

УДК [316.74:37]+37.018.1

**Сальцева С.В.,
Арсентьева О.Ю.**

СОЦИАЛЬНО- ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ СЕМЬИ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Ключевые слова: система социального обслуживания, социально-педагогический консалтинг семьи, типы социальных учреждений, социальная работа.

Система социального обслуживания и социально-педагогический консалтинг в работе с семьей выступают как взаимосвязанные и взаимодополняющие структуры.

Самостоятельным видом социального обеспечения, имеющим актуальное значение для современного российского общества, является система социального обслуживания. Она выступает как система отношений, складывающихся по поводу оказания различных социальных услуг, предоставляемых бесплатно или на льготных условиях в учреждениях. Социальное обслуживание при этом включает пять видов – стационарное, полустационарное обслуживание, социальное и медицинское обслуживание на дому, срочное социальное обслуживание, социально-консультативная помощь [7].

Социальное обслуживание закрепляется за социальными службами, под которыми нами понимаются предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги [1]. Такие услуги могут оказывать и граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица, но при наличии лицензии на данный вид деятельности. Социальные услуги определяются как действия по оказанию помощи клиенту социальной службы, предусмотренные соответствующими нормативными документами. Для учреждений стационарного, полустационарного обслуживания и обслуживания на дому предусмотрены такие услуги, как материально-бытовые, психологические, услуги по организации питания, быта, досуга, санитарно-медицинские и санитарно-гигиенические, услуги по организации

получения образования и профессии инвалидами, услуги, связанные с их социально-трудоустройством, реабилитацией, правовые услуги.

Срочная социальная помощь, организуемая при органах социальной защиты или муниципальными центрами социального обслуживания населения, предполагает разовые услуги остро нуждающимся в социальной поддержке гражданам, оказание им материальной и натуральной помощи, организацию экстренной медико-психологической помощи, содействие в трудоустройстве, организацию юридических и иных консультаций.

В особый вид социального обслуживания выделяется сегодня поддержка детей, оставшихся без попечения родителей. Клиентами социальных служб являются граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, которым в связи с этим предоставляются социальные услуги.

Социальное обслуживание связано преимущественно с проявлением социального неблагополучия, что находит свое выражение в нарушении нормального взаимодействия и функционирования отдельных людей или общественных групп, в нарушении их социальных связей и отношений, в отклонении от общепринятых норм и стандартов жизнедеятельности. Она направлена на преодоление неблагополучия, на нормализацию связей и отношений, на утверждение приемлемых жизненных стандартов [2; 4].

Субъекты социального обслуживания – социальные работники, выполняющие свою деятельность в определенных организационных формах, в учреждениях и организациях, за которыми закрепляются функции в соответствии со спецификой решаемых проблем. Сегодня в нашем обществе интенсивно создаются социальные

учреждения разного типа: приюты для детей, кризисные центры для испытывавших насилие, дома ночного пребывания, геронтологические центры, центры помощи семье и детям, реабилитационные центры, территориальные центры социального обслуживания населения.

Социально-педагогический консалтинг семьи характеризуется специфическим предметом, объектами, субъектами и средствами осуществления, и анализ показывает, что все названные структурные компоненты, по мнению М.Н. Недвецкой, объединены ключевым понятием – «проблема, затрудняющая жизнедеятельность семьи или ее членов» [6, с. 37]. Проблема представляет собой проявление объективного противоречия, крайним выражением которого может быть кризис индивидуального характера или охватывающий всю семью в целом. Объективным основанием социально-педагогического консалтинга семьи выступает противоречие, выражающееся в потребности нормального функционирования семьи, ее развития и взаимодействия и невозможности, неумении соответствовать этой норме.

К событиям и ситуациям, происходящим в жизни людей, в которых они оказываются беспомощными и им требуется поддержка, относятся любые изменения, которые нарушают привычный жизненный уклад и создают трудности функционирования и развития индивида, семьи или группы людей. Для преодоления надвигающихся трудностей требуется поиск иных способов существования, отказ от привычных, устоявшихся форм.

Проблемы, с которыми сталкиваются специалисты социального обслуживания при работе с семьей, носят разнообразный характер: бедность,

беспомощность, социальное одиночество и изоляция, болезни, инвалидность. К ним относятся разного рода девиации – преступность, алкоголизм, наркомания и иного рода зависимости, насилие, умственная несостоятельность, индивидуальные и семейные кризисы и многие другие.

Организация социально-педагогического консалтинга и профессионального участия специалистов в разрешении жизненных проблем клиентов не означает их непосредственного устранения самими социальными работниками. В противном случае их деятельность не имела бы смысла, поскольку велика вероятность появления подобных или более сложных проблем у клиента в дальнейшем. Их работа состоит в том, чтобы научить человека справляться с жизненными трудностями, развивать его адаптивные способности к изменениям, вырабатывать навыки самопомощи. Они учат человека контролировать собственную жизнь и достойно жить, быть самостоятельным и в этом смысле независимым, даже если он ограничен в своих возможностях.

Предмет социально-педагогического консалтинга, как и всей системы социальной работы в целом, задается совокупностью проблем той категории семей или отдельных входящих в нее индивидов, с которыми приходится работать, и методами их разрешения. Специфика состоит в том, что он выступает в большей степени как личностная форма помощи людям. Умение наладить личные взаимоотношения с человеком, которому необходимо помочь, является основным инструментом поддержки.

Социально-педагогический консалтинг находится на этапе становления в нашем обществе, хотя его элементы присутствовали и раньше в профессиях

педагога, профсоюзного организатора, медицинской сестры, нередко врачей и др. В свою очередь, консалтинг предполагает выполнение функций каждого из них. Многообразие проблем, с которыми приходится сталкиваться, определяет и множество выполняемых ролей: консультанта, советника, помощника, учителя, посредника, организатора и т.п.

Социально-педагогический консалтинг может быть осуществлен в той или иной степени любым профессионалом: социологом, психологом, педагогом, социальным работником, что вполне правомерно, поскольку он должен владеть разными методами для разрешения проблем клиента и заимствовать у этих профессий все то, что позволяет добиваться необходимого результата.

Анализируя проблемы клиента в социальном контексте, выявляя общественные и семейные условия, породившие их, он выступает как социолог. Воздействуя на эмоционально-волевую сферу человека, мобилизуя его внутренние ресурсы на разрешение проблемы, он действует как психолог. Стремление скорректировать поведение человека, дать ему необходимые знания характеризует его как педагога. Потребность в координации усилий социальных служб при оказании помощи семье превращает его в социального работника.

Эффективность социальной работы определяется на основе не только соответствующей методологии, принципов, критериев, эмпирических показателей, но и методики социальной работы. Основными из методов практического определения эффективности являются статистический анализ, сравнительный анализ, социально-демографический анализ, целенаправленное наблюдение, социологическое исследование,

математическое моделирование, прогнозирование и др.

Диагностике и анализу в нашем исследовании подвергались условия и факторы предоставления социально-педагогических услуг с позиций структурного и процессуального подходов.

При этом положительно оценивалось наличие таких структурных подразделений, деятельность которых была адресно направленной на решение конкретных потребностей семьи (информационных, коммуникативных, досуговых и др.) и оказывалась определенным категориям семей (молодых супругов, с дошкольниками и школьниками, неполным, будущей семье и др.).

В свою очередь, результативность процесса деятельности созданных для поддержки структур оценивалась с точки зрения влияния на личностный рост обратившихся за помощью членов семей, выражающийся в динамике их информированности в проблемах семьи (информационный критерий), мотивированности на создание положительного климата в семье (мотивационный критерий) и активности в самостоятельном продуктивном решении возникающих затруднений на основе использования социально-педагогического потенциала семьи (деятельностный критерий).

Мотивационный критерий (хочу). Мотивацию в данном случае мы определяем как внутреннее состояние, которое активизирует, двигает, направляет поведение к целям. Понятие «мотивация» происходит от латинского корня *move* – двигать.

Содержательные мотивационные теории утверждают, что потребности людей – своеобразный «энерджайзер», который поддерживает поведение людей по достижению целей. Такое поведение возникает, когда

человек ощущает, что потребности не удовлетворяются. При удовлетворении потребности цель уже не выступает в роли мотиватора. Потребности распределяются в соответствии с нашими приоритетами на уровни, образуя иерархию, где на первом месте – физиологические потребности; затем потребности в безопасности и защите, потребности в принадлежности и любви, потребности в самоуважении и самооценке, и наконец, потребности самоактуализации, личностного самосовершенствования. Доминирующие «нижние» потребности должны быть более или менее удовлетворены, только после этого человек может быть мотивирован потребностям, расположенным вверху. В этом, по А. Маслоу, состоит основа мотивации человека [5]. Ключевой принцип этого подхода в том, что потребности никогда не бывают удовлетворены по принципу «все или ничего». «Средний» человек при этом удовлетворяет на 85% физиологические потребности, на 70% – потребность в безопасности, на 50% – в любви и принадлежности к группе, на 40% – в самоуважении, на 10% – в самоактуализации. Теория А. Маслоу дает понимание того, что нужно делать для мотивации на создание сохранения и развития семьи. Мы предлагаем модель мотивационной программы семьи.

Наличие активной потребности – не единственное необходимое условие мотивации человека на достижение определенной цели. Человек должен надеяться на то, что выбранный им тип поведения действительно приведет к удовлетворению или приобретению желаемого.

Поведение – процесс. Согласно процессуальным теориям мотивации, процесс, в ходе которого люди предпринимают усилия, должен мотиви-

ровать сам по себе. Это продолжается до тех пор, пока человек не поймет, что желаемое может быть достигнуто. Если человек считает то, что он делает, успешным, он прилагает усилия, а когда достигает того, к чему стремился, или вдруг он осознает, что цель недостижима, он также перестает предпринимать усилия и мотивация исчезает.

Одной из наиболее простых убедительных теорий, иллюстрирующих приведенные выше рассуждения, является теория ожидания Виктора Врума. Она может быть приведена в виде следующей формулы $M = O \times O \times T$, где M – мотивация, O – ожидание, T – валентность (ожидаемая ценность привлекательности-непривлекательности вознаграждения) (цит. по: [8]). Например, мотивация будет очень низкой на корректировку детско-родительских отношений, если участники процесса не могут сформулировать цели семейного воспитания, имеют низкую психолого-педагогическую грамотность в области семейной педагогики.

Как выяснить, что мотивирует членов семьи на занятия в программе пользования педагогическим абонентом? Мы сделали это с помощью следующей методики. Родители назвали 10 проблем, наиболее требующих помощи специалистов в их разрешении. Затем было предложено проранжировать показатели, присвоив им места по наиболее значимому фактору. При сопоставлении анкет для родителей и результатов этой ранжировки стало ясно, какие проблемы, формы помощи наиболее мотивируют и какие коррективы в работе по оказанию социально-педагогического консалтинга семье необходимы. Поскольку «мотивация» в психолого-педагогической науке обозначает процесс, в результате которого определенная деятельность приоб-

ретает для человека устойчивость его интереса к ней и превращает внешне заданные цели его деятельности во внутренние потребности личности, то одним их важных диагностических показателей мотивационной стороны деятельности является быстрота, степень включенности в нее, интерес к ней, настойчивость в достижении ее целевых установок.

Мотивационный компонент:

- интерес к информации, содержанию занятий;
- быстрота включенности в занятия;
- степень включенности;
- настойчивость (+ настрой) на достижении результатов – коррекция отношений (супружеских, детско-родительских, партнерских).

Анализ работ по изучению мотивов позволяет выделить следующие группы:

- общесоциальные (осознание социальных норм, установок, требований);
- познавательные, выражающие отношение к самому процессу познания;
- проблемно ориентированные, отражающие ориентацию на конкретную проблему;
- мотивы самоутверждения;
- утилитарные мотивы.

Информационно-познавательный критерий (знаю). Дидактические цели познавательной деятельности в условиях реализации социально-педагогической помощи рассматриваются как обучение пониманию, т.е. видению проблем семьи как малой социальной группы, системному анализу фактов и явлений, видению вариантов решения проблем и осознанному выбору оптимального. Достижение этих целей невозможно без накопления знаний, расширения информационного поля, формирования системы тео-

ретических и практических действий с ними. Важно диалектическое единство целей и результатов социально-педагогической помощи в ее взаимосвязи и взаимообусловленности, где востребованы активные педагогические технологии (рефлексивный практикум, тренинги, «мозговые штурмы» и т.д.).

Коммуникативно-деятельностный критерий (могу). Необходимость определения своих теоретических позиций в конечной цели социально-педагогической поддержки – формирования умений строить партнерские отношения будущих супругов, супружеские, детско-родительские – требует уточнения нашего понимания понятия «умения». Отсутствие единого подхода к определению данного понятия заключается в его сложности, многогранности его свойств, неоднозначности употребления этого термина. Ряд исследователей относит «умение» к компонентам деятельности и определяет его как «действие» или как способы выполнения действия, как «владение сложной системой психологических и практических действий», как «сознательное владение каким-либо приемом деятельности», как освоенный человеком способ выполнения деятельности, как «возможность выполнять действие в соответствии с целями и условиями, в которых приходится ориентироваться субъекту».

В исследовании мы придерживаемся точки зрения ученых, которые отождествляют умение со способностями человека выполнять определенную деятельность на основе ранее приобретенных знаний и навыков, и рассматриваем умение в качестве направленной на достижение определенной цели «отдельной деятельности», как творческое действие, образующееся на основе сформированности знаний

и навыков, как понятие более широкое, чем понятие «навык». Поскольку родительская воспитательная функция коррелирует с педагогической, в нашей работе мы придерживаемся определения умения строить партнерские супружеские, родительско-детские отношения как «педагогического умения» и принимаем определение, данное Н.В. Кузьминой: «Педагогическое умение – это приобретенная человеком способность на основе знаний и навыков выполнять определенные виды деятельности в изменяющихся условиях» [3, с. 64].

Анализ результатов исследования свидетельствует, что в качестве критериев эффективности социально-педагогического консалтинга семьи могут быть избраны те цели, на реализацию которых он направлен:

- удовлетворение информационных потребностей нуждающихся в помощи семей и людей, имеющих семейные проблемы;
- помощь в реализации интересов людей с позиций гуманистических норм и идеалов;
- создание оптимальных условий для развития жизнестойкости людей, оказавшихся в трудной семейной ситуации.

Таким образом, взаимосвязанные и взаимодополняющие системы социального обслуживания и социально-педагогический консалтинг обеспечивают оказание видов услуг семье и ее членам. В практической деятельности критерии и их эмпирические показатели результативности социального консалтинга используются в зависимости от складывающихся обстоятельств. Только в таком случае эффективно использование системы социального обслуживания как гаранта результативности социально-педагогического консалтинга семьи.

Литература

1. *Арсентьева О.Ю.* Семья как социально-педагогический институт. Екатеринбург: УрГУ, 2006.
2. *Кузьмин А.И.* Теоретико-методологические принципы исследования самосохранительной функции семьи: автореф. дис. ... д-ра социол. наук. Екатеринбург, 1997.
3. *Кузьмина Н.В.* Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М.: Высшая школа, 1990.
4. *Мардахаев Л.В.* Социальная педагогика. Полный курс: учебник. М.: Юрайт, 2011.
5. *Маслоу А.* Мотивация и личность / пер. с англ. А.О. Асеева. СПб.: Питер, 2007.
6. *Недвецкая М.Н.* Основы педагогического взаимодействия школы и семьи. М.: АПКиППРО, 2006.
7. *Торохтий В.С.* Основы психолого-педагогического обеспечения социальной работы с семьей. М.: МГСУ, 2000.
8. *Хоментausкас Г.Т.* Семья глазами ребенка. М.: Педагогика, 2009.