

УДК 316.6

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМ В СОЦИАЛЬНОМ ПОСРЕДНИЧЕСТВЕ СЕМЬЯМ, ПОПАВШИМ В ТРУДНУЮ ЖИЗНЕННУЮ СИТУАЦИЮ

© 2016

Д.Н. Ким, магистр кафедры социальной работы, педагогики и социального права
Российский государственный социальный университет, Москва (Россия)

Ключевые слова: социальное посредничество; трудная жизненная ситуация; семейная политика; государственная услуга; консультирование.

Аннотация: В статье приводятся результаты исследования проблем социального посредничества семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Преобладающая модель государственной службы – территориальные центры социальной помощи семье и детям. В отличие от других учреждений социального обслуживания эти центры, имеющие разнообразные направления деятельности и предоставляющие широкий спектр социальных услуг, могут решать своими силами проблемы семьи, оказывать помощь в преодолении трудных жизненных ситуаций в различных областях жизни. Ежегодно перечень государственных услуг утверждает Правительство РФ; он является обязательным для региональных органов власти и может быть расширен за счет финансовых возможностей местных органов власти. Этот перечень включает в себя основные социальные услуги, оказываемые семье и детям: социально-бытовые услуги, материальная и натуральная помощь; социально-правовые услуги; социально-реабилитационные услуги; психологические услуги; педагогические услуги; социально-медицинские услуги. В статье приведено подробное описание результатов опроса специалистов социальной работы, по проблеме возникающих у них трудностей в оказании помощи семьям. В ходе проведенного исследования выявились трудности специалистов при контактном консультировании, возможности совершенствования дистанционного консультирования. Изучались основные проблемы консультирования различных категорий семей, а также пожилых людей и инвалидов.

ВВЕДЕНИЕ

Государственная семейная политика, объектом которой является семья, формируется на основе закономерностей функционирования института семьи (Конституция РФ, Федеральный закон РФ от 10 декабря 1995 г. «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федеральный закон РФ от 24.06.1999 № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Указ Президента РФ от 1 июня 1992 г. «О первоочередных мерах по реализации Всемирной декларации об обеспечении выживания, защиты и развития детей в 90-е годы», Указ президента РФ от 14 сентября 1995 г. «О направлениях государственной социальной политики по улучшению положения детей в Российской Федерации до 2000 г.» (Национальный план действий в интересах детей), Указ Президента РФ от 14 мая 1996 г. «Об основных направлениях государственной семейной политики», Постановление Правительства «О федеральных целевых программах по улучшению положения детей в РФ на 2001–2002 годы» (СЗРФ-2000 Стр. 2563), Семейный кодекс РФ от 29 декабря 1995 г., «Постановление о реализации на территории Хабаровского края федерального и краевого законодательства о мерах социальной защиты пожилых граждан, инвалидов, малообеспеченных семей с детьми и других категорий граждан, финансируемых из средств федерального бюджета» от 30.04.03 за № 138). Модернизация государственной семейной политики связана с модернизацией семьи как социального института. Это два взаимосвязанных процесса. Государственная семейная политика на современном этапе развития отражается в социальном и материальном обеспечении семьи и детства. В настоящее время в РФ сложилось и действует несколько моделей социального обслуживания семей и детей [1; 2].

Особенное внимание уделяется охране семей,

имеющих детей, и всячески стимулируется рождаемость [3–9].

Используя критерий государственной поддержки и финансирования, их можно классифицировать следующим образом: государственные социальные службы; смешанные службы; коммерческие службы, работающие самостоятельно или при благотворительных фондах, религиозных и общественных организациях [4].

Все социальные учреждения осуществляют посредническую деятельность в оказании помощи семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ

В ходе данного исследования мы провели экспертный опрос специалистов по определению трудностей в осуществлении социального посредничества семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. В исследовании участвовали специалисты Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Автозаводского района городского округа Тольятти», М.У. «Центр социальной помощи семье и детям Автозаводского района г.о. Тольятти»). Опрошено 50 специалистов по социальной работе в качестве экспертов, двадцать девять из которых имеют среднее специальное образование, двадцать один – высшее социальное. Специалист по социальной работе выявляет и учитывает на территории обслуживания нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки. Социальный работник стремится установить причины возникающих у граждан трудностей, в том числе по месту жительства, работы и учебы. Выявленные причины позволяют определить характер и объем необходимой им социальной помощи. Основная задача социального работника активизировать потенциал собственных возможностей отдельного человека,

семьи или социальной группы.

Специалист по социальной работе даёт необходимые консультации по различным вопросам социальной защиты: по вопросам пенсионного законодательства, по предоставлению льгот, по вопросу присвоения звания «Ветеран труда», по вопросу оказания материальной помощи, а также помогает в оформлении документов на социальное пособие. В определенных ситуациях специалист осуществляет обследование материально-бытового положения клиентов на дому [10; 11].

С целью повышения эффективности данной посреднической деятельности были изучены возникающие трудности у специалистов в ходе оказания помощи семьям. Были разработаны вопросы для проведения интервью со специалистами.

– Какие трудности Вы испытываете при контактном консультировании?

– Как, по Вашему мнению, можно совершенствовать дистантное консультирование?

– Какие характерные особенности консультирования пожилых людей и инвалидов Вы можете выделить?

– Проводит ли специалист ТССП семейное консультирование?

– Проводит ли специалист ТССП консультирование по вопросам занятости населения?

– Считаете ли Вы, что организация супервизии может повысить эффективность консультативной деятельности?

– Какие проблемы возникают при проведении посреднической деятельности?

– Как Вы считаете, помогут ли вам профессиональные тренинги с психологом для повышения качества в организации посреднической деятельности?

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ

На первый вопрос: «Какие трудности Вы испытываете при контактном консультировании?» – эксперты ответили следующим образом.

– При контактном консультировании нужно быть готовым к оказанию различной медицинской помощи, так как наши клиенты – люди с различными заболеваниями, случаются и приступ бронхиальной астмы, и приступ гипертонии, и приступ эпилепсии (В.Ю. Шиндина).

– Контактный вид консультирования является самым приемлемым в СР. Особых трудностей он не вызывает, так как есть возможность использовать различные методы и приёмы консультирования, вербальные и невербальные (О.В. Боженова).

Данное мнение совпадает с мнением других экспертов.

Ответы на второй вопрос: «Как, по Вашему мнению, можно совершенствовать дистанционное консультирование?»

– По телефону давать только короткие консультации, без подробных разъяснений законов и постановлений (О.В. Лукьянова).

– Создать единую службу консультирования по телефону для населения всего района. Специалист данной службы сможет дать полную информацию по всем законам и о работе других социальных служб. Это избавит клиента от хождения по инстанциям, сэкономит время специалиста территориальной службы (И.И. Зайцева).

Ответы на следующий вопрос: «Какие характерные особенности консультирования пожилых людей и инвалидов Вы можете выделить?»

– На фоне снижения уровня жизни людей, что влечет за собой бедность и экономическую зависимость, в силу трудных жизненных ситуаций, возрастных особенностей консультировать пенсионеров и инвалидов очень сложно. Пожилой человек обычно многоречив, эмоционально лабилен, ему трудно сосредоточиться, правильно ответить на вопрос, ему нужно выговориться. Такой клиент больше, чем кто-либо, нуждается в поддержке, в теплых словах, в человеческом участии, что требует особой психологической подготовленности специалиста. Снижение памяти, внимания приводит к тому, что пожилой человек вынужден обращаться за консультацией по одному вопросу несколько раз (Н.Б. Шкляева).

– Экономические условия развития нашей страны не позволяют обеспечить достойное существование старшего поколения, поэтому довольно часто на консультацию люди приходят агрессивными, возбужденными, им трудно сосредоточиться, правильно сформулировать проблему. Чтобы оказать эффективную квалифицированную помощь старым людям, необходим индивидуальный подход к каждому (Т.В. Петрова).

– Одной из особенностей консультирования молодых инвалидов является проблема адаптации на ранней стадии потери трудоспособности; дальнейшие травмирующие факторы – это и экономические, и социальные, и семейные, которые подавляют способности, выражаются нарушением коммуникации, тревожностью (Т.В. Булат).

Н.А. Афанасьева Выделила бы следующие особенности: незнание своих прав и законов; отсутствие осведомленности о новых законах, постановлениях, документах; ссыла на мнения некомпетентных людей; позиция обиженного человека; недоверие; агрессия, излишняя эмоциональность.

На следующие два вопроса: «Проводит ли специалист Центра семейное консультирование?», «Проводит ли специалист Центра консультирование по вопросам занятости населения?» респонденты ответили однозначно, что в данном случае они выступают как посредники и направляют на консультацию в Центр социальной помощи семье и детям и Центр занятости. Но ни один из опрошенных не указал на то, какую информацию специалисты сообщают клиенту дополнительно, способствуют ли разъяснению времени приема вышеназванных служб.

Шестой вопрос: «Считаете ли Вы, что супервизия может повысить эффективность консультативной деятельности?» – вызвал затруднения экспертов, они не знакомы с данным видом консультирования.

Ответы на вопрос: «Какие проблемы возникают при проведении посреднической деятельности?»

– Главная проблема посредничества – недостаточная информированность специалистов различных структур и учреждений в вопросах социальной помощи. К нам направляют человека, дав ему неточную информацию, который убежден в своих правах на льготы, консультанту очень трудно переубедить клиента в обратном. С другой стороны

– специалист социальной службы сообщает неконкретные данные по работе той или иной организации (Т.М. Сидорова).

– Меня волнует проблема средств массовой информации (СМИ) как посредников между населением и социальной службой. Основная часть социально незащищенного населения, нуждающегося в поддержке, пользуется информацией бесплатных газет, в которых дают короткие выписки из постановлений правительства, что приводит к неправильной трактовке текста закона (Л.М. Еретеева).

– Не зная социальных законов и положений, другие организации дают неправильную информацию, «гоняют» людей, заставляют собирать лишние документы, снимают с себя ответственность (Т.В. Петрова).

Следующий вопрос, на который отвечали респонденты: «Какие приёмы и умения Вы используете в своей работе?».

– Одним из главных умений в процессе консультирования я считаю умение правильно задавать вопросы. Закрытые и открытые вопросы консультанта помогают клиенту четко сформулировать свою проблему (Т.В. Петрова).

– В процессе консультирования использую памятки-инструкции, созданные для каждой категории населения. В них отражены и время приёма, и дата обновления документов, и прожиточный минимум, и перечень пакета документов для оформления социальной помощи и т. д. (И.И. Зайцева).

– В своей работе я использую наглядный метод консультирования. Четкая информация на стенде дает клиенту возможность, не прибегая к помощи консультанта, получить ответы на многие вопросы (Н.А. Афанасьева).

– Главными в работе я считаю эмпатию, уважение плюс умение справляться с аффективными состояниями. Также важным считаю профессиональные знания специалиста, знание документов, постановлений (Т.В. Булат).

– Хочу отметить базовые консультативные навыки, которые необходимы в нашей работе: безоценочное принятие; целеполагание; понимание языка тела; избегание оценочных и морализаторских суждений; владение техниками снятия напряжения (Т.М. Сидорова).

– Выбор того или иного приёма, вида воздействия зависит от типа личности клиента и специфики его ситуации. Основными навыками являются: внимание и слушание, точность и конкретность, умение задавать вопросы (О.В. Лукьянова).

На вопрос: «Мешает ли Вам в работе неправильная или неполная информированность клиента, если да, то каким образом?» – «да» ответили 80 % специалистов, прокомментировав: «некоторых людей бывает трудно переубедить, они сами не знают точно, чего хотят, нервничают, расстраиваются, совершают неверные поступки, делают выводы о некомпетентности специалистов социальной службы».

В ходе опроса автором было выяснено, что 90 % считает недостаточной информацию (комментарии, инструкции, разъяснения к законам), которую им предоставляют как специалистам. Было выяснено, что специалистов не устраивает система технического обучения.

На вопрос: «Как Вы считаете, помогут ли вам тренинги с психологом для качественного консультирования клиентов?» – 70 % опрошенных сотрудников ответили: «Да, нужна такая работа».

ВЫВОДЫ

Выводы по проведенному экспертному опросу.

Контактный вид консультирования самый приемлемый в социальной работе.

Рабочая ситуация, которая сложилась в Центре «Семья и дети» г.о. Тольятти на сегодняшний день (наличие у специалиста спаренного телефона на 3–4 организации), требует создания единой службы консультирования по телефону по социальным вопросам при ЦСО.

Учитывая экономическую зависимость и возрастные особенности пожилых людей и инвалидов, на региональном уровне необходимо внедрить систему адресной социальной помощи;

Следует разработать систему обучения специалистов супервизии и внедрить данный вид консультирования в работу.

Организации и учреждения, направляющие клиентов в службы социальной помощи (структуры жилищно-коммунального хозяйства, поликлиники, отделения связи, детские дошкольные учреждения, школы и т. д.) должны обеспечить полной информацией о различных формах социальной поддержки население, используя новые информационные технологии.

Основными навыками и умениями социального работника являются: умение правильно задавать вопросы, активное слушание, владение техниками снятия напряжения, понимание языка тела и т. д.

Специалисты нуждаются в своевременной и полной информации по новым законам и постановлениям; наличию актуальной информации будет способствовать внедрение новых информационных технологий и постоянное техническое обучение.

Специфика профессии социального работника объясняет необходимость постоянной индивидуальной и групповой работы с психологом, однако даже на курсах повышения квалификации не предлагались тренинги, специально разработанные для категории специалистов, осуществляющих посредническую и консультативную деятельность.

Социальная работа призвана осуществлять семейную политику для благополучия семьи, для улучшения семейного образа жизни. Мы намеренно используем понятие «благополучие», оно отличается от понятия «благополучие» тем, что выражает не только материальную составляющую, но и счастье, и мир в семье.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О положении детей в РФ. М.: Синергия, 1997.
2. О положении семей в РФ. М.: НИИ семьи, 1998.
3. Акулова Е.Ф. Семейведение. Тольятти : ООО «Печатное дело», 1993. 71 с.
4. Алексеева Л.С., Меновщиков В.Ю. Социальный патронаж семьи в системе социального обслуживания: научно-метод. пособие. М. : Гос НИИ семьи и воспитания, 2000. 160 с.
5. Артюхов А.В. Государственная семейная политика и ее особенности в России // Социологические исследования. № 7. 2002. С. 108–110.
6. Дивицына Н.Ф. Семейведение: учебное пособие.

- М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. 142 с.
7. Зритнева Е.И., Клушина Н.П. Семейведение : учебное пособие для вузов. М. : Владос, 2006. 235 с.
8. Морозова Е.А. Социальная защита – анализ современных трактовок // Социальная политика и социология. 2004. № 1. С. 26–34.
9. Пивоварова Н. Комплексная помощь семьям с детьми // Социальная работа. 2003. № 3. С. 21–24.
10. Социальная поддержка семей с детьми. Х.-Мансийск, 2008. 38 с.
11. Холостова Е.И. Социальная политика. М. : ИНФО-М, 2000. 210 с.

ISSUES RESEARCH IN SOCIAL INTERMEDIATION FOR THE FAMILIES IN DIFFICULT LIFE SITUATIONS

© 2016

D.N. Kim, master of chair of Social work, pedagogy and social rights
Russian State Social University, Moscow (Russia)

Keywords: social intermediation; a difficult life situation; family policy; public services, counseling service.

Abstract: The article presents the results of the study of social problems of intermediation to families in difficult life situation. The prevailing model of public service - local centers providing social assistance to families and children.

Unlike other social service agencies, these centers have a variety of activities and provide a wide range of social services, can solve family problems by their own, assist in overcoming difficult life situations in various areas of life.

Every year the list of state services asserts by the RF Government; it is mandatory for the regional authorities and may be extended by the financial capacity of local authorities.

The list includes basic social services provided to families and children: social and personal services, financial and in-kind support; social and legal services; social and rehabilitation services; psychological services; educational services; social and medical services.

The article gives a detailed description of the results of a survey of experts of social work on the issue arising from these difficulties in helping families. In the course of the research revealed the difficulties met professionals in contact counseling, opportunities to improve remote consultation. Learn the basic problems of the various categories of counseling families, as well as the elderly and the disabled persons.