни, а в январе 2014 г. было заключено Соглашение о сотрудничестве с Министерством социального развития и семейной политики Краснодарского края по отбору приемных семей. В Попечительский совет Детской деревни вошли представители органов муниципальной и краевой власти (мэр Армавира, Уполномоченный по правам ребенка Краснодарского края).

Совместно с Министерством социального развития и семейной политики БДФ «Виктория» разработал критерии отбора семей в Деревню и провел первый «поток» отбора. Выяснилось, что многие семьи, которые не соответствовали формальным критериям на самом первом (заочном) этапе, при личном общении оказывались очень ресурсными и готовыми развиваться как профессиональные семьи. И только во время второго набора семей-участников, через год после открытия Деревни, Фонд смог принять эти семьи в проект. «Выученный урок» из этой ситуации – отбор в Деревню необходимо проводить только в очном индивидуальном формате. В данном случае – это даже более глубокий подход, и качество услуги от него только выигрывает.

- Региональные СМИ Краснодарского края активно освещают программу «Детская деревня «Виктория»». Это связано как с ростом интереса к социальным темам, так и с использованием «административного ресурса».
- В 2013 г. на XII Международном инвестиционном форуме «Сочи– 2013» во время осмотра экспозиции проект Детская деревня «Виктория» был представлен премьер-министру РФ Дмитрию Медведеву.
- В 2014 г. БДФ «Виктория» стал лауреатом премии общественного признания Краснодарского края «Благотворитель Кубани – 2014».
- В 2015 г. «Детская деревня «Виктория» вошла в Топ– 30 «Лучшие социальные проекты России, получив диплом в номинации «Благотворительность».

В настоящее время Детская деревня «Виктория» не включена в систему бюджетного финансирования. Но Фонд рассматривает вариант передачи Детской деревни Краснодарскому краю после завершения пилотной стадии программы.

Сотрудничество с бизнесом

Работа с бизнес-компаниями строится на основе социально-ориентированного маркетинга (СОМ) – продвижения бренда бизнеса через участие в общественно полезной деятельности. СОМ помогает достигать как коммерческих целей, так и содействовать решению социальных задач и реализации социальных идей. Как правило, производитель товара или услуги объявляет, что часть средств от продаж пойдет на социально значимое дело. Покупатель, выражая свою поддержку, активно покупает предлагаемый кобрендинговый¹ продукт («добрый товар»).

Кобрендинговые продукты не только стимулируют покупательскую активность, но и позволяют клиентам компании почувствовать свою значимость и сопричастность к доброду делу. НКО получает финансовые средства, а бизнес-компания увеличивает свой репутационный капитал и получает дополнительный спрос на «доброду товар». От такого сотрудничества выигрывают все заинтересованные стороны, поэтому у бизнес-партнеров не возникает ощущения, что они «отрывают от себя» и «жертвуют» свои средства. Например, Ассоциация Банков России поместила открытие Детской Деревни «Виктория» на первое место в своем регулярном рейтинге *маркетинговых идей*², оценив это именно как удачную маркетинговую акцию банка УРАЛСИБ – партнера Фонда.

Для привлечения бизнес-партнеров БДФ «Виктория» предлагает им выбор одного или нескольких форматов помощи:

- **Разработать и реализовать совместную благотворительную программу**, отвечающую глобальной стратегии компании в области КСО и задачам в регионах присутствия компании.
- **Запустить совместный продукт** с социальной составляющей, стимулирующей покупательскую активность и позволяющей потребителям (клиентам) почувствовать сопричастность к доброду делу.
- **Поддержать уже действующие благотворительные программы** Фонда, направленные на профилактику социального сиротства и развитие семейных форм устройства детей-сирот.
- **Провести корпоративную акцию среди сотрудников** компании «Один день зарплаты» в поддержку программ Фонда либо конкретных благополучателей.

¹ Отангл. *co-branding*, т. е. объединение, совместное позиционирование брендов.

² http://arbr.ru/b2b/rating/rejting_marketingovykh_idej_vypusk_38_2015-9953320

В 2006 г. Благотворительный детский фонд «Виктория» и банк УРАЛСИБ подписали соглашение о стратегическом партнерстве. Сотрудники Банка активно принимали и принимают участие в волонтерских и добровольческих программах Фонда, посещали подшефные детские дома, поддерживали выпускников детских домов. С 2006 г. по 2015 г. в семи регионах присутствия банка работала программа по социализации детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «УРАЛСИБ дает надежду: образование – работа – жилье».

В 2009 г. запущена совместная программа банка и Фонда «Достойный дом детям», благодаря которой клиенты Банка принимали участие в благотворительной деятельности, используя кобрендинговые продукты – банковский вклад (0,5% годовых от суммы вклада направлялось в БДФ «Виктория») и/или банковскую карту (0,5% от каждой транзакции по картам MasterCardStandard и MasterCardGold направлялось в БДФ «Виктория»). В результате было открыто более 79 тыс. вкладов, выпущено более 160 тыс. банковских карт. В 2013 г. на создание Детской деревни «Виктория» направлялось 80% средств от программы, в 2014–2015 гг. – 100% средств.

Банк и Фонд совместно занимались продвижением программы, используя такие методы как:

- Реклама в офисах Банка: лифлеты, буклеты
- Внешняя социальная реклама
- Ежеквартальная отчетность перед клиентами Банка на сайте Фонда
- Ежегодное подведение итогов (пресс-релиз для СМИ, публичная отчетность)
- Совместные с Банком УРАЛСИБ мероприятия для СМИ (День открытых дверей, пресс-конференция)
- SMS-рассылки от Банка для участников программы

В 2013–2015 гг. проводилась благотворительная акция со страховой группой УРАЛСИБ «Купи полис – помоги детям!» В Фонд перечислялось 100 руб. от продажи 3 видов полисов: «Идеальное КАСКО», страхования недвижимости «Моя крепость Стандарт», страхования жизни и здоровья «Семейный». В 2013 г. было собрано более 5,7 млн. рублей, в 2014 г. – около 4 млн. рублей.

В 2013 г. запущен кобрендинговый проект с Императорским фарфоровым заводом – выпущена коллекция из трех тарелок с детскими рисунками «Сентябрь. Октябрь. Ноябрь». Общий тираж составил 900 тарелок, 200 руб. с каждой проданной тарелки коллекции направлялось в Фонд.

В партнерствах «на социальной почве» пересекаются интересы всех секторов общества, и возникает столь необходимое для решения сложных социальных проблем межсекторное взаимодействие. Создание современной

системы профилактики семейного неблагополучия и социального сиротства, устройства детей, оставшихся без родителей, в семьи – несомненно, одна из острейших социальных проблем, требующая партнерства всех заинтересованных сторон для своего решения. Но пока мы только движемся в направлении полного осознания необходимости именно **партнерства**, понимания его смысла, целей и обоюдной пользы.

*Текст подготовила Татьяна Медюх, руководитель Дирекции
фандрайзинга, маркетинга и коммуникаций БДФ «Виктория»:
medyukh@victoriacf.ru*

ИТОГИ ПРОГРАММЫ «РАЗВИТИЕ. РОСТ. ПЕРСПЕКТИВА»

Программа «Развитие. Рост. Перспектива» была разработана с целью содействия повышению компетенций СО НКО, работающих с семьями группы риска и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, для решения проблем профилактики социального сиротства.

Для реализации Программы были выбраны 11 субъектов Российской Федерации: Калининградская, Московская, Смоленская, Ростовская, Кемеровская, Вологодская области, Республика Башкортостан, Краснодарский и Пермский края, города Москва и Санкт-Петербург. Выбор сделан с учетом партнерств, сложившихся в этих регионах с органами власти, организациями сферы поддержки семьи и детей (центрами, службами) и СО НКО. В каждом регионе ранее реализовывались благотворительные программы БДФ «Виктория» (профилактика сиротства, развитие семейных форм устройства, социализация и трудовое воспитание детей-сирот, развитие добровольчества).

Задачи Программы

Задача 1. Определить и проанализировать имеющийся опыт российских СО НКО по выявлению и поддержке семей группы риска и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, для обобщения подходов и особенностей работы.

Задача 2. Организовать работу дискуссионной площадки по применению выявленных практик в решении проблем целевых групп, с учетом региональных особенностей.

Задача 3. Создать условия для повышения качества работы СО НКО в области профилактики социального сиротства посредством оказания информационных, консультационных и методических услуг.

Задача 4. Разработать методические рекомендации по развитию механизмов включения СО НКО в государственную систему профилактики социального сиротства и эффективного использования их ресурсов.

Формирование команды участников и анализ их потребностей

Приглашения к участию в Программе были размещены в открытом доступе на тематических сайтах и порталах, а также отправлены потенциальным участникам. Региональным СО НКО было предложено:

- Заполнить анкету (для более подробного представления о потенциале данной организации).
- Представить кейс по работе с конкретной семьей (по заданному формату).
- Кратко описать опыт работы в данном направлении.

Участниками мероприятий, направленных на повышение компетенций, стали специалисты и руководители региональных СО НКО-участников Программы. На мероприятиях, целью которых было конструктивное обсуждение сложившейся ситуации по взаимодействию органов власти, государственных и муниципальных учреждений и СО НКО, налаживание диалога и включения СО НКО в сферу предоставления социальных услуг, в состав участников были включены представители профильных органов власти (сфера детства), сотрудники государственных центров и служб, работающих с семьями группы риска и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, а также эксперты.

Мы провели систематический анализ опыта сотрудничества Фонда с региональными СО НКО, а также сайтов НКО и информации, представленной о них в сети Интернет, и выявили потенциальную потребность в повышении компетенций по профилактике социального сиротства в следующих направлениях:

- Комплексная реабилитационная работа со всеми категориями семей, находящимися в трудной жизненной ситуации и со всеми членами семьи (а не только с отдельными типами семей — многодетными, неполными и т. д. либо только с детьми).
- Длительная психологическая работа с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (а не только краткосрочная или разовая социальная и материальная помощь).
- Технологии выявления семей группы риска.
- Использование эффективных инновационных форм и методов работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (кровными и приемными).

Замысел Программы и его содержательное наполнение

В последние годы среди обучающих программ для специалистов НКО акценты часто расставляются в пользу обучения стандартам услуг. Это, безусловно, важно, но стандарт — это лишь рамки, и само по себе соблюдение технологии не всегда дает гарантированный результат. Специалист НКО, работающий в «поле», приходит в дом к семье, где воспитание ребенка (и вообще вся жизнь) осложняется массой проблем. Клиенты могут иметь зависимости и негативный жизненный опыт, не понимать свою родительскую

роль и нужды ребенка, чувствовать агрессию или отстраненность, не верить в возможность изменить эту ситуацию. Чтобы стандарт был реализован, нужен специалист, обладающий навыками и инструментами для эффективных действий в контакте и в партнерстве с клиентом. Такая работа — содержательное наполнение стандарта.

Поэтому в рамках Программы мы соединили эти две составляющие: рассказывали о существующих стандартах услуг и о практиках с доказанной эффективностью, а также обучали конкретным приемам, навыкам, инструментам, которые нужны специалистам.

Вторая «изюминка» Программы — дополнение ключевой темы «факультативами» из области профилактики сиротства в широком смысле по смежным темам, также важным для участников, например, по постинтернатному сопровождению (профилактика репликативного сиротства) и сопровождению семейного устройства детей-сирот (профилактика вторичного сиротства).

Для специалистов СО НКО были организованы обучающие мероприятия (семинары, мастер-классы), посвященные:

- Работе с травмой у детей и подростков; развитию родительской компетентности и детско-родительского взаимодействия; работе с немотивированными клиентами; работе с узкими клиентскими группами.
- Эффективным технологиям и подходам: междисциплинарной работе со случаем, работе с сетью социальных контактов, нарративной практике.
- Осмыслению работы: использованию документации в работе специалистов, мониторингу текущей деятельности.

Обучающий компонент для руководителей НКО включал в себя:

- Модерируемые дискуссионные площадки и круглые столы, секции по обсуждению актуальных вопросов для работы СО НКО.
- Организацию межведомственного взаимодействия, обсуждение механизмов таких действий, работы Общественных советов и др.
- Консультирование по организации процесса оказания поддержки семей и детей, подготовки необходимой проектной документации, а также консультативная помощь в разработке проектов, направленных на поддержку семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.
- Обучение организации системы мониторинга и оценки программ и проектов в социальной сфере. Задача мер государственной поддержки — не просто включить СО НКО в рынок оказания социальных услуг, но и повысить их качество. А качество услуг напрямую зависит от навыков рефлексии, как в процессе реализации услуги, так и после него.
- Интенсив для руководителей на Летней школе НКО, на которой в сжатом виде были даны основные составляющие, которые необходимы для работы в партнерстве друг с другом, органами власти и государственными центрами и службами.

Программа началась с дискуссионной площадки *Open space* («открытое пространство»), участниками которой стали руководители и специалисты СО НКО из регионов, представители органов власти (сферы защиты детства), сотрудники государственных центров и служб, работающих с семьями группы риска и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, а также эксперты.

Open space помог создать общее смысловое поле, поставить конкретные проблемы и выявить идеи и ресурсы для их решения. На нем удалось:

- Обсудить практики работы региональных СО НКО с семьями группы риска и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, оценить успешный опыт и неудачи.
- Оценить потенциал СО НКО, определить общие направления для роста потенциала и включения СО НКО в сферу социальных услуг.
- Обсудить взаимодействие СО НКО с региональными органами власти, другими организациями, работающими с семьями.
- Оценить возможности тиражирования опыта региональных СО НКО-участников Программы и опыта БДФ «Виктория» в других регионах РФ.

Мероприятия Программы

1. **Выезды в регионы Программы** с целью оказания информационных, консультационных и методических услуг в разных форматах по запросу организаций-участников.

2. **Межрегиональные семинары** для специалистов СО НКО, работающих в сфере сопровождения семей группы риска и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, для внедрения успешных технологий работы. Были проведены два семинара: в мае 2015 г. и в сентябре 2016 г., длительностью по 3 дня каждый. Межрегиональные семинары включали в себя мастер-классы и круглые столы на темы, описанные в разделе «Замысел Программы и его содержательное наполнение».

Пример использования результатов: *Благотворительный фонд Лиги Здоровья Нации (г. Кемерово) использовал резолюцию одного из круглых столов Программы как основу для Рекомендаций расширенного заседания комиссии Общественной палаты Кемеровской области по социальной политике и качеству жизни населения «Постинтернатное сопровождение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в Кемеровской области: проблемы и пути их решения».*

3. **Межрегиональная Мастер-школа** — недельный интенсив, направленный на повышение компетенций специалистов СО НКО из регионов реализации Программы, непосредственно работающих с семьями — психологов, социальных педагогов, специалистов по социальной работе. Первые

пять дней мастер-школы состояли из длительных — на весь рабочий день — мастер-классов, которые проходили в параллели, на выбор участников. Мастер-школа проходила в сентябре 2016 г.

Изначально планировалось наполнить мастер-классами все семь дней Мастер-школы. Но в ходе общения с региональными НКО выяснилось, что одним из актуальных вопросов в их работе является временное размещение матерей с детьми в трудной жизненной ситуации в стационарных организациях (социальных приютах и кризисных центрах). Один из участников Программы — Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам» (Москва) уже проводил всероссийские конференции стационаров для матерей с детьми в 2013 и 2014 гг. (совместно с СРОО «Аистенок», г. Екатеринбург). Но в 2015 г. коллеги не имели достаточно средств на проведение этой конференции. Поэтому было решено посвятить последние два дня Мастер-школы проведению конференции и глубокому, детальному обсуждению вопросов связанных с работой этих учреждений: межведомственному взаимодействию, стандартов оказания услуг для матерей с детьми в приютах, проблемах, связанных с благополучателями-мигрантками, реабилитации матерей с зависимостями и др. 25–26 сентября 2015 г. в Москве прошла третья всероссийская конференция «Сохраним семью для ребенка! Приюты для матерей с детьми: новый этап профилактики социального сиротства в России», организованная БДФ «Виктория» в рамках программы «Развитие. Рост. Перспектива» и в тесном сотрудничестве с БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам». Участниками конференции стали более 40 СО НКО из более 20 регионов России. Конференция укрепила взаимодействие между государственными, СО НКО и церковными (епархиальными) стационарами для матерей с детьми, а также поставила вопросы о дальнейшем развитии этого профессионального сообщества (о создании Ассоциации, о разработке обучающих программ и др.).

4. **Летняя школа НКО** в Крыму, проведенная в партнерстве с Благотворительным фондом профилактики социального сиротства (Москва) стала еще одним результатом тесного сотрудничества с коллегами. Подробнее о ней можно прочесть в данном сборнике, в главе «Выездные интенсивы — эффективная модель обучения специалистов СО НКО (на примере Летней школы НКО)».

5. Дистанционная работа

5.1. Информационно-методическая рассылка

Каждые две недели участники Программы (и все другие желающие) получали подборку актуальных материалов — анонсов мероприятий, видеозаписей, статей, методических пособий, результатов исследований и др. — в сфере профилактики социального сиротства, а также по общим вопросам повышения эффективности работы СО НКО.

5.2. Проведение вебинаров

В ходе Программы состоялись 12 вебинаров на платформе webinar.ru длительностью 1,5 часа каждый. Большую часть вебинаров провели сотрудники Программы, опиравшиеся на опыт работы БДФ «Виктория», а также приглашенные специалисты.

5.3. Дистанционное консультирование

Консультирование по запросу специалистов проводилось по телефону, по электронной почте, онлайн с помощью Skype и платформы для вебинаров. Запросы на консультации касались как организации и построения системы работы СО НКО с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, так и вопросов, связанных с непосредственной работой с семьей.

5.4. Супервизии для специалистов, работающих с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации

Супервизии проводились по конкретным трудным случаям в работе с семьями по запросам специалистов и были направлены на то, чтобы специалисты могли:

- Поделиться своими чувствами.
- Определить затруднения, которые возникли в работе, проанализировать причины этих затруднений.
- Получить некоторую оценку проделанной работы.
- Наметить пути дальнейшей работы.

Проведение межрегиональных супервизий позволило специалистам детально, на уровне конкретных случаев познакомиться с практикой коллег из других регионов.

В ходе Программы был апробирована новая модификация этой работы: очно-заочная открытая супервизия. Этот формат подразумевает возможность участвовать в группе, обсуждающей случай, либо очно (для специалистов из Москвы и Московской области), либо в форме одно-временного он-лайн подключения (для специалистов из других регионов). Очные участники встречались в офисе Фонда и устанавливали связь с регионами через платформу для вебинаров. Специалист из региона, обратившийся за супервизией, представлял случай, а затем мог как участвовать в обсуждении наравне со всеми, так и наблюдать за дискуссией очных участников и давать им обратную связь.

5.5. Очно-заочный учебный курс «Технология работы с сетью социальных контактов»

1 марта 2016 г. стартовал очно-заочный учебный курс «Технология работы с сетью социальных контактов», который проводится Благотворительным детским фондом «Виктория» и Городским ресурсным центром поддержки семьи «Отрадное» ДТиСЗН города Москвы. В курс вошли: учебные

тексты, видео и форум (на платформе CourseSites), серия вебинаров на платформе webinar.ru, а также трехдневный очный семинар.

Курс имел ограничения по количеству участников: к нему присоединились 24 слушателя из 8 СО НКО из Москвы, Санкт-Петербурга, Смоленской, Вологодской и Ростовской областей, Краснодарского края, которые работают в сфере профилактики социального сиротства. Чтобы помочь участникам не только получить знания и навыки, но и внедрить технологию в свою повседневную практику, ведущие давали им практико-ориентированные домашние задания. Результаты заданий обсуждались на онлайн консультациях с тьюторами — опытными тренерами по работе с сетью социальных контактов.

Технология работы с сетью социальных контактов позволяет изучить, мобилизовать и восстановить социальное окружение ребенка и семьи, оказавшихся в трудной ситуации. Первым шагом на пути формирования социальной сети является сетевая диагностика и сетевой анализ при помощи инструментов — специальных карт. Следующий шаг — это привлечение отмеченных на карте людей и мобилизация всей сети на улучшение ситуации в интересах ребенка и семьи. Полномасштабные сетевые встречи объединяют все заинтересованные стороны: профессиональную и частную (неформальную) сети. Такая встреча требует предварительной подготовки — контактов и обсуждений — и проводится специально обученной «сетевой командой». Команда помогает выстроить сопровождение семьи после встречи, чтобы принятые решения воплотились в жизнь.

6. Межрегиональная конференция, направленная на подведение итогов Программы, состоялась в Москве в ноябре 2016 г. В ней приняли участие руководители и специалисты региональных СО НКО, представители органов власти, в ведении которых находится сфера защиты детства, сотрудники государственных центров и служб, работающих с кризисными семьями, эксперты — всего более 100 участников. Их можно условно разделить на две категории: те, кто на протяжении двух лет участвовал в Программе в качестве слушателей и партнеров, и те, кто пожелал познакомиться с итогами этой двухлетней работы и теми технологиями, которые представили на конференции БДФ «Виктория» и активные участники программы.

Содержание каждого дня выстраивалось в соответствии с названием Программы. День «Развитие» был посвящен мастер-классам на темы, которые уже затрагивались в рамках Программы и получили от участников очень высокую оценку их значимости. Тренеры постарались сделать их максимально практико-ориентированными, углубить или развить в новых направлениях. День «Рост» начался с краткого обсуждения тенденций роста сектора НКО, а его основная часть состояла из презентаций опыта СО НКО — участников программы и их достижений и улучшений в работе, которые произошли за последние два года. День «Перспектива» описывал

зону ближайшего развития: инновационные и уникальные услуги, поиск места СО НКО в системе оказания социальных услуг и оценку эффективности социальных проектов.

Конечные результаты Программы

Результаты Программы складываются из количественных и качественных. Подробнее о *результатах* вы можете узнать из отчета о Программе на сайте БДФ «Виктория»: <http://victoriacf.ru/10991/programma-razvitie-rost-perspektiva>

Всего в мероприятиях Программы (включая дистанционные) приняли участие более 460 человек, из них более 200 сотрудников и добровольцев более 100 региональных СО НКО 34 регионов РФ. Часть из них составили «ядро» постоянных и активных участников Программы, которых мы интервьюировали об изменениях в практике их работы, связанных с Программой «Развитие. Рост. Перспектива». Эти изменения — на уровне деятельности организаций и профессиональных компетенций их сотрудников — и представляют собой *качественные результаты* Программы.

Примеры изменений в деятельности организаций — участников Программы

Пример 1: БФ «Дети Наши» (Москва; проект «Не разлей вода» в Смоленской области)

Благотворительный фонд «Дети Наши» реализует программу по профилактике социального сиротства в Смоленской области. С первых же мероприятий Программы сотрудники этого фонда они не только были активными слушателями, но и начали обращаться с запросами на консультации и супервизии. В результате они внесли изменения в видение и построение своей программы работы с кровными семьями, а их специалисты «на местах» стали активно использовать технологию междисциплинарной работы со случаем и другие инструменты, для помощи семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

В декабре 2015 г. БФ «Дети Наши» пригласил тренеров Программы провести часть обучающего семинара для специалистов сферы профилактики социального сиротства с представлением технологий и методик работы с семьями и детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, и успешных практик работы НКО, который проводился в Смоленске. На семинаре были и представители социального приюта «Смоленский дом для мамы» (интересно, что знакомство этих двух смоленских организаций произошло на Мастер-школе в Москве). По итогам семинара был опубликован сборник статей о работе с подростками в интернатных учреждениях и с их ближайшим окружением.

После семинара началась совместная работа над конкретной темой: внедрение технологии междисциплинарной работы со случаем в работе БФ «Дети Наши» по *воссоединению воспитанников интернатов с их кровными семьями*. Семь месяцев дистанционной работы: обсуждения, супервизии, приезды специалистов из Смоленска на мероприятия Программы в Москве.

Когда оформилось видение рабочего процесса, БФ «Дети наши» пригласил тренера Программы уже для прикладной разработки — на практикум по инструментам работы «Внедрение технологии междисциплинарной работы со случаем. В фокусе внимания кровная семья воспитанников учреждений для детей-сирот». Удалось поделиться опытом того, как ведется документация в разных организациях, обсудить, чем обусловлена та или иная специфика, и что важно для задач наших коллег.

Государство еще никак не регламентирует работу по воссоединению кровной семьи, где уже состоялось лишение родительских прав. Поэтому сотрудники государственных учреждений активно участвовали в работе практикума — ведь они имели полноценную возможность разработать документацию, которая помогла бы упорядочить свою работу и взаимодействие с партнерами — НКО в процессе сопровождения семей.

В рамках Программы БФ «Дети Наши» апробировал «Книгу жизни» — инструмент для работы с жизненной историей ребенка. На Мастер-школе в 2015 г. автор книги, Александра Омельченко, обсуждала ее с коллегами из разных регионов. Полученные комментарии и предложения позволили доработать издание: часть заданий в нем было заменена, а общий объем увеличился на 16 страниц. В 2016 г. фонд активно представлял как «Книгу жизни», так и услугу по восстановлению контактов воспитанников интернатных учреждений с кровной семьей¹, в том числе в качестве тренеров и докладчиков на различных мероприятиях Программы.

Специалисты БФ «Дети Наши» воспользовались информацией, которую получили на одном из мероприятий. После Мастер-школы они пригласили одного из тренеров, психолога Татьяну Панюшеву, провести двухдневный семинар по работе с травмами и гореванием у детей. Также они приняли решение о необходимости пройти Школу приемных родителей, чтобы «изнутри» понять позицию кровных и приемных родителей: два сотрудника фонда сделали это в 2015 г.

Пример 2: «Открытый мир» (Калининград)

Сотрудники БФ «Открытый мир» активно участвовали в межрегиональных семинарах и мастер-школе, а также знакомились с материалами методических рассылок и даже добавляли их в свою библиотеку. Они разработа-

¹ Услуга подробно описана в главе «Восстановление отношений воспитанников учреждений для детей-сирот с родителями / кровными родственниками».

ли определенные траектории своего профессионального развития. Педагоги и психологи делали акцент на работу с методическими материалами и освоение технологий на мастер-классах. Административные сотрудники фокусировали внимание не только на общении с тренерами — носителями технологий, но и с коллегами из других организаций — носителями опыта организационного роста, изменений, проб и ошибок. Используя все возможности для общения, они систематически расспрашивали других участников Программы о том, как у них построены те или иные аспекты работы. Полезным для БФ «Открытый мир» стал опыт СО НКО из Санкт-Петербурга, Краснодара, Перми, Уфы.

Основным проектом БФ «Открытый мир» был «Дом «Шанс» — поддерживаемое проживание для выпускников интернатных учреждений. За 12 лет работы над проектом в нем появилась масса направлений и услуг — ответов на насущные потребности и проблемы целевой аудитории (Рис. 1).

Появилась необходимость структурировать их. Специалисты БФ «Открытый мир» использовали Программу как ресурсно-методическую базу, источник новых контактов и вдохновения, и в результате переработали проект «Дом «Шанс» в *программу социальной адаптации «Дом ШАНС»*, состоящую из двух блоков (Рис. 2). На этом примере мы можем увидеть не только изменения в содержательной деятельности, но и изменения программного портфеля организации в целом.



Рис. 1. История развития проекта «Дом Шанс»: появление новых видов деятельности

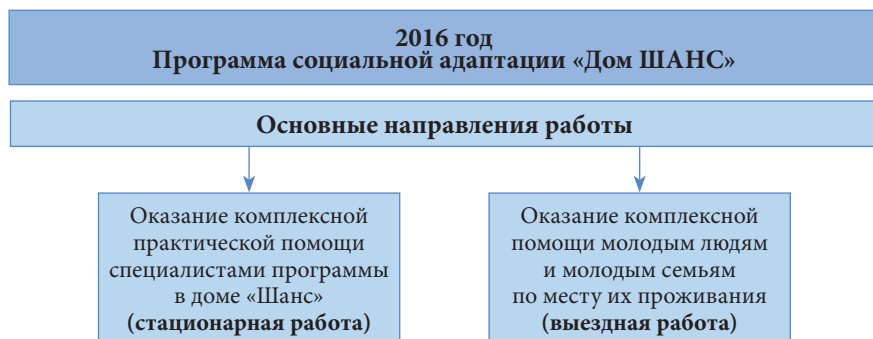


Рис. 2. Программа социальной адаптации «Дом ШАНС» в настоящее время

Пример 3: АНО «Общество помощи детям «Возможность» (Уфа)

АНО «Общество помощи детям «Возможность» реализует программу по профилактике социального сиротства, в том числе, социальную квартиру для матерей с детьми в городе Уфе. По результатам участия в мероприятиях Программы сотрудники АНО «Возможность» внедрили в практику новые формы работы, подробно представленные на Мастер-школе:

- Регулярные групповые занятия с матерями на базе социальной гостиницы: тренинги и клубы. В настоящее время организация планирует открыть родительские группы для остальных семей, находящихся на сопровождении.
- Регулярные интервизии. Специалисты АНО «Возможность» участвовали в апробации новой формы работы по программе — очно-заочной супервизии.

Приняв участие в конференции социальных приютов и кризисных центров для матерей с детьми «Семья для ребенка» в рамках Мастер-школы, они установили много важных партнерств с другими социальными гостиницами, приютами и кризисными центрами для матерей с детьми, что позволяет им изучать успешные практики их работы, получать и оказывать поддержку аналогичным организациям в сложных случаях;

В работе с клиентами специалисты «Возможности» начали использовать один из современных эффективных психологических подходов в работе с клиентами — нарративный подход, обучение которому проводилось в рамках программы «Развитие. Рост. Перспектива».

В 2016 г. АНО «Возможность» пригласила тренера Программы на семинар по обмену опытом в сфере психологического сопровождения матерей в трудной жизненной ситуации. Обучающая часть семинара была посвящена структурированному наблюдению за взаимодействием матери и ребенка, использованию видео и другим способам помочь матери осознать этот

процессе. Обмен опытом был направлен на адаптацию этих знаний и навыков к условиям работы в социальной квартире для матерей с детьми. Семинар проводился с участием городских Центров психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ЦППМСП) города Уфы. Это сотрудничество оказалось значимой поддержкой для сотрудников одного из ЦППМСП, на базе которого готовится открытие муниципальной социальной гостиницы для матерей с детьми.

Сборник, который вы держите в руках, — тоже важный результат Программы. Мы еще раз благодарим тех, кто подготовил для него материалы:

- Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения
- Благотворительный фонд профилактики социального сиротства
- Благотворительный фонд «Дорога к дому»
- Благотворительный фонд «Дети Наши»
- Благотворительный фонд «Волонтеры в помощь детям-сиротам»
- Кемеровский благотворительный фонд Лиги здоровья нации
- Детскую общественную организацию Курганской области «Открытый мир»
- Санкт-Петербургский общественный благотворительный фонд «Родительский мост»

ПРИЛОЖЕНИЕ.

ПРИМЕРНЫЙ ПЛАН ДЛЯ ОПИСАНИЯ ПРАКТИК СО НКО

А. Описание услуг

Получатели услуги. Какова целевая группа? Какие критерии включения в целевую группу, какие ограничения? Есть ли у этой целевой группы какая-то специфика в вашем регионе?

Содержание услуги. В чем заключается основная деятельность? Какую задачу решает услуга? Как долго и/или с какой периодичностью она предоставляется? Идет ли эта услуга в «пакете» с другими услугами для этой же целевой группы? Есть ли у этой услуги какая-то специфика в вашем регионе?

Условия предоставления услуги:

Кадровые ресурсы. Какие специалисты оказывают эту услугу? Какова их квалификация? Каким образом вы отбирали их и/или обучали, чтобы они могли оказывать эту услугу? Какую поддержку получают специалисты в ходе работы (обучение, супервизию)? Каковы ваши планы по профессиональному развитию вашей команды, занятой в оказании этой услуги? Участвуют ли в оказании услуги волонтеры или добровольцы? Какова их роль?

Материальные ресурсы и привлечение средств. Какие материальные ресурсы нужны для оказания вашей услуги (помещение, оборудование, материалы)? Каковы основные источники поступления средств на реализацию услуги (без финансовой детализации)?

Стандарты. Ориентируетесь ли вы на какие-либо стандарты в оказании этой услуги (или разрабатываете свой)? Если вы придерживаетесь какого-либо стандарта, то делаете ли вы «шаги в сторону» от него? Чем это обусловлено (экономичностью/нехваткой средств, большей эффективностью)?

Сотрудничество с государством. Как выстраивается межсекторное взаимодействие в процессе оказания услуги? Является ли ваша услуга уникальной, или государственные учреждения тоже предоставляют ее? Если услугу оказывает и государственные центры/службы, то в чем ее отличия в исполнении вашей организации? Возникает ли в вашем городе/регионе вопрос «задвоения» услуги? Как вы избегаете этой ситуации?

Показатели качества и оценка результатов предоставления услуги. На какие показатели качества услуги вы ориентируетесь? Есть ли у вас результаты, о которых вы хотите рассказать? (Если да — смело пишете

их в этом пункте). Есть ли у вас процедуры для мониторинга реализации услуги? Проводили ли вы оценку эффективности услуги? Если да, то как вы использовали данные мониторинга / оценки для улучшения услуги?

История. Как в вашей организации родилась идея этой услуги? «Эволюционировала» ли она из какой-то другой услуги? На какой опыт (российский или зарубежный) вы опирались, у кого учились? Опирались ли вы на результаты исследования и на собственную оценку ситуации в вашем регионе/городе?

Перспективы развития и трансляции. Планируете ли вы дальнейшее развитие этой услуги или создание новых услуг на ее основе? Транслируете или уже будете транслировать в другие организации / регионы? Если да, то каковы формы трансляции (публикации, выступления на мероприятиях, вебинары, другие обучающие мероприятия)?

Другое (прямая речь). Здесь вы можете описать любые другие значимые для оказания услуги моменты; ссылки на ваши публикации об услуге и др. Что вам кажется особенно важным отметить, когда вы рассказываете об этой услуге?

Иллюстративный материал. Интересно проиллюстрировать описание услуги небольшими примерами работы с клиентом, прямой речью клиентов или специалистов, другими иллюстрациями на ваше усмотрение.

Б. Описание механизмов взаимодействия НКО и государственных структур

Суть механизма. Что достигается путем этого механизма (получение бюджетных средств, влияние на принятие решений в регионе, что-то еще)? Как он действует, каковы основные положения его работы? На каких нормативных актах он основан?

Для совместных программ / проектов.* Краткое описание программы / проекта. Структура партнерства: разделение инициативы, обязанностей, ответственности. Кто был инициатором партнерства? Какими инструментами регулируется эта работа? Почему для ее успешной реализации необходимо партнерство СО НКО и государственных структур?

Предыстория. Каким образом партнерство с государством у вашей организации / у СО НКО в вашем регионе складывалось исторически? Какие новые региональные нормативные акты, затрагивающие СО НКО и повлиявшие на вашу работу, появились в последнее время? Какие инициативы были выдвинуты? Было ли что-то, что можно назвать «переломным моментом» в отношениях с государством? Предпринимали ли сами СО НКО какие-то усилия для изменения ситуации? Как вы можете охарактеризовать СО НКО вашего региона, которые активно сотрудничают с государством: из каких они сфер деятельности, чем какие услуги оказывают?

Условия доступа к механизму (совместному проекту) / влияние на саму организацию. Как повлияло включение в систему бюджетного финансирования на работу вашей организации? Как изменились функциональные аспекты работы (документооборот и отчетность, мониторинг и др.)? Насколько энергоемкими были эти изменения? Изменились ли представления о целях и ценностях работы, корпоративная культура? Произошли ли изменения, которые затронули ваших клиентов / благополучателей? Какие факторы (помимо самой потребности в финансировании) повлияли на ваше решение обратиться за поддержкой к государству? Рассматриваете ли вы бюджетное финансирование, как постоянный источник средств? Рассматриваете ли вы вариант, когда это будет единственным источником финансирования для вашей организации?

Опыт. Каков ваш опыт участия в реализации механизма (совместного проекта)? Какие возможности вам удалось реализовать? «Истории успеха» этой работы (что получилось?) и «выученные уроки» (что нужно делать иначе и почему?).

Оценка перспектив. Какие риски и ресурсы вы видите в использовании этих механизмов сотрудничества государства и СО НКО? Есть ли у вас предложения по их совершенствованию?

Информирование общества. Повлияло ли ваше сотрудничество с государством на восприятие вашей работы СМИ, благополучателями? Можете ли вы привести примеры (ссылки на публикации, репортажи) грамотного освещения этого вопроса в СМИ?

Другое. Здесь вы можете описать любые другие значимые моменты; ссылки на ваши публикации о сотрудничестве; на региональные нормативно-правовые акты и др.

