



Бюджетное учреждение Омской области
"Центр социальной помощи семье и детям
(с социальной гостиницей)"

СБОРНИК

материалов по организации
Семейного многофункционального центра

Бюджетное учреждение Омской области
«Центр социальной помощи семье и детям
(с социальной гостиницей)»

СБОРНИК
материалов по организации
Семейного многофункционального центра

Омск 2024

Сборник материалов по организации Семейного многофункционального центра/Бюджетное учреждение Омской области «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)». – Омск, 2024.

Ответственный за выпуск:

А.Р. Хачатрян, руководитель бюджетного учреждения Омской области «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»

Составители:

С.Н. Бабанина, заведующий отделением методической и аналитической деятельности

В.С. Шуньков, аналитик отделения методической и аналитической деятельности

В данной работе представлены материалы по организации Семейного многофункционального центра, которые представляют собой попытку систематизировать знания и опыт, накопленные в ходе функционирования отделения «Семейный МФЦ» бюджетного учреждения Омской области «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)» (далее – БУ «ЦСПСД»), предложить методическое руководство по его созданию и дальнейшей работе.

© Бюджетное учреждение Омской области «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)», 2024

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ	8
РАЗДЕЛ II. ТЕХНОЛОГИИ	24
РАЗДЕЛ III. ПРАКТИКИ	33
РАЗДЕЛ IV. ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	81

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе институт семьи играет важнейшую роль в его развитии. Этот институт является фундаментом для социальной стабильности и воспитания будущих поколений. Но несмотря на усилия государства и общества семьи часто сталкиваются с большим числом проблем, например, трудности с финансами, незнание своих прав и льгот, проблемы воспитания детей и т.д., особенно это касается семей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Поэтому помощь семьям с детьми становится первоочередной задачей как государства в целом, так и социальной сферы в частности.

Недавно основанные Семейные многофункциональные центры (далее – СМФЦ, Семейный МФЦ, центр) являются одним из активных инструментов реализации государственной политики России, оказывающие всестороннюю помощь семьям с детьми. В последние 2 года (год основания СМФЦ 2022) количество СМФЦ значительно увеличилось, например, в 2023 году грант на открытие СМФЦ получили 32 российских региона¹. На сегодняшний день по всей стране открыто 60 центров, а услугами воспользовались более 80000 тысяч семей². Актуальность создания СМФЦ обусловлена необходимостью комплексного решения проблем каждой семьи, именно поэтому в них создан режим «одного окна», а самое главное все услуги предоставляются бесплатно.

Основной проблемой при создании СМФЦ является отсутствие единого подхода к функционированию центров. Несмотря на наличие законодательной базы в разных регионах подходы к организации могут значительно отличаться, что может повлиять как на качество услуг, так и на их доступность. Из-за отсутствия систематизации работа в центрах может быть неэффективной, а в некоторых случаях не соответствовать потребностям семей. Кроме того, важной проблемой является недостаточная квалификация или подготовка специалистов и отсутствие информационной поддержки для их эффективной работы.

¹ <https://fond-detyam.ru/granty-fonda/pilotnye-proekty/16361/> (дата обращения 14.08.2024).

² <https://семья2024.пф/location> (дата обращения 14.08.2024).

Данный сборник материалов по организации СМФЦ представляет собой попытку систематизировать знания и опыт, накопленные в ходе функционирования отделения «Семейный МФЦ» бюджетного учреждения Омской области «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)» (далее – БУ «ЦСПСД»), предложить методическое руководство по его созданию и дальнейшей работе. В основу методологии сборника положен комплексный подход, охватывающий четыре направления:

1. Нормативно-правовые акты.

Анализ документов, регулирующих деятельность СМФЦ, позволит сформировать правовую основу работы центра. В этом разделе собраны положения, должностные инструкции и другие нормативные документы, которые определяют рамки функционирования СМФЦ.

2. Технологии взаимодействия с клиентом.

В данном разделе представлены технологии и методики работы с клиентами, которые можно эффективно использовать в работе СМФЦ. Применение проактивной коммуникации, речевых скриптов и других методов способствует повышению качества и скорости получения услуг в СМФЦ, а также лучшему взаимодействию с клиентами.

3. Практики.

В этом разделе приведены программы, которые успешно реализуются в СМФЦ, и демонстрируют различные подходы в поддержке семей с детьми. Данный раздел можно рассматривать как методическое руководство по внедрению новых социальных программ в непосредственную работу СМФЦ.

4. Информационные материалы.

Чтобы обеспечить специалистов СМФЦ и посетителей информацией в этом разделе собраны различные информационные материалы: листовки, брошюры, буклеты. Эти материалы способствуют распространению важной информации для семей с детьми, а также популяризируют Семейный МФЦ.

Таким образом, этот сборник является многогранный инструмент для специалистов, которые занимаются созданием или управлением СМФЦ. Это руководство поможет не только в организации и стандартизации Семейного МФЦ, но и повысить эффективность его деятельности, чтобы за то же время помочь большему количеству семей.

РАЗДЕЛ I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

Нормативно-правовые акты (далее – НПА) играют важную роль при организации СМФЦ. Они обеспечивают четкие правовые рамки, в которых определены услуги, которые должны оказываться населению, права и обязанности каждой из сторон, как должны быть организованы процессы. НПА создают стандарты и нормы, следование которым сводит к минимуму риск ошибки и обеспечивает уверенность в правильности принимаемых решений.

Одними из таких НПА являются положения. Положение – нормативный правовой акт, который детально регламентирует правовой статус, организацию, порядок деятельности определенных государственных органов, организаций и учреждений или системы однородных органов, учреждений, организаций, а также определяет их взаимоотношения с другими органами, организациями, учреждениями и гражданами.¹ В отличие от законов и постановлений положения разрабатываются на уровне конкретного учреждения и отражают специфику его действия. Рассмотрим структуру положения на примере «Положения об отделении «Семейный многофункциональный центр» бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)». Данное положение состоит из трех основных параграфов: 1 – общие сведения, 2 – основные задачи, принципы, направления деятельности СМФЦ, 3 – структура СМФЦ.

В общих сведениях представлено, в первую очередь, кто и с какой целью создал отделение «Семейный МФЦ». В данном случае – это Министерство труда и социального развития РФ, которое реализовало пилотный проект для создания СМФЦ по всей России. Далее, цель создания Семейного МФЦ заключается в модернизации и повышении качества социальных услуг для семей с детьми, а также быстром и эффективном их оказании.

Во втором параграфе представлены основные задачи, принципы и направления деятельности СМФЦ. Из задач можно выделить: обеспечение доступности социального обслуживания и социального

¹ Большой юридический словарь. — М.: Инфра-М. А. Я. Сухарев, В. Е. Крутских, А.Я. Сухарева. 2003.

сопровождения семей с детьми в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением различных форм оказания социальных услуг; информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения. Принципы – принцип "одного окна": максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг; оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций и др.

В третьем параграфе обозначена структура отделения «Семейный МФЦ», из каких служб оно состоит, и кто является его руководителем. В конкретном примере отделение «Семейный МФЦ» состоит из трех служб: первичного приема, экстренной психологической помощи и экстренного реагирования, оказания социальных услуг и социального сопровождения. Эти службы также имеют свои положения. А заведующим отделения является заместитель руководителя.

Таким образом, положение является одним из основополагающих нормативно-правовых актов для Семейного МФЦ. Задача положений конкретизировать нормы, установленные федеральными и региональными законами.

Следующим НПА является штатное расписание, в котором утверждается структура, штатный состав и численность учреждения с указанием размера заработной платы. Штатное расписание содержит перечень структурных подразделений, наименование должностей (специальностей, профессий) с указанием количества штатных единиц. Так, например, в штатном расписании отделение «Семейный МФЦ» включает 3 службы с общей штатной численностью – 27,5 штатных единиц, из них: служба первичного приема – 3,5, служба оказания социальных услуг и социального сопровождения – 15, служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования – 9. В отделении «Семейный МФЦ» указаны следующие должности: заведующие службами, юрисконсульт и специалисты по социальной работе, специалисты по реабилитационной работе в социальной сфере, психологи, администраторы и другие. Таким

образом, штатное расписание формирует кадровую политику учреждения.

Другими важными НПА являются должностные инструкции. Должностные инструкции – это краткое изложение основных задач, требующихся навыков и полномочий различных должностей в организации. Эти документы разграничивают полномочия и сферу ответственности каждого сотрудника. Но они не только регулируют деятельность сотрудника, но и повышают эффективность деятельности Семейного МФЦ. Каждый сотрудник, хорошо зная свои обязанности, будет только увеличивать производительность системы всего СМФЦ. Разберем на примерах. Как мы уже выяснили, отделение «Семейный МФЦ» состоит из трех служб – первичного приема, службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования и службы оказания социальных услуг и социального сопровождения. В каждой службе имеется несколько сотрудников, и соответственно каждая должность имеет свои должностные инструкции:

1. Служба первичного приема:

- Заведующий службой;
- специалист по социальной работе;
- юрисконсульт.

2. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования:

- Заведующий службой;
- психолог;
- психолог службы телефона доверия;
- водитель автомобиля;
- специалист по реабилитационной работе;
- специалист по социальной работе.

3. Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения:

- Заведующий службой;
- администратор;

- горничная;
- медицинская сестра;
- медицинский брат по массажу;
- психолог;
- специалист по реабилитационной работе;
- специалист по социальной работе.

Стоит отметить, что в каждой должностных инструкциях к каждой занимаемой должности есть определенные квалификационные требования. Например, чтобы предполагаемому кандидату устроиться юрисконсультантом, необходимо иметь высшее юридическое образование без опыта работы, либо среднее профессиональное юридическое образование, но со стажем работы не менее 5 лет.

Другими важными нормативно-правовыми актами являются журналы учета. Эти журналы нужны не только для ведения статистики, но и для контроля и анализа всех прошедших и будущих ситуаций. Так, отделение «Семейный МФЦ» использует два журнала учета: первичного консультирования, выездов мобильного офиса СМФЦ. На основании данных, собранных этими журналами, можно собирать статистику о количестве обращений, какие социальные услуги пользуются большей популярностью у семей с детьми, по сравнению с другими, или же, наоборот, выяснить, какая услуга не популярна, и определить почему она не популярна и нуждается ли в доработке. Все это позволит оптимизировать работу всего Семейного МФЦ.

Таким образом, нормативно-правовые акты являются основой для успешной работы СМФЦ. Они не только обеспечивают правовую защиту всех участников процесса, но и регулируют финансовую и кадровую деятельность, стандартизируют услуги и гарантируют их качество, что в конечном итоге помогает центрам эффективно выполнять свою задачу по поддержке семей¹.

¹ Полные версии материалов вы можете найти, отсканировав QR-код на обороте обложки сборника.

Пример положения

Положение

об отделении "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет основные задачи деятельности, функции, права и обязанности отделения "Семейный многофункциональный центр" (далее – отделение "Семейный МФЦ") на базе БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" (далее – Учреждение).

1.2. Отделение "Семейный МФЦ" создано в рамках реализации пилотного проекта Министерства труда и социального развития Российской Федерации по созданию семейных многофункциональных центров и в соответствии с распоряжением Правительства Омской области от 17.08.2023 № 175-рп "Об утверждении инновационного социального проекта (комплекса мер) Омской области по созданию отделений "Семейный многофункциональный центр" в целях повышения качества и доступности социальных услуг семьям с детьми.

1.3. В своей деятельности отделение "Семейный МФЦ" руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, постановлениями, распоряжениями Губернатора Омской области, Уставом учреждения, настоящим Положением и другими нормативными правовыми актами.

1.4. Отделение "Семейный МФЦ" создается с целью совершенствования форм и методов социального обслуживания населения, оперативно проактивно действующее при оказании социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

1.5. Отделение "Семейный МФЦ" осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями Учреждения и организациями независимо от их форм собственности.

2. Основные задачи, принципы, направления деятельности отделения "Семейный МФЦ"

2.1. Задачи отделения "Семейный МФЦ":

2.1.1. проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;

2.1.2. информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения;

2.1.3. обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением различных форм оказания социальных услуг.

2.2. Принципы деятельности отделения "Семейный МФЦ":

2.2.1 проактивность: инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.) в отделении "Семейный МФЦ";

2.2.2. адресность и нуждаемость: непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей с детьми;

2.2.3. персонифицированный подход: оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций ("от оказания услуг к решению проблем");

2.2.4. принцип "одного окна": максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг.

2.3. Деятельность отделения "Семейный МФЦ" осуществляется по следующим направлениям:

2.3.1. выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах);

2.3.2. оказание экстренной или неотложной психологической помощи семьям с детьми и экстренное реагирование при обнаружении фактов социального неблагополучия в семье, трудной жизненной ситуации, угрожающей жизни и здоровью ребенка;

2.3.3. предоставление социальных услуг и социального сопровождения;

2.3.4. оказание содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;

2.3.5. информационно-просветительская и профилактическая работа с населением.

3. Организационная структура отделения "Семейный МФЦ"

3.1. Структура и нормативная штатная численность работников отделения "Семейный МФЦ" утверждается Приказом Учреждения.

3.2. Непосредственное руководство отделением осуществляет заместитель руководителя – заведующий отделением "Семейный МФЦ" Учреждения,

который назначается на должность и освобождается от нее приказом руководителя Учреждения.

3.3. В структуру отделения "Семейного МФЦ" включаются:

3.3.1. служба первичного приема семей с детьми, действующая на основании положения о службе первичного приема семей с детьми отделения "Семейный многофункциональный центр" Учреждения (Приложение 1);

3.3.2. служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования, действующая на основании положения о службе экстренной психологической помощи и экстренного реагирования отделения "Семейный многофункциональный центр" Учреждения (Приложение 2);

3.3.3. служба оказания социальных услуг и социального сопровождения, действующая на основании положения о службе оказания социальных услуг и социального сопровождения отделения "Семейный многофункциональный центр" Учреждения (Приложение 3);

3.4. Заместитель руководителя – заведующий отделением:

3.4.1. определяет плановые цели и задачи отделения и его отдельных специалистов;

3.4.2. осуществляет подбор и обучение сотрудников отделения, обеспечивает надлежащие условия труда, осуществляет контроль их деятельности;

3.4.3. определяет объем работы сотрудников отделения и распределяет задания между ними;

3.4.4. координирует деятельность сотрудников отделения по выполнению поставленных задач;

3.4.5. разрабатывает необходимую документацию по работе отделения;

3.4.6. анализирует работу отделения, своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение выявленных недостатков;

3.4.7. обеспечивает стабильность уровня качества услуг (работ), повышение и качества и эффективности (результативности) их предоставления, гарантирование и удовлетворение законных запросов и потребностей граждан, соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг (работ);

3.4.8. организует мероприятия по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений, добровольческих (волонтерских) организаций и частных лиц к реализации социального обслуживания граждан, обратившихся в отделение "Семейный МФЦ".

3.4.9. На период отсутствия заместителя руководителя – заведующего отделением его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом руководителя Учреждения.

3.5. Служба первичного приема семей с детьми включает в себя следующие функциональные зоны:

3.5.1. зона информирования и ожидания граждан, в которой есть специально оборудованное рабочее место (стойка) специалиста по социальной работе, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории отделения "Семейный МФЦ";

3.5.2. оборудован детский уголок для посетителей с детьми;

3.5.3. зона цифровых сервисов для граждан, включающая программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг", региональному portalу госуслуг Омской области и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональные компьютеры с доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – Интернет);

3.5.4. зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;

3.6. Служба первичного приема семей с детьми обеспечивает:

3.6.1. определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;

3.6.2. осуществление телефонного и онлайн-консультирования;

3.6.3. организацию межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

3.6.4. содействие в предоставлении юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (организация социального сопровождения получателей социальных услуг, в том числе родителей, опекунов, попечителей, иных законных представителей несовершеннолетних детей);

3.6.5. организация содействия в оформлении документов для принятия решения о признании семьи с детьми нуждающейся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании;

3.6.6. оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

3.6.7. организация приема, регистрация заявлений членов семей, нуждающихся в предоставлении социального обслуживания, учет семей, обратившихся в отделение "Семейный МФЦ";

3.6.8. информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения;

3.6.9. организация консультирования семей с детьми о существующих мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления с учетом жизненных ситуаций семьи;

3.6.11. составление индивидуального маршрута семьи с учетом их жизненных ситуаций;

3.6.12. мониторинг информации о деятельности службы для осуществления анализа обращений семей с детьми;

3.6.13. предоставление в отделение методической и консультативной помощи информации о деятельности Службы для осуществления мониторинга, анализа и публикаций на информационных ресурсах Учреждения;

3.7. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:

3.7.1. предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе, по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);

3.7.2. осуществление деятельности «Мобильного офиса» отделения "Семейный МФЦ";

3.7.3. передача информации в компетентные органы и учреждения для осуществления дальнейшего сопровождения семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, находящихся в социально-опасном положении, подвергшихся различным формам насилия;

3.7.4. применение мер экстренного реагирования в пределах своей компетенции при обнаружении фактов социального неблагополучия в семье, трудной жизненной ситуации, угрожающей жизни и здоровью ребенка;

3.7.5. участие в информационно-просветительской работе по противодействию жестокому обращению в отношении женщин и детей, отказов от новорождённых и поддержке позитивного родительства;

3.8. Служба социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

3.8.1. углубленную диагностику и оценку рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и ресурсов членов семьи в ее преодолении;

3.8.2. разработку индивидуальной программы семьи с детьми, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению, предусмотренные к предоставлению в

соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее ИППСУ);

3.8.3. назначение куратора ИППСУ или индивидуальной программы семьи на консилиуме специалистов отделения "Семейный МФЦ";

3.8.4. предоставление квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, в порядке межведомственного взаимодействия;

3.8.5. организация досуга для семей с детьми (организация и проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов и другое);

3.8.6. организацию деятельности родительских объединений (родительские, семейные клубы, группы само- и взаимопомощи, тренинги для родителей и другое);

3.8.7. социальное сопровождение семей с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

3.8.8. взаимодействие с органами местного самоуправления, общественными организациями, благотворительными фондами, индивидуальными предпринимателями, религиозными конфессиями и т.д. с целью оказания комплексной помощи получателям социальных услуг;

3.8.9. обеспечение функционирования «Социальной гостиницы» на базе Учреждения, оказание социально-бытовых услуг проживающим в соответствии с положением о социальной гостинице бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)";

3.8.10. содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (организация социального сопровождения получателей социальных услуг, в том числе родителей, опекунов, попечителей, иных законных представителей несовершеннолетних детей) в рамках реализации индивидуальных программ;

3.8.11. мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи.

3.9. работа с проблемами семей с детьми осуществляется по факту выявления в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми (в работе с устными и письменными обращениями граждан (семей), организаций, СМИ; в рамках межведомственного взаимодействия) и предусматривает:

3.9.1. учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную

организацию либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

3.9.2. информирование и мотивирование семей за обращением за предоставлением социального обслуживания;

3.9.3. оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

3.9.4. организацию и проведение заседаний территориального межведомственного консилиума в рамках работы со сложными жизненными ситуациями для распределения сфер ответственности между субъектами социального сопровождения семей;

3.9.5. определение основных направлений индивидуального "бесшовного маршрута" семьи с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

3.9.6. закрепление куратора за реализацию ИППСУ, разработку и реализацию индивидуальной программы семьи.

3.10. реализация ИППСУ или индивидуальной программы семьи включает:

3.10.1. оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИППСУ или индивидуальной программы семьи, в том числе с применением дистанционных и выездных форм работы, направленных на минимизацию нуждаемости семьи с детьми в социальном обслуживании и социальном сопровождении;

3.10.2. вовлечение членов семей в мероприятия по социальному сопровождению, проактивную деятельность, направленную на повышение уровня собственных ресурсов семей, для преодоления и/или профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, повышение качества жизни семей с детьми;

3.10.3. организацию и проведение профилактических и реабилитационных мероприятий для семей в индивидуальном и групповом формате с применением эффективных социальных технологий;

3.10.4. организацию в рамках социального сопровождения взаимодействия со специалистами органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми;

3.10.5. информирование и консультирование членов семей о мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления, перечне оказываемых социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи с детьми.

3.11. организация мониторинга реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи осуществляется путем:

3.11.1. проведения диагностического обследования с целью выявления степени нарушения жизнедеятельности семьи с детьми, индивидуальных потребностей в социальных услугах и наличия ресурсов семьи с детьми для решения проблем в различных жизненных ситуациях;

3.11.2. организации и проведения консилиума специалистов отделения "Семейный МФЦ" в рамках работы с семьями с детьми, испытывающими трудности в социальной адаптации, находящимися в социально опасном положении с целью оценки реализации мероприятий ИППСУ или индивидуальной программы семьи, факторов преодоления семейного неблагополучия; принятия решения о продолжении работы.

4. Контроль за деятельностью Отделения "Семейный МФЦ" осуществляется руководителем Учреждения.

Пример должностной инструкции

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

юриста-консультанта службы первичного приема

отделения «Семейный многофункциональный центр»

бюджетного учреждения Омской области

«Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет трудовую функцию, круг должностных обязанностей, права, пределы ответственности, квалификационные требования юриста-консультанта службы первичного приема отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее – юрист-консультант).

1.2. Юрист-консультант осуществляет юридическую, социально – правовую деятельность в организации работы службы первичного приема отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее – службы).

1.3. Прием на работу юриста-консультанта оформляется приказом руководителя бюджетного учреждения Омской области «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)» (далее – учреждение) на основании заключенного трудового договора. Освобождение от должности осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

1.4. Юрист-консультант относится к категории специалистов и подчиняется непосредственно заведующему службой первичного приема отделением

«Семейный многофункциональный центр», а в период его отсутствия – лицу, его замещающему.

2. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

2.1. На должность юрисконсульта принимается лицо, имеющее высшее профессиональное (юридическое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (юридическое) образование и стаж работы в должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

2.2. К работе не допускаются лица, имеющие или имевшие судимость за преступления, состав и виды которых установлены законодательством Российской Федерации.

2.3. Юрисконсульт должен знать:

2.3.1. Законодательные акты, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансовую деятельность учреждения;

2.3.2. Нормативные правовые документы, методические и нормативные материалы по правовой деятельности учреждения;

2.3.3. Гражданское, трудовое, финансовое, административное, социальное, процессуальное право;

2.3.4. Налоговое законодательство;

2.3.5. Экологическое законодательство;

2.3.6. Порядок ведения учета и составления отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности учреждения;

2.3.7. Порядок заключения и оформления хозяйственных договоров, коллективных договоров, тарифных соглашений;

2.3.8. Порядок систематизации, учета и ведения правовой документации с использованием современных информационных технологий;

2.3.9. Основы экономики, организации труда, производства и управления;

2.3.10. Средства вычислительной техники, коммуникаций и связи;

2.3.11. Правила внутреннего трудового распорядка;

2.3.12. Правила по охране труда, техники безопасности и противопожарной защите.

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

3. Юрисконсульт выполняет следующие трудовые функции:

3.1. первичная социально-правовая помощь гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании;

3.2. консультирование по разъяснению семейного, гражданского, трудового, административного, жилищного законодательства РФ, законодательства о социальном обеспечении и других правовых вопросов;

3.3. оказание содействия гражданам в оформлении и восстановлении утраченных документов;

3.4. оказание содействия гражданам, в том числе несовершеннолетним, в защите прав и законных интересов.

3.5. проведение занятий по повышению правовой грамотности несовершеннолетних и их родителей;

3.6. оказание платных юридических услуг;

3.7. социальное сопровождение граждан, нуждающихся в социальной помощи;

3.8. осуществление методической работы;

3.9. участие в проведении семинаров, лекций по правовым вопросам;

3.10. составление плана работы с указанием сроков ее проведения, отслеживать результативность и эффективность помощи клиентам;

3.11. ведение учетно-отчетной документации;

3.12. организация текущего планирования и самоанализ собственной деятельности;

3.13. соблюдение конфиденциальности информации о клиентах, ставшей известной в ходе осуществления профессиональной деятельности;

3.14. проведение рекламной и иной деятельности по оказанию социальных услуг населению;

3.15. ведение справочно-информационной работы по вопросам законодательства и нормативно-правовым актам, а также учет действующего законодательства и других нормативно-правовых актов, производство отметки об их отмене, изменениях и дополнениях;

3.16. подготовка проектов писем для ведения деловой переписки;

3.17. своевременное внесение информации о получателе социальных услуг в государственную автоматизированную информационную систему;

3.18. соблюдение норм и правил охраны труда, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические нормы в службе, правил внутреннего трудового распорядка;

3.19. выполнение иных поручений руководителя учреждения, а также иные обязанности, относящиеся к компетенции администратора.

4. ПРАВА

4. Юрисконсульт имеет право:

4.1. На все предусмотренные законодательством Российской Федерации социальные гарантии.

4.2. Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися его деятельности.

4.3. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.

4.4. Сообщать непосредственному руководителю обо всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках в работе учреждения и вносить предложения по их устранению.

4.5. Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя от руководителей подразделений и других специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4.6. Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению возложенных на него задач (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет - с разрешения руководителя организации).

4.7. Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

4.8. Иные права, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5. Юрисконсульт несет ответственность:

5.1. За неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, - в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.3. За причинение материального ущерба работодателю - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Примеры журналов учета

Журнал учета первичного консультирования специалистов СМФЦ

№п/п	Форма обращения	Дата консультирования	Причина обращения	Ф.И.О. родителя/законного представителя	Ф.И.О. н\л	Возраст н\л	Категория семьи	Срочная услуга код/порядок	Ф.И.О. специалиста	Результат	Данные ходатайства
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											

Журнал учета выездов мобильного офиса СМФЦ

№п/п	Форма обращения	Дата обращения	Причина обращения	Ф.И.О. обратившегося	Категория семьи	Срочная услуга код/порядок	Ф.И.О. специалиста	Дата выезда	Результат
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

РАЗДЕЛ II. ТЕХНОЛОГИИ

Роль технологий не менее важна для эффективной деятельности СМФЦ. Технологии – это специальные методы работы, позволяющие сотрудникам более эффективно общаться и решать вопросы клиентов. В Семейном МФЦ используется несколько технологий:

- Технология приема первичной информации
- Технология проактивной коммуникации
- Скрипты эффективной коммуникации
- Методика оценки эффективности деятельности СМФЦ
- Индивидуальный маршрутный лист
- Алгоритм межведомственного взаимодействия

Рассмотрим предназначение каждой из технологий. Технология приема первичной информации используется тогда, когда клиент только пришел с вопросом. Чтобы максимально эффективно помочь клиенту сотрудник СМФЦ должен обладать высоким уровнем компетентности и уметь расположить клиента к себе. Кроме того, при первичном контакте сотрудник собирает данные о том, что конкретно необходимо клиенту, и в этом ему помогут скрипты эффективной коммуникации. Конечно, не всегда удастся следовать скриптам, потому что все случающиеся ситуации предвидеть невозможно, но как основа для начала эффективного разговора — это хорошее средство общения с клиентом. С помощью этой технологии и скриптов специалист на начальном этапе может выявить основные потребности семьи, определить возможные риски и разработать наиболее эффективный план решения возникшей проблемы. Для этого был создан индивидуальный маршрутный лист клиента, который просто и понятно показывает, какие услуги нужны клиенту, и в какие кабинеты нужно обратиться за их получением. Благодаря этому, семья получает помощь очень быстро, максимально соответствуя их ситуации, а ошибки и упущения будут минимизированы.

Технология проактивной коммуникации подразумевает, что специалист не будет ждать, пока клиент сам ему расскажет о всех своих

проблемах. О некоторых из них, он может и сам не догадываться. Специалист стремится побудить клиента к взаимодействию и выстраиванию долгосрочных отношений, осознанию, что только совместными усилиями можно достичь наилучших результатов. Сотрудник не только слушает их мнения и требования, но и проявляет интерес к ним, задает уточняющие вопросы, предлагает несколько вариантов развития сценариев в том или ином случае, проводит мотивационное консультирование, анализирует документы. Такой подход позволяет более полно понять потребности семьи и предложить ему наилучшие решения. Кроме того, это может проявляться в регулярном информировании о доступности новых услуг через рекламу в общественных местах, на радио, телевидение, рассылку электронных писем или звонки, что может заинтересовать семью.

Методика оценки эффективности деятельности отделения «Семейный МФЦ» как понятно из названия, предназначена для определения насколько качественно и своевременно предоставляются социальные услуги клиентам. Оно необходимо для того, чтобы поддерживать высокий уровень качества услуг, предотвращать и устранять любые несоответствия требованиям при оказании социальных услуг.

Не менее важной частью деятельности специалиста СМФЦ является алгоритм межведомственного взаимодействия. Он необходим для того, чтобы оперативно оказать помощь семье, которую сам Семейный МФЦ предоставить не может. Например, это может быть запись (ребенка, родителей) на медицинский осмотр. Маме не нужно отдельно обращаться в поликлинику чтобы записаться, а это делает специалист СМФЦ, затем сообщает назначенное дату, время и место приема клиенту.

Но СМФЦ оказывает содействие семьям с детьми не только при получении медицинской помощи, но психологической, юридической, педагогической и социальной, не относящейся к социальным услугам. Данный алгоритм включает большое количество участников: учреждения здравоохранения, органы социальной защиты населения, правоохранительные органы и т.д.

Таким образом, технологии, используемые в отделении «Семейный МФЦ» БУ «ЦСПСД» играют ключевую роль в обеспечении эффективности и качества оказываемых услуг. Все вышеперечисленные технологии помогут стандартизировать процесс работы, упростить взаимодействие с семьей, повысить скорость оказания помощи. Кроме того, они предназначены для лучшего понимания потребностей клиентов, и взаимодействия с другими ведомствами¹.

Пример технологии

Технология приема первичной информации, определения запроса и координации заявителя по разрешению его жизненной ситуации, в том числе телефонное консультирование

Первичный прием – это начальная встреча (лично) или контакт (телефон) заявителя, который обратился за помощью, со специалистом.

Целью приема первичной информации является выявление той проблемы, с которой обратился заявитель.

Задачи первичного приема:

1. Определить конкретные запросы заявителя, составляющие его трудную жизненную ситуацию.
2. Применить методы сбора информации, ориентируясь на потребности заявителя.
3. Выявить дополнительные факторы, которые могут составлять трудную жизненную ситуацию заявителя.
4. Оказать содействие заявителю в получении услуг на основе его выявленных запросов.

Прием первичной информации осуществляется в несколько этапов:

1. Подготовительный. При устройстве на работу специалисты обладают разным уровнем компетентности. При общении с клиентом важен высокий уровень компетентности. В целом, компетентность — это наличие определенных знаний, навыков, опыта и способностей для выполнения определенных задач или работы в конкретной области. Соответственно повышение компетентности означает улучшение и развитие знаний и навыков и получение опыта.

Поэтому для повышения компетентности специалиста первичного приема нужно владеть определенными знаниями, приемами и умениями:

¹ Полные версии материалов вы можете найти, отсканировав QR-код на обороте обложки сборника.

1. Знать федеральные и региональные нормативно-правовые акты социальной сферы.

2. Знать перечень социальных услуг, предоставляемых в учреждении.

3. Уметь читать речевые скрипты и правильно их использовать.

4. Обладать эмоциональным интеллектом. Это понятие означает, что человек может владеть своими эмоциями и жестами, управлять ими, а также понимать эмоции других людей. Высокий уровень эмоционального интеллекта позволяет более эффективно общаться, устанавливать отношения с другими людьми, решать конфликты, принимать решения и успешно выполнять работу.

5. Сотрудник должен быть готов к отработке возражений заявителя, некоторые посетители не рассказывают сути проблемы, а некоторые сообщают очень большое количество информации, из-за которых истинную проблему, с которой пришел заявитель определить довольно сложно.

6. Если посетителей было уже несколько и чувствуется потеря концентрации и внимания, то стоит передохнуть во время отсутствия посетителей, и восстановиться. Есть несколько специальных упражнений, которые в этом помогут.

2. Ознакомительный. На данном этапе начинается беседа специалиста и посетителя. Во-первых, специалисту нужно установить доверительные отношения. Техники и приемы для установления доверительных отношений:

1. Нужно поздороваться и представиться. Многие компании имеют клишированные приветствия, которые сразу объясняют куда попал человек, и с кем он разговаривает. Особенно это важно при телефонном консультировании, когда человек может быть не уверен, что позвонил именно туда, и при правильном представлении отпадает надобность у звонящего переспрашивать туда ли он попал, и тратить время. Приветствие может выглядеть, например, так: «Отделение Семейного МФЦ, специалист Елена, слушаю Вас». При личной встрече с посетителем проговаривать «отделение МФЦ не нужно» поскольку человек уже знает куда пришел. Поэтому приветствие может выглядеть так: «Доброе утро/день/вечер, специалист Елена, чем могу Вам помочь?». В обоих случаях имя сотрудника также обязательно называть, потому что людям проще обращаться к конкретному человеку, а не безликому специалисту. Такой подход очеловечивает сотрудника и добавляет клиентам лояльности. То же самое работает и в обратную сторону. Поинтересуйтесь, как зовут клиента, и впредь называйте его именно так. Например, если клиент не называет отчества - можно не выпытывать, значит, он привык только так и не иначе. И наоборот: если представляется полностью – то нужно обращаться полностью.

2. Улыбаться. нужно делать это чаще и искренне так настроение невольно заразит клиента и настроит его на позитивный лад. Даже если приходится

улыбаться через силу, то со временем, улыбка станет естественной, настроение улучшится как у специалиста, так и посетителя. При телефонном консультировании также стоит улыбаться, если человек не видит лица другого человека, это не значит, что он не сможет различить эмоции человека, с которым общается. Поэтому при общении по телефону также важно поддерживать хорошее настроение. Также при общении с посетителем может помочь развитая конгруэнтность специалиста. Конгруэнтность — это состояние согласованности, где ваше внешнее поведение, выражение эмоций и внутреннее состояние согласуются и соответствуют друг другу. Это означает быть искренним и открытым в выражении своих мыслей, эмоций и убеждений через своё поведение и слова. Конгруэнтность можно развивать несколькими способами. Например, если необходимо более глубокое понимание своих чувств и мыслей, чтобы привести их согласование между собой, то можно вести личный дневник, либо практиковать медитацию. Нужно быть искренним и открытым по отношению к своим чувствам и мыслям. Это поможет создать соответствие между тем, кто вы есть на самом деле, и тем, как вы ведете себя. Стоит развивать навыки эффективной коммуникации, учиться выражать свои мысли и эмоции ясно и четко, чтобы они соответствовали внутреннему состоянию. Кроме того, важно отводить время для самоанализа и размышлений о своих действиях и реакциях. Это поможет лучше понять, насколько они соответствуют внутренним ощущениям.

3. Использовать интонации в разговоре. Интонации играют огромную роль в коммуникации. Они помогают передать эмоциональную окраску высказывания, подчеркнуть важность определенных слов или фраз, а также помогают определить тон разговора. Когда мы разговариваем, интонации могут указывать на наше отношение к сказанному – мы можем выразить уверенность, сомнение, радость, сопереживание, грусть и т.д. Они помогают подчеркнуть наше эмоциональное состояние. Но также важно уметь владеть и управлять своими эмоциями. Используя правильные интонации, в беседе можно избежать недоразумений или конфликтов. Одно и то же предложение с разной интонацией может иметь разные смыслы. Интонации помогают нам лучше передать наше настроение и эмоции, делая нашу речь способной передавать нюансы и понятной.

4. Использовать позы. Позы тела человека во время беседы играют важную роль в коммуникации. Они являются частью невербальной коммуникации и могут передавать множество сигналов и сообщений, которые дополняют и усиливают смысловую нагрузку слов. Позы тела отражают эмоциональное состояние человека. Например, скрещенные руки или напряженные плечи могут указывать на чувство защиты или неуверенность, тогда как прямая осанка и открытая поза могут передать уверенность и открытость. Кроме того, они помогут установить контакт с собеседником, покажут готовность и интерес к беседе. Это способствует

созданию доверительной атмосферы. Также важно обращать внимание на позы тела посетителя, поскольку так можно понять и его настроение, и эмоции. Например, определенные жесты или мимика лица могут указывать на то, что человек смущен, утомлен или рад. Позы тела могут подчеркнуть словесное сообщение, делая его более убедительным. Например, жестикуляция рук поможет выразить важные моменты или подчеркнуть ключевые аргументы. Поэтому использование поз тела в беседе не менее важно, чем умение вербально выражать свои мысли. Невербальная коммуникация дополняет и уточняет вербальное выражение и помогает установить более глубокий и эффективный контакт с собеседником.

5. В консультационном помещении (кабинете) не должно быть слышно внешнего шума, чисто убрано, не должно быть множества посторонних предметов (что рассеивает внимание клиента), иначе общее беспокойство и ситуативная тревожность клиента могут возрасти.

Кроме того, при разговоре с клиентом нужно быть рациональным – вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия решений. Нужно понимать точку зрения клиента. Невнимание ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений. Даже если партнеры по разговору не проявляют должного интереса к разговору, нужно постараться быть общительным и доброжелательным. Так может улучшиться настроение клиента, и он проявит заинтересованность.

3. Идентификационный. Выявить с какой проблемой он пришел, задавая ему вопросы. Важно вести записи или делать заметки о ключевых моментах разговора. Это помогает не только в понимании проблемы, но и в последующей аналитике информации для предоставления рекомендаций или помощи. Чтобы выявить истинную проблему, с которой пришел человек, может помочь техника активного слушания.

Техника активного слушания – это мощный инструмент для модифицирования своей коммуникации. Активное слушание поможет лучше понять своего собеседника. Важно следить за его словами и эмоциями, так возможно уловить подтекст и истинные чувства посетителя. Он, видя, что специалист внимательно слушает и уважает его мнение, расслабляется и появляется атмосфера взаимопонимания и уважения. Кроме того, использование активного слушания может помочь избежать недоразумений и конфликтов так как при более глубоком понимании смысла слов посетителя можно находить общие точки соприкосновения. Благодаря активному слушанию можно выявить проблему посетителя более точно, и предложить более эффективное решение его проблемы. Практика активного слушания также помогает развивать собственное

самосознание. Через внимательное слушание других возможно лучше понимать себя и свои реакции на различные ситуации. Поэтому навык активного слушания очень важен, его можно использовать не только в профессиональной деятельности, но и в повседневной жизни.

Речевые скрипты также важны при беседе. Вообще, речевой скрипт – это предварительно продуманные и структурированные фразы или выражения, которые используются в разговоре. Важность использования скриптов заключается в следующем: 1) они помогают специалистам чувствовать себя увереннее во время беседы, особенно если специалист волнуется и не знает, как начать или продолжить беседу; 2) они позволят заранее подготовиться к определенным ситуациям; 3) скрипты могут помочь сохранять беседу в нужном направлении, если тема разговора уходит в сторону, и сэкономить время. Однако, нужно понимать, что скрипты могут подходить не ко всем ситуациям, потому что все ситуации невозможно предсказать. Поэтому для специалиста важно не только опираться на речевые скрипты, но и всесторонне развивать коммуникацию, чтобы в случае непредвиденной ситуации мог гибко реагировать в реальном времени.

Важно дать посетителю высказаться, если он сам готов это сделать, если нет, то задавать наводящие вопросы, которые помогут определить конкретную проблему или вопрос, по которому он обращается. На этом этапе проводится анализ всего сказанного заявителем. На этом этапе специалист должен совместно с заявителем определить проблему и цель ее решения, сформулировать ее и вписать в техкарту. Если посетитель не согласен с выявленной проблемой, то необходимо преодолеть его возражения. Возражения посетителей по поводу выявленной проблемы могут быть разные.

4. Этап исполнения. На этом этапе разрабатывается алгоритм действий для решения выявленной проблемы заявителя. Для этого клиенту создается индивидуальный маршрут. Если посетитель не согласен с выявленной проблемой, то необходимо преодолеть его возражения. Возражения у клиентов могут возникать по разным причинам. Человек может не иметь достаточной информации о предлагаемой услуге. Из-за чего он будет подвергаться сомнениям и недоверию данную услугу. Если ожидания посетителя не совпадают с тем, что ему предлагается, то могут возникнуть возражения. Например, ожидания по качеству услуги или условиям обслуживания. Человек может испытывать сомнения в своих возможностях или непонимание того, как услуга поможет ему. Люди могут сопротивляться любым изменениям, которые касаются их привычного образа жизни. Некоторые возражения могут быть связаны с эмоциональными состояниями клиента – страхом, недовольством или предвзятыми мнениями. Ключевое в решении возражений – это понимание их причин. Нужно слушать

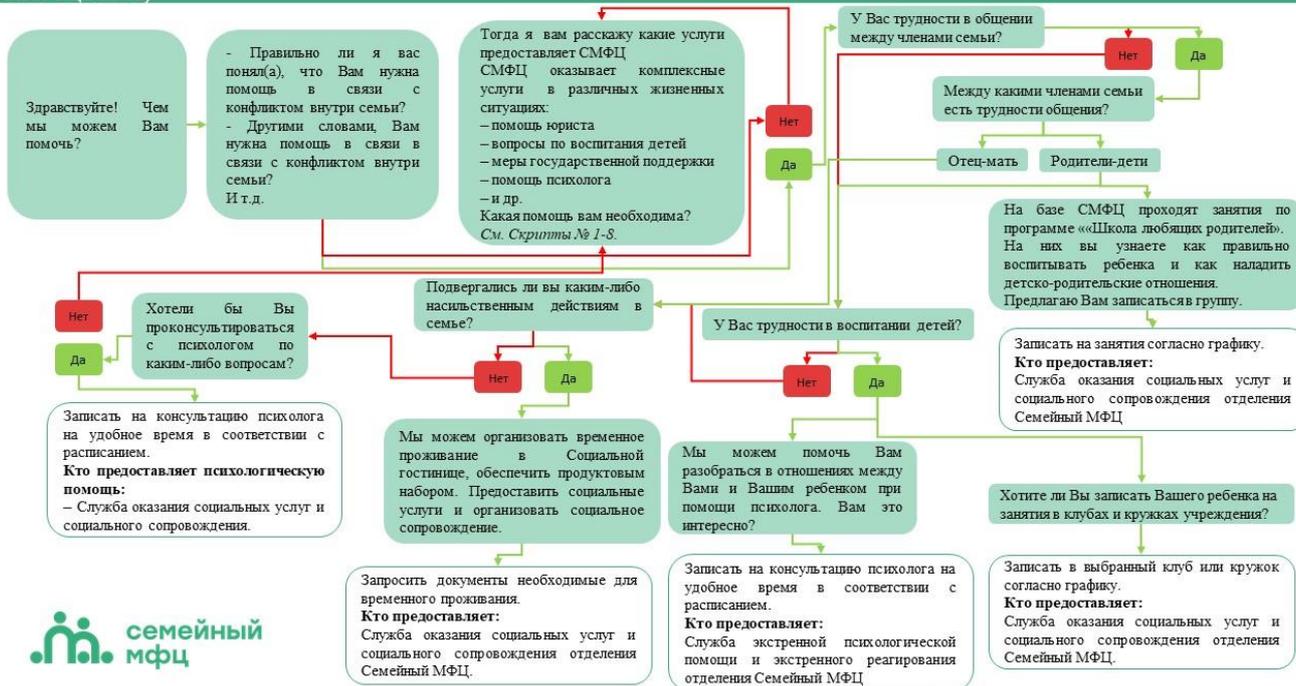
клиента, задавать вопросы, чтобы выяснить их конкретные сомнения, предлагать решения, которые могут помочь разрешить их проблемы или вопросы.

Кроме того, при консультировании встречаются различные типы клиентов. Знание различных типов клиентов во время беседы является также важным аспектом для успешной коммуникации. Например, разные типы посетителей предпочитают разный стиль общения. Одни ценят в беседе краткость и конкретность, а другие предпочитают более эмоциональный и дружелюбный подход. Поэтому это знание поможет адаптироваться к каждому конкретному клиенту. Каждый тип клиента имеет свои потребности, ожидания и цели. Знание этих особенностей поможет более точно определить то, что ожидает посетитель от результатов беседы. Важно под каждый тип клиента находить индивидуальный подход, так повысится удовлетворенность посетителя и установятся доверительные отношения, возможность избежать конфликтов особо сложного клиента. Категории клиентов не определяются строгими рамками, и они могут сочетать несколько из них.

5. Завершающий. Завершающий этап играет важную роль в установлении успешного и продуктивного взаимодействия между собеседниками, обеспечивая ясность, понимание и уверенность в дальнейших действиях или решениях. Этот этап включает в себя два основных момента: подведение итогов консультации и прощание с клиентом. Важно сделать краткое обобщение основных точек, рассмотренных во время консультации. Это может включать основные проблемы, цели консультирования, осознание проблемы клиентом и достигнутый результат. Стоит повторить алгоритм действий для клиента после консультации, чтобы он в нем не запутался, и выяснить все ли он понял. Важно выразить благодарность клиенту за то, что он обратился за помощью и доверился вам. Это создает положительное впечатление и укрепляет доверие. Нужно убедиться, что клиент чувствует себя удовлетворенным результатами консультации и понимает, что он может обратиться к специалисту в случае необходимости. Также, клиенту можно предложить пройти опрос «о оценке качества предоставления социальных услуг отделения «СМФЦ» БУ «ЦСПСД». Затем уточнить необходима какая-либо еще помощь посетителю, если да, тогда продолжить разговор по другой проблеме. Если вопросов больше нет, то завершить разговор и попрощаться с клиентом.

Пример скрипта эффективной коммуникаций для специалистов СМФЦ

СКРИПТ №4 «ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ, ИМЕЮЩИМ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЙ КОНФЛИКТ» (В ТОМ ЧИСЛЕ ЖЕСТКОЕ ОБРАЩЕНИЕ)



Индивидуальный маршрутный лист

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ				
ФИО: _____				
СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ		
<input type="checkbox"/> Содействие в оформлении выплат				
<input type="checkbox"/> Содействие в оформлении пособий				
<input type="checkbox"/> Содействие в оформлении материнского капитала				
<input type="checkbox"/> Юридические услуги				
<input type="checkbox"/> Помощь в оформлении документов				
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ		
<input type="checkbox"/> Психологическое консультирование				
<input type="checkbox"/> Психологическая коррекция				
<input type="checkbox"/> Психологическая диагностика				
<input type="checkbox"/> Психологическая поддержка				
СРОЧНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ		
<input type="checkbox"/> Продуктовые наборы				
<input type="checkbox"/> Экстренная психологическая помощь				
<input type="checkbox"/> Временное проживание				
СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ		
<input type="checkbox"/> Формирование позитивных интересов				
<input type="checkbox"/> Организация досуга				
<input type="checkbox"/> Социально-педагогическая коррекция				
СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ		
<input type="checkbox"/> Содействие в предоставлении медицинской помощи				
<input type="checkbox"/> Выполнение медицинских процедур				
<input type="checkbox"/> Консультирование по социально-медицинским вопросам				
ПРОГРАММЫ	КАБИНЕТ	ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ		
<input type="checkbox"/> В защиту материнства и детства				
<input type="checkbox"/> Школа любящих родителей				
<input type="checkbox"/> Школа эмоционального интеллекта				
<input type="checkbox"/> Школа бюджетирования				
Оцените, пожалуйста, качество предоставленных услуг:				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Удовлетворило полностью	Удовлетворило	Скорее удовлетворило	Не удовлетворило	Не удовлетворило полностью

АЛГОРИТМ
межведомственного взаимодействия при поступлении запроса
от семьи с детьми на социальное сопровождение в условиях
Семейного многофункционального центра

I. Общие положения

Настоящий алгоритм межведомственного взаимодействия при поступлении запроса от семьи с детьми на социальное сопровождение в условиях Семейного многофункционального центра (далее – Алгоритм) разработан в соответствии с Постановлением Правительства Омской области от 24 декабря 2014 года № 345-п "Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Омской области в связи с реализацией полномочий Омской области в сфере социального обслуживания", соглашением о взаимодействии между Министерством труда и социального развития Омской области и Министерством здравоохранения Омской области при предоставлении социального сопровождения от 26 мая 2016 года № 5, соглашением о взаимодействии между Министерством труда и социального развития Омской области и Министерством культуры Омской области при предоставлении социального сопровождения от 15 августа 2016 года, соглашением о межведомственном взаимодействии между Министерством труда и социального развития Омской области и Министерством образования Омской области в связи с реализацией полномочий Омской области в сфере социального обслуживания от 11 апреля 2016 года, соглашением о взаимодействии между Министерством труда и социального развития Омской области и Министерством по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области при предоставлении социального сопровождения от 12 мая 2016 года.

Целью Алгоритма является повышение эффективности и скоординированности действий участников межведомственного взаимодействия в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления социальных услуг и социального сопровождения семей с детьми, обратившихся в отделение "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" (далее – семей с детьми).

Основными задачами настоящего алгоритма являются:

- организовать деятельность по оперативной организации социального сопровождения всех участников межведомственного взаимодействия, предоставляющих медицинскую, психологическую, педагогическую, юридическую, социальную помощь семьям с детьми, не относящуюся к

социальным услугам (далее – участники межведомственного взаимодействия);

- совершенствовать работу по взаимодействию участников в процессе оказания медицинской, психологической, педагогическую, юридической, социальной помощи.

В деятельность по организации социального сопровождения включены следующие участники межведомственного взаимодействия:

- органы и учреждения здравоохранения;
- органы управления образованием и организации, осуществляющие образовательную деятельность (дошкольные образовательные организации, общеобразовательные организации, профессиональные образовательные организации);
- орган опеки и попечительства над несовершеннолетними;
- органы социальной защиты населения и организации социального обслуживания граждан;
- орган, осуществляющий управление в сфере культуры и досуга, и учреждения культуры (культурно-просветительные учреждения (клубы, библиотеки, музеи, досуговые центры и иные);
- орган, осуществляющий управление в сфере физической культуры и спорта, и учреждения физической культуры и спорта (детско-юношеские спортивные школы (секции), центры спортивной подготовки, туристические клубы и иные);
- организации, осуществляющие деятельность в сфере молодежной политики (в том числе общественные организации);
- центры занятости населения;
- комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- правоохранительные органы;
- фонды;
- некоммерческие организации.

К целевым группам, на которых направлено межведомственное взаимодействие, относятся:

- семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении;
- молодые семьи;
- семьи участников специальной военной операции;
- женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении, иной трудной жизненной ситуации вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье;

- несовершеннолетние и их родители, признанные нуждающимися в социальном обслуживании.

II. Виды помощи

Содержание социального сопровождения в рамках межведомственного взаимодействия может включать в себя меры медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи, а именно:

Медицинская помощь:

- организация лечения членов семьи;
- обследование и лечение родителей и/или несовершеннолетнего у нарколога;
- организация медицинского обследования;
- лекарственное обеспечение членов семьи;
- оформление санаторно-курортной карты;
- организация прохождения психолого-медико-педагогической комиссии;
- иное.

Психологическая помощь:

- коррекция психологического состояния и семейных отношений родителей с детьми;
- углубленная психологическая диагностика;
- проведение индивидуальной (групповой) терапии;
- психологическое консультирование;
- работа с социальным окружением семьи;
- организация групп поддержки для семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья;
- психологическая помощь в изменении намерения женщины отказаться от новорожденного;
- иное.

Педагогическая помощь:

- повышение родительской компетентности;
- адаптация к социальной среде и социализация детей;
- определение детей в группу продленного дня, дошкольное учреждение;
- привлечение детей с ограниченными возможностями здоровья коррекционно-развивающим занятиям;
- обучение в образовательных организациях детей;
- профессиональное обучение родителей, несовершеннолетних;
- оформление несовершеннолетнего в различные секции, кружки, организация участия несовершеннолетних в походах, спортивно-массовых мероприятиях;

- содействие в организации семейного досуга (экскурсии, поездки, праздники);

- содействие в организации летнего отдыха детей;

- иное.

Юридическая помощь:

- оформление или переоформление документов, получение установленных законодательством льгот и выплат;

- подготовка и направление соответствующим адресатам документов, необходимых для практического решения этих вопросов;

- иное.

Социальная помощь:

- получение материальной помощи;

- оформление социальных выплат и льгот;

- получение путевок для отдыха и оздоровления несовершеннолетних;

- трудоустройство членов семьи;

- иное.

III. Последовательность предоставления социального сопровождения

1. В отделение "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей) (далее – СМФЦ) поступает запрос семьи с детьми о потребности в социальном сопровождении. С момента регистрации заявления специалист по социальной работе службы оказания социальных услуг и социального сопровождения СМФЦ (далее – специалист по социальной работе) выявляет жизненную ситуацию, с которой сама семья не справляется, разрабатывает совместно с семьей индивидуальную программу сопровождения (далее – программ), заключает договор на сопровождение семьи, определяет лиц, ответственных за выполнение мероприятий программы, в том числе участников межведомственного взаимодействия, и сроки сопровождения.

2. В зависимости от вида специалист по социальной работе делает запрос о содействии в оказании помощи по средствам телефонной связи ответственным лицам участников межведомственного взаимодействия (далее – ответственное лицо), в зоне компетенции которых решение выявленной проблемы семьи (приложение 2).

3. Ответственное лицо принимает меры по организации оказания помощи в оперативном порядке (в течение не более двух рабочих дней).

В случае необходимости присутствия семьи для получения помощи, ответственное лицо информирует специалиста по социальной работе о месте и времени предоставления помощи.

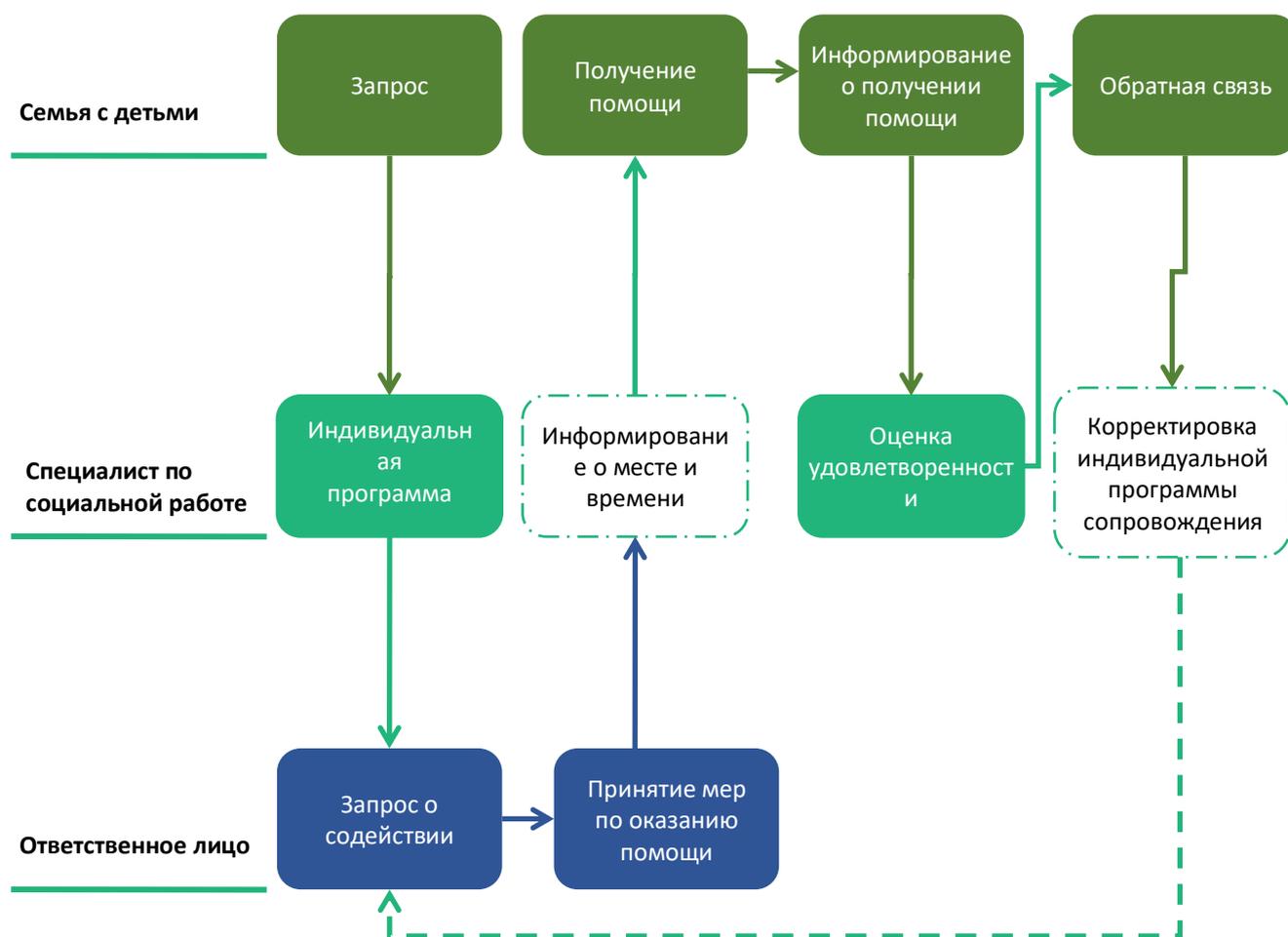
Специалист по социальной работе регулярно проводит мониторинг процесса оказания помощи по средствам телефонной связи с ответственным лицом.

4. Специалист по социальной работе проводит оценку удовлетворенности семьи качеством выполнения мероприятий участниками межведомственного взаимодействия; готовит материалы о результатах сопровождения, решения о прекращении (или продолжении) социального сопровождения семьи.

При необходимости специалист по социальной работе корректирует программу, вносит дополнительные мероприятия для выхода из жизненной ситуации семьи, требующей социального сопровождения.

БЛОК-СХЕМА

алгоритма межведомственного взаимодействия при поступлении запроса от семьи с детьми на социальное сопровождение в условиях Семейного многофункционального центра



РАЗДЕЛ III. ПРАКТИКИ

Кроме технологий в деятельности СМФЦ используются различные программы, включающие развитие определенных компетенций у семей с детьми.

В деятельности отделения «Семейный МФЦ» БУ «ЦСПСД» используется несколько таких программ:

- Программа «В защиту материнства и детства»
- Программа «Школа бюджетирования»
- Программа «Школа эмоционального интеллекта»
- Программа «Школа любящих родителей»

Программа «В защиту материнства и детства» направлена на оказание комплексной социальной помощи беременным женщинам и женщинам после родов, в том числе оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Эта программа реализуется по четырём направлениям: психологическое, педагогическое, медицинское, правовое. Например, в психологическом направлении определяются уровень тревожности беременных, эмоциональный фон, восприятие на беременность проводятся различных тренингов и т.д. А в медицинском – маму научат правилам ухода за ребенком, расскажут об особенностях протекания беременности, как нездоровый образ жизни может повлиять на беременную женщину и др.

Соответственно, данная программа поможет женщинам стабилизировать свое психоэмоциональное состояние, улучшить знания как о своем состоянии, так и о развитии ребенка, сформирует позитивное и ответственное отношение к беременности и новорожденному, оформить необходимые документы, восстановить семейные связи и др.

Программа «Школа бюджетирования» рассчитана на семьи с детьми, имеющих низкий уровень дохода. Она помогает проработать негативные установки по отношению к деньгам, узнать, как правильно планировать бюджет и рационально подходить к тратам, научиться экономии, ставить правильные финансовые цели и повысить мотивацию к формированию сбережений. Стабилизация финансового положения

участников обучения может заметно способствовать росту их уверенности в себе. А также, положительно отразится на их способности самостоятельно справляться с кризисными ситуациями и жизненными трудностями.

Программа «Школа эмоционального интеллекта» ориентирована на детей младшего школьного возраста и предназначена для повышения их эмоционального интеллекта. Данная программа позволяет выявить степень развития эмоционального интеллекта у детей, обучить пониманию собственных эмоций, развить понимание того, как меняется мировосприятие под действием базовых эмоций, развить уровень эмпатии, навыков самопонимания и самоуправления.

Программа «Школа любящих родителей» направлена на родителей, которые хотят улучшить или восстановить отношения со своим ребенком или детьми. Главная задача данной программы – обучить родителей эффективным методам воспитания и общения с детьми и сформировать у них навыки, которые позволят установить доверительные и уважительные взаимоотношения в семье.

Таким образом, перечисленные программы имеют важное значение для клиентов. Благодаря этим программам можно решить психологические проблемы людей, проблемы с воспитанием детей, получить новые знания, укрепить отношения с семьей¹.

Примеры программ

Программа комплексной социальной помощи "В защиту материнства и детства"

Пояснительная записка

Проблема сохранения здоровья матери и ребенка является одной из самых актуальных проблем современного общества, поскольку во многом определяет демографические тенденции Российской Федерации. Одним из наиболее приоритетных направлений демографической политики в настоящее время должна

¹ Полные версии материалов вы можете найти, отсканировав QR-код на обороте обложки сборника.

выступать деятельность по созданию и внедрению новых программ, проектов в области дородовой подготовки и перинатального воспитания, поскольку это способствует снижению числа осложнений во время беременности и родов, рождению желанных и здоровых детей, сохранению здоровья женщин-матерей, улучшению психологического климата в семье.

Обозначенная проблема является не только медицинской, но и социальной, имеющей и экономическое, и нравственное, и общественное значение.

Наиболее ярко весь спектр социальных проблем, влияющих на репродуктивные установки женщины, проявляется в период беременности и в первый год после рождения ребенка, так как именно в это время изменяется жизненный мир женщины, обостряются все противоречия, обусловленные воздействием на нее социальной среды. Это и гендерная дискриминация на рынке труда, и потеря экономической самостоятельности, и вынужденный отказ от участия в общественной жизни, и изменения во внутрисемейных отношениях.

Выделенная тема наиболее полно нашла свое отражение в фундаментальных трудах в области социологии и медицины академика А.В. Решетникова, работах А.В. Сахно, Ю. Щепина, В. Стародубова, В. Филатова, Е. Дмитриевой. Интересен ряд публикаций авторов (М.Е. Баскаковой, Е. Здравомысловой, Г.Г. Силласте, Е.В. Страховой, З.А. Хоткиной, О.А. Раковской), посвященных рассмотрению отдельных аспектов положения женщин в обществе, раскрывающих основные направления работы с беременными женщинами. Также изучены взгляды Е.В. Милосердовой на отношение к беременности как на один из важнейших факторов готовности к материнству, подход к психологической готовности к материнству как специфическому личностному образованию Е.В. Матвеевой.

В книгах зарубежных авторов затрагивается вопрос психологической подготовки к родам. Так, британский врач Грантли Дик-Рид, написавший множество книг для женщин, ожидающих ребенка, указывает на страх и тревогу, которые мешают нормальному протеканию третьего триместра беременности и родов. Французский врач Мишель Оден также отмечает важность психологического комфорта для женщины в период подготовки к родам и самих родов.

В настоящее время многие беременные женщины, в основном воспитанные в неполных семьях, сироты остаются без крыши над головой, без средств к существованию, без поддержки. У многих таких женщин нет постоянной регистрации, нет постоянного места пребывания, у многих нет родителей, официально оплачиваемой работы. Их выгоняют сожители, как только узнают о беременности.

Психологическими критериями трудной жизненной ситуации, социально опасного положения вследствие угрозы насилия или жесткого обращения у

беременной женщины являются: сомнения в сохранении беременности; проблемы в супружеских отношениях; насилие в семье (повторяющиеся или затяжные конфликты в семье, нарушения взаимоотношений между членами семьи); проблема в адаптации к медицинскому диагнозу; растерянность, чувство бессилия; депрессивное состояние, апатия; низкая самооценка и чувство собственной неполноценности; повышенная нервозность; снижение интереса к ранее приятным занятиям; затруднения в установлении и поддержании межличностных отношений; устойчивое уклонение от контактов со специалистами, игнорирование их рекомендаций.

Кризисные ситуации, в которые попадают потенциальные подопечные, в большинстве случаев ведут к отказничеству детей. Поэтому социальные учреждения, оказывающие социальные услуги семье с детьми, важным направлением своей деятельности считают помощь женщинам, ожидающим рождение ребенка или воспитывающим ребенка первого года жизни, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье.

В бюджетном учреждении Омской области «Центр социальной помощи семье и детям» функционирует социальная гостиница в службе оказания социальных услуг и социального сопровождения отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее – социальная гостиница) Здесь предоставляется жильё семьям с детьми, в том числе беременным женщинам, для временного проживания. Для них организованы места в комнатах, созданы социально-бытовые условия, выдаются продукты питания, оказывается экстренная психологическая и социально-медицинская помощь, организуется комплекс социальных услуг. Также кроме предоставления условий для проживания, с данной категорией необходимо проводить просветительскую работу, в которой следует рассказывать об изменениях, происходящих в организме женщины, о проблемах, с которыми она может столкнуться во время беременности и как с ними справляться. Для того чтобы эта работа была целенаправленной, результативной, интересной для указанной категории разработан проект "В защиту материнства и детства".

Мероприятия, запланированные в проекте, помогут беременным женщинам и женщинам после родов, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье, приобрести уверенность в себе, подготовиться к родам, получить новые знания о себе, о развитии ребенка.

Цель – оказание комплексной социальной помощи беременным женщинам и женщинам после родов, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, социально

опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье.

Задачи:

1. Обеспечить безопасность, доступность и своевременность квалифицированной комплексной социальной помощи беременным женщинам и женщинам после родов, а также женщин, оказавшихся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье в период временного пребывания в социальной гостинице.

2. Способствовать нормализации психоэмоционального состояния во время беременности и после родов.

3. Содействовать в восстановлении социально-правового статуса беременных женщин и женщин после родов (оформление документов, пособий и т.д.).

4. Содействовать в определении места дальнейшего проживания.

5. Информировать будущих матерей о физиологических особенностях беременности и родов; о психофизиологических особенностях детей первого года жизни.

6. Способствовать формированию навыков ухода за ребенком.

7. Содействовать развитию основных жизненных навыков, адаптации к самостоятельной жизни.

8. Способствовать развитию чувства материнства, формированию ответственного родительства.

9. Содействовать восстановлению семейных связей.

10. Информировать о вреде и недопустимости насилия и жестокого обращения в отношении беременных и молодых матерей.

Ожидаемые результаты программы:

1. Обеспечена безопасность, доступность и своевременность квалифицированной комплексной социальной помощи беременным женщинам и женщинам после родов.

2. Нормализовано психоэмоциональное состояние во время беременности и после родов.

3. Повышен уровень осведомленности будущей матери о физиологических особенностях беременности и родов, а также об основах психофизиологического развития детей первого года жизни.

4. Развиты основные жизненные навыки, женщины адаптированы к самостоятельной жизни.

5. Приобретены знания и практических навыков по уходу и воспитанию ребенка.

6. Восстановлен социально-правовой статус беременных женщин и женщин после родов (оформление документов, пособий и т.д.). Повышена правовая просвещенность беременных женщин и женщин после родов по вопросам материнства и детства, отстаивания своих прав и законных интересов.

7. Формирование осознанного, ответственного, позитивного отношения к беременности и к будущему (настоящему) родительству.

8. Определены места дальнейшего проживания беременных женщин и женщин после родов.

9. Восстановлены семейные связи.

10. Повышение уровня информированности касательно недопустимости насилия и жесткого обращения в отношении беременных женщин и молодых матерей.

Целевая группа: беременные женщины и женщины после родов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье.

Кадровое обеспечение. Ответственный за проведение работы – заведующий службой оказания социальных услуг и социального сопровождения. Исполнители: психолог, специалист по социальной работе, специалист по реабилитационной работе в социальной сфере, медбрат по массажу, медицинский работник, юрисконсульт.

Сроки реализации проекта. Мероприятия проекта реализуются в течение 2-х месяцев.

Формы и методы работы: тренинг, беседа, индивидуальные консультации, арт-терапия, релаксационные техники для снятия тревожности и повышенного внутреннего напряжения; метод побуждения, переубеждения, обобщения, занятия с использованием ТСО.

Рекомендуется использовать следующие диагностические методики:

- Методика исследования эмоциональной стороны детско-родительского взаимодействия "Опросник детско-родительского эмоционального взаимодействия" (опросник Е. И. Захаровой).

- Проективная рисуночная методика "Я и мой ребенок", направленная на выявление эмоциональной готовности к родительству (эмоционального принятия и отношения к своему ребенку).

- Методика "Тест-опросник родительского отношения", направленная на выявление особенностей родительского отношения к детям.

- Проективная методика "Неоконченные предложения", направленная на определение специфики влияния опыта взаимоотношений беременной женщины и молодой мамы на отношение к своему ребенку.

- Проективная методика "Родительское сочинение", выявляющая особенности родительской позиции, принятия новой роли родителя.

- Методика определения отношения матери к различным сторонам семейной жизни "PARI" (parentalattituderesearchinstrument).

- Другие методики по необходимости.

Условия реализации программы

Реализация программы обеспечивается в контексте взаимодействия бюджетного учреждения Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" с различными государственными учреждениями в решении вопросов оказания помощи женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Специалисты службы оказания социальных услуг и социального сопровождения ведут работу с учреждениями социального обслуживания населения, администрацией округа города Омска (оказание содействия в определении места дальнейшего проживания), учреждениями здравоохранения, службой занятости населения (оказание содействия в трудоустройстве), управлением Федеральной Миграционной службы (содействие в восстановлении и получении документов, удостоверяющих личность), со структурными подразделениями департамента ЗАГС (содействие в получении свидетельства о рождении ребенка, восстановление документов через архив г. Омска), благотворительными и общественными организациями.

Этапы сопровождения женщин на период проживания в социальной гостинице

1. Организационный этап. Предоставление условий для временного проживания. Оказание срочной социальной и психологической помощи, Оказание первой доврачебной помощи (при необходимости), восстановление психоэмоционального равновесия женщины.

2. Диагностический этап реализуется по средствам наблюдения, бесед и тестирования. Тестирование ведется по трем блокам: социальное развитие, эмоциональное состояние, личностные особенности. Исследуемая сфера – это психологические особенности женщины, личностное и социальное развитие, а также взаимоотношения матери с новорожденным.

3. Составление индивидуального плана работы на основании представленных мероприятий проекта.

4. Реализация плана.

5. Подведение итогов. Конечная оценка результатов деятельности. Для оценки эффективности проекта в части нормализации психоэмоционального состояния участниц группы проводится повторное тестирование после осуществления всех мероприятий проекта.

Основные направления проекта

Социально-правовое направление

Социально-правовая работа направлена на оказание содействия в оформлении документов для получения выплат по беременности и родам, а также страховых медицинских полисов, свидетельства о рождении, пенсионных страховых свидетельств и других документов.

В ходе реализации проекта юрисконсульт БУ "ЦСПСД" оказывает правовую поддержку, проводит занятия, индивидуальные консультации по вопросам гарантий трудовых прав, предоставляемых женщинам в связи с беременностью, родами и уходом за ребенком до трех лет, выезда за границу, выплаты алиментов, осуществления мер социальной поддержки граждан, имеющих детей, и другим интересующим сферам законодательства.

Социально-медицинское направление

Работа в данном направлении направлена на:

- информирование беременных женщин о физиологических изменениях, происходящих в организме женщины во время беременности, о перинатальном развитии ребенка, об особенностях развития новорожденного и др.;

- санитарно-просветительскую работу с беременными женщинами и молодыми матерями (беседы, консультирование по вопросам организации ухода за ребенком и привития навыков ответственного материнства);

- содействие в медицинском обслуживании беременных женщин, молодых матерей и новорожденных детей (медицинское обследование, сопровождение в медицинские учреждения).

Знания и навыки, полученные в процессе реализации мероприятий социально-медицинского направления, способствует снижению высокого уровня тревожности, страхов, эмоционального напряжения у женщины. Подобное осознанное отношение к беременности позволит беременной женщине более ответственно отнестись как к собственному психофизиологическому состоянию, так и к состоянию своего ребенка.

Социально-психологическое направление

В рамках социально-психологического направления психолог, работающий с беременными женщинами и женщинами после родов, помогает нормализовать психоэмоциональное состояние, учит пониманию себя и близких, дает возможность научиться дарить любовь будущему ребенку. В случае наличия опыта

насилия или жестокого обращения психолог также может предоставить поддержку и терапию, помогая справиться с травмами и обрести внутреннюю силу.

Проведение первичного диагностического исследования при поступлении беременных женщин, женщин после родов: определение психоэмоционального состояния, их личностных особенностей, жизненных ценностей и установок, отношения к материнству, степени готовности к взаимодействию с ребенком.

По результатам диагностирования можно делать выводы о степени готовности к материнству, возможном стиле воспитания ребенка, о проблемных и ресурсных сторонах личности матери. На основе полученных данных выстраивается система профилактической и коррекционной работы, осуществляемой групповыми и индивидуальными методами. Среди них: занятия с метафорическими ассоциативными картами, тренинги, направленные на принятие материнской позиции; установление эмоционально-психологической связи матери и ребенка, коррекция страхов, методы релаксации. При необходимости предполагается ведение индивидуальных психологических консультаций.

Для достижения поставленных задач используется ряд методов социально-психологической помощи.

1. Методы, направленные на процессы осознания, на мыслительные процессы, рефлексию собственных состояний.

2. Методы, ориентированные на эмоциональные ресурсы беременной женщины и женщины, воспитывающей ребенка первого года жизни.

Данные методы позволяют избавиться от неконструктивных переживаний и получить опыт позитивных эмоций, а также способствуют установлению психоэмоциональной связи матери и ребенка, формированию у матери более четкого представления о ребенке, мотивированности женщины к материнству, формированию более осознанной материнской позиции. Кроме того, указанные методы позволяют гармонизировать психический и телесный аспект личности женщины, что позитивно отражается на психосоматическом статусе беременной женщины или молодой мамы.

Методы, ориентированные на эмоциональные ресурсы, также могут помочь преодолеть насилие и жестокое обращение в семье. Эти методы могут включать психотерапевтическую поддержку, медитацию, релаксацию, техники дыхания и другие практики, которые направлены на улучшение психоэмоционального состояния. Они помогают укрепить позитивные эмоции, улучшить самосознание и создать психологический барьер перед стрессом и насилием.

Социально-педагогическое направление

Основная задача направления – содействие формированию надежной материнской привязанности, сознательному и ответственному материнству.

Участницы приобретают не только знания в области педагогики, психологии, гигиены, но и эмоциональную привязанность, любовь к своему малышу и восстановление ранней коммуникации между матерью и ребенком, знакомство с основами педагогики и психологии раннего развития.

В рамках данного направления проводится работа по восстановлению родственных связей беременных женщин, молодых матерей с целью обеспечения их поддержки и помощи со стороны родственников (индивидуальное консультирование родственников с целью мотивирования к оказанию поддержки), а также организация и проведения кинолектория по проблеме материнства, детства, социального сиротства и неполных семей, ознакомление с народными традициями, касающихся семейных ценностей.

Тематическое планирование программы

№ п/п	Наименование мероприятия	Количество занятий, мероприятий	Формы и методы работы	Ответственный
Социально-правовое направление				
1.	Содействие в оформлении документов, пособий и выплат	по мере необходимости	межведомственное взаимодействие	юриисконсульт
2.	Гарантии трудовых прав, предоставляемые женщинам в связи с беременностью, родами и уходом за ребенком до трех лет	4 раз	информирование, консультирование	юриисконсульт
3.	Пособия и выплаты семьям с детьми в Омской области	1 раз	информирование, консультирование	юриисконсульт
4.	Порядок выплаты алиментов	1 раз	информирование, консультирование	юриисконсульт
5.	Путешествия с ребенком	1 раз	информирование, консультирование	юриисконсульт
Социально-медицинское направление				

1.	Физиологические особенности беременности	1 раз	информирование, просмотр видеоролика	мед.работник
2.	Здоровый образ жизни. Вредные привычки. Влияние алкоголя и никотина на внутриутробное развитие ребенка	1 раз	информирование	мед.работник
2.	1) Психофизиологические особенности и физическое развитие новорожденных 2) Основные правила ухода за ребёнком. Одежда и бельё. 3) Режим и физическое развитие ребёнка до 3-х месяцев. 4) Аптечка до трёх месяцев. 5) Кормление, питание детей раннего возраста. 6) Игра в жизни ребёнка	1 раз в неделю	лекции, информирование, практические занятия по обучению навыкам ухода за ребенком (кормлению, пеленанию, купанию, массажу, гимнастике, закаливанию, др.)	мед. работник, медбрат по массажу
3.	Физиологические особенности родов	1-2 раза за период	информирование, демонстрация фильмов и т. д.	мед. работник, специалист по социальной работе
Социально-психологическое направление				
1.	1) Психологическое исследование эмоционально-волевой сферы беременных; изучение уровня тревожности, общего эмоционального фона, восприятие и установки на беременность 2) Диагностики, направленные на выявление тревожности,	1 раз	диагностика	психолог

	эмоционального фона и восприятия: – Цветовой тест отношений. – Рисуночный тест «Я и мой ребенок». 3) Занятия с метафорическими картами на выбор.			
2.	"Стресс во время беременности и после родов. Послеродовая депрессия"	1 раз	тренинг по управлению стрессом (обучение методам саморегуляции)	психолог
3.	Тренинг на повышение самооценки, уверенности в себе	1 раз	тренинговое занятие	психолог
4.	"Репетируем родительские роли"	1 раз	тренинговое занятие	психолог
5.	"Я как мама"	1 раз	практическое занятие	психолог
6.	"Привязанность – как базовое доверие к миру"	1 раз	практическое занятие	психолог
7.	"Уроки обиды. Как постоять за себя"	1 раз	практическое занятие	психолог
Социально-педагогическое направление				
1.	"Быть целой Вселенной" для своего малыша" – цикл занятий: - "Мамина радость" - "Мамины песни" - "Волшебные краски" - "Игры и игрушки ребенка первого года жизни"	4 раза	беседа, тренинг, занятие по формированию эмпатии между матерью и ребёнком по арт-терапии	специалист по социальной работе, специалист по реабилитационной работе в социальной сфере
2.	"Счастье быть родителями"	1 раз	практическое занятие	психолог
3.	"Азбука для будущих родителей"	1 раз	практическое занятие	психолог

4.	Встреча с опытной мамой	1 раз	беседа	заведующий отделением социальной гостиницы
5.	Организация и проведение кинолектория по проблеме материнства, детства и неполных семей, социального сиротства "Я буду мамой"	2 раза		заведующий отделением социальной гостиницы
6.	"Народные традиции – основа современных семейных ценностей и традиций"	1 раз	Практическое занятие с элементами дискуссии и беседы	Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере

Программа "Школа бюджетирования"

Пояснительная записка

Как люди относятся к деньгам? Ответ на данный вопрос совсем не очевиден, поскольку на отношение к деньгам влияют психологические и социальные особенности, то реакции на них многообразны.

В экономических теориях подчеркивается «безликость», «одинаковость» денег.

Психологами, напротив, отмечается, что любые суммы денег, представленные в той или иной форме, становятся объектом психологической оценки и эта оценка оказывает значительное влияние на функционирование данной конкретной суммы. Стоит отметить, что восприятие денег очень субъективно, а реакция на деньги различна у разных слоев населения, и обусловлена социальными и психологическими отличиями. Так почему кто-то вполне способен себя обеспечивать, а кто-то вынужден постоянно обращаться к помощи общества? Этим вопросом ученые различных направлений задавались долгие годы.

Предпосылки развития психологических исследований феномена денег на уровне личности можно обнаружить в классических подходах психологической науки: в бихевиоризме, психоаналитическом подходе, в теории развития Жана Пиаже, в работах когнитивистского направления. В бихевиористских (поведенческих) теориях рассматривалось, как деньги становятся условным подкреплением. Исследования позволили Б. Скиннеру утверждать, что деньги

являются лишь обобщенным условным подкреплением, связанным со множеством товаров и услуг, которые могут служить в качестве безусловного подкрепления.

В рамках теории развития Жана Пиаже и в работах когнитивистского направления делались попытки найти более частные закономерности и механизмы отражения денег. Так, когнитивисты старались выявить мыслительные механизмы монетарного поведения, а девелопменталисты (девелопментализм — теория развития) акцентировали внимание на стадиях развития восприятия и отношения к деньгам.

В современном обществе деньги символизируют ценность, которая создается воображением человека и не имеет реальной ценности. Монета и банкнота имеют свою ценность только потому, что люди принимают их в качестве платежного средства. Восприятие денег, являющихся символом ценности, всегда субъективно, оно создается воображением человека, и безусловно поддается коррекции.

Программа «Школа бюджетирования» разработана в первую очередь для семей с детьми с низким уровнем дохода. Отсутствие средств к существованию далеко не всегда означает, что у клиентов отсутствуют источники дохода. Не редко доход есть, но правильно распорядиться им мешают вредоносные психологические установки и отсутствие элементарных знаний о планировании доходов и трат. А также, данная программа обучения может помочь иначе взглянуть на свое отношение к деньгам любым категориям граждан, которые жалуются на постоянную нехватку средств.

Программа занятий «Школа бюджетирования» содержит в себе четыре блока, касающихся понимания и принятия основных базовых функций денег, способности зарабатывать, сохранять, накапливать и инвестировать их. Занятия предназначены для людей, желающих улучшить свое материальное положение, с целью формирования рационального отношения к деньгам и повышения финансовой грамотности для улучшения их финансового положения.

Недостаточное количество денег для самостоятельного обеспечения собственной жизнедеятельности, без помощи социальных служб, у людей далеко не всегда означает, что они ленятся, не могут или не умеют их зарабатывать. Часто, проблема кроется в невозможности их сохранить, деньги «утекают сквозь пальцы», сколько бы человек не заработал, все тратит до последнего рубля. В подавляющем большинстве случаев это происходит из-за негативных установок, впитанных человеком в раннем детстве. С такими установками можно и нужно работать. В первом блоке данной программы обучения целью является выявление и проработка негативных установок первого уровня.

К сожалению, ранее в школе не обучали правильно пользоваться деньгами. Многие просто не умеют считать их, не представляют, сколько у них денег и никогда не планируют, не ведут учет своих доходов и расходов. В итоге деньги

«утекают как вода» и люди вынуждены жить в условиях постоянного жесткого дефицита бюджета. В отсутствии финансовой дисциплины совершают спонтанные, не нужные покупки, теряют средства при не продуманных тратах. Как следствие они не в состоянии накапливать денежные средства и улучшать свою жизнь. В итоге из месяца в месяц с трудом «сводят концы с концами». Второй блок призван обучить участников основам финансового планирования и финансовой дисциплины.

Как мы тратим деньги? Чем отличаются богатые от бедных? Ответ прост: богатые умеют сохранять свои средства, а бедные их тратят. Практика показывает, что бедные все больше беднеют, а богатые богатеют благодаря своим привычкам. В третьем блоке подробно разбирается, какие привычки следует выработать чтобы не беднеть.

Чтобы эффективно управлять своими финансами, необходимо понимать: для чего нам это делать. Это умение напрямую связано с позитивным Я-образом и умением ставить и достигать цели. Четвертый блок предполагает формирование позитивного отношения к финансово успешному Я-образу (выявление и проработка негативных установок второго уровня), а также, обучает основам целеполагания.

Стабилизация финансового положения участников обучения может заметно способствовать росту их уверенности в себе. А также, положительно отразиться на их способности самостоятельно справляться с кризисными ситуациями и жизненными трудностями.

Цель программы – улучшение финансового положения участников посредством повышения их финансовой грамотности, а также формирования рационального отношения к тратам и накоплению.

Основные задачи:

- проработать негативные и вредоносные установки по отношению к деньгам, задействовать потенциальные ресурсы личности;
- повысить уровень финансовой грамотности участников;
- развить навык управления своими финансами;
- мотивировать участников на рациональный подход к тратам и формирование сбережений.

Целевая группа: граждане от 18 лет из семей с детьми с низким уровнем дохода.

Кадровое обеспечение: психолог, специалист по реабилитационной работе, специалист по финансовым продуктам кредитной организации (ПАО "Сбербанк").

Ожидаемый результат: в процессе прохождения обучения по программе «Школа бюджетирования» участники:

1. проработают негативные и вредоносные установки по отношению к деньгам;

2. узнают:
 - как планировать свой бюджет;
 - как рационально подходить к тратам;
 - как экономно расходовать и создавать накопления;
 - как ставить реальные цели;
 - что такое финансовые продукты;
3. разовьют навык управления финансами;
4. будут мотивированы на рациональный подход к тратам и формирование сбережений.

Организация занятий:

Курс состоит из восьми занятий в групповом формате и рассчитан на два месяца (по одному занятию в неделю). Продолжительность занятия – 1,5 - 2 часа. Состав группы от 5 до 10 человек. Состоит из 6 мини-лекций и 26 упражнений.

Критерии эффективности:

1. Уровень информированности.
2. Способность планировать траты и поступления.
3. Возможность самостоятельно решать финансовые проблемы.

Механизм диагностики: Анкетирование.

Формы и методы работы:

В основе работы с участниками – тренинг-форма активного обучения. При проведении занятий применяются такие техники групповой работы как: мини-лекции, техники проекции, метод незаконченных предложений, подвижные игры, групповые дискуссии.

Особенности формирования группы

При формировании группы необходимо руководствоваться двумя основными принципами:

1. Добровольности.
2. Информированности.

Принцип добровольности заключается в том, что клиент самостоятельно принимает решение о посещении групповых занятий, он должен быть лично заинтересован в собственных изменениях.

Принцип информированности предполагает, что клиент имеет право заранее знать, каким образом будут проходить занятия, каковы цели групповой работы и какие результаты могут быть получены.

Тематическое планирование программы

№ п/п	Тема занятия	Кол-во	Кол-во часов	Задачи	Форма проведения

		заняти й			
Блок 1					
1	Негативные установки по отношению к деньгам 1.	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - Определение семейных денежных сценариев; - Выявление негативных семейных и личностных установок; - Определение минимальной суммы заработка; - Определение максимальной суммы заработка 	Практическое занятие
2	Негативные установки по отношению к деньгам 2.	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - Проработка негативных установок и сценариев; - Замена негативных установок позитивными или нейтральными; - Уточнение желательной и необходимой суммы дохода в месяц 	Практическое занятие
Блок 2					
3	Основы финансового учета.	1	1,5 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - Знакомство участников с основами бюджетирования; - Определение затруднений подсчета для каждого участника; - Выявление трудностей при планировании на 	Практическое занятие

				разные временные периоды; - Составление индивидуального плана доходов и расходов каждым участником	
4	Рациональный подход к расходам.	1	1,5 ч.	- Знакомство участников с основными принципами экономии; - Определение и устранение «денежных утечек»	Практическое занятие
Блок 3					
5	Сохранение и накопление финансовых средств.	1	1,5 ч.	- Выявление негативных установок по отношению к накоплению; - Нейтрализация вредоносных установок; - Определение понятий кредит и депозит; - Постановка целей накоплений	Практическое занятие
6	Способы накопления и сохранения финансовых средств.	1	1,5 ч.	- Знакомство участников с возможностями страхования; - Знакомство участников с понятием инвестирования	Практическое занятие
Блок 4					
7	Негативные установки по отношению к образу богатого Я.	1	1,5 ч.	- Выявление негативных установок по отношению к образу богатого Я;	Практическое занятие

				- Нейтрализация вредоносных установок; - Формирование позитивного Я-образа	
8	Основы целеполагания.	1	1.5 ч.	-Осмысление разницы между мечтой и целью; -Обучение грамотной постановке цели; -Определение и осмысление сути целеполагания	Практическое занятие
	ИТОГО	8	11 ч		

**Программа развивающих занятий для младших школьников
"Школа эмоционального интеллекта"**

Пояснительная записка

Каждый взрослый человек в обществе чувствует себя по-разному: кто-то успешен и в семейной жизни, и в бизнесе, кто-то в чем-то одном, а есть и такие, кто ни в чём не может достичь успеха и удовлетворения. Ранее считалось, что успешность зависит от коэффициента интеллекта человека, но более поздние исследования доказали, что успешность зависит не только от когнитивных и интеллектуальных способностей, но и от эмоционального развития человека. Его эмоционального интеллекта.

Если коротко, эмоциональный интеллект – это способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими.

Психолог Дениел Гоулман выделяет 5 основных показателей эмоционального интеллекта: самоосознанность, мотивация, социальные навыки общения, эмпатия, управление своими эмоциями.

Самоосознанность — это способность настраиваться на собственные эмоции. С ее помощью человек понимает, что чувствует и почему, а также как эти чувства ему помогают или вредят.

Управление своими эмоциями (self management) — способность контролировать разрушительные эмоции и импульсы. Этот мощный управленческий навык особенно важен, когда человек испытывает стресс.

Социальные навыки общения помогают считывать и интерпретировать эмоций других людей, часто с помощью невербальных сигналов. Важной составляющей данного навыка является эмпатия. По мнению Дэниела Гоулмана, автора книги «Эмоциональный интеллект», в более широком смысле эмпатия также включает в себя **правильное реагирование на «проблемы или нужды, стоящие за эмоциональными переживаниями и поведением другого человека».**

Работа с эмоциональным интеллектом помогает развить человеку мотивацию – он перестает бояться неудач, учится идти к своей цели и добиваться желаемого.

Эмоциональный интеллект человека начинает формироваться с момента его рождения. От уровня развитости эмоционального интеллекта родителя зависит уровень развития эмоционального интеллекта ребенка, а значит и формирование одного из важнейших психических навыков, навыка управления эмоциями.

Дети с высоким уровнем эмоционального интеллекта обладают лучшими коммуникативными, вербальными и когнитивными навыками. Они не замыкаются в себе в сложных ситуациях, легче заводят друзей, хорошо понимают себя и окружающих. Ребенок, с высоким уровнем эмоционального интеллекта, легче переносит стресс, реже попадает в конфликтные ситуации, хорошо работает в команде и, как следствие, лучше усваивает учебный материал. Таким образом, эмоциональный интеллект является основой социализации ребенка.

Развитие эмоционального интеллекта приобретает особую важность в младшем школьном возрасте, поскольку в этот период идет активное развитие всех сторон личности ребенка. В тоже время с первого класса школы ребёнок попадает в новую для себя среду, перед ним встают новые социальные задачи. Происходит совершенствование самосознания – новый уровень общения предполагает умение вставать на место другого человека, а для этого необходимо учитывать свои и чужие потребности и чувства. С каждым днем, к ребенку предъявляются все новые и новые требования, меняется стиль общения, круг обязанностей, мера ответственности. Всё это требует от него умения соблюдать правила и нормы.

Исходя из вышесказанного, можно заключить, что формирование эмоционального интеллекта в младшем школьном возрасте является важным вектором в развитии личности в целом.

Цель – повышение уровня эмоционального интеллекта младших школьников.

Задачи:

- выявить степень развития эмоционального интеллекта у детей младшего школьного возраста;
- обучить пониманию собственных эмоций;

- развить понимание того, как меняется мировосприятие под воздействием базовых эмоций;
- развить уровень эмпатии;
- развить навыки самопонимания и самоуправления.

Целевая группа – младшие школьники (дети от 7 до 10 лет).

Кадровое обеспечение – психолог.

Условия реализации. Программа состоит из 12 занятий. Занятия по программе проводятся 1 - 2 раза в неделю. Время может изменяться в зависимости от особенностей конкретной группы: количества участников, уровня их заинтересованности.

Для полноценной реализации программы занятия необходимо проводить в отдельном помещении, в котором можно организовывать учебное пространство: переставляя стулья и столы, освобождая место для выполнения упражнений, связанных с двигательной активностью, а также, чтобы участники могли сесть в круг.

Комплекс мероприятий предусматривает использование в основном групповой формы организации работы.

Срок реализации программы занятий: от 1,5 до 4 месяцев.

Организация занятий:

Курс состоит из двенадцати занятий (6 тематических бесед и 28 упражнений).

Продолжительность занятия – 1 час.

Критерии эффективности:

1. Анкета для педагога.
2. Анкета для родителей.

Механизм диагностики: для определения уровня эмоционального интеллекта детей используется методика «Эмоциональные лица» Н.Я. Семаго, методика «Что-почему-как» М.А. Нгуен (Приложение 2)

для оценки эффективности занятий используется диагностика посредством проведения анкетирования (Приложение 6,7).

Формы и методы работы: при проведении занятий применяются методы арт-терапии (цветотерапии, музыкотерапии, изотерапии), подвижные игры, медитации, тематические беседы.

Тематическое планирование программы

№ п/п	Тема занятия	Кол-во занят ий	Кол-во часов	Задачи	Форма проведения

1	Знакомство, диагностика	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - снять эмоциональное напряжение; - обеспечить комфортную дружественную атмосферу; - определить уровень развития эмоционального интеллекта детей 	Практическое занятие
2	Развитие самопонимания и дружелюбия	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - научить детей радовать окружающих и получать удовольствие от вызванных эмоций; - формировать самопринятие; - развить способность к сочувствию; - развить способность к вербализации чувств 	Практическое занятие
3	Развитие эмпатии и самопринятия	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - формировать понимание: что такое грусть, как и почему мы ее ощущаем; - развить способность к сочувствию; - развить способность к вербализации чувств 	Практическое занятие
4	Развитие эмпатии и навыков саморегуляции	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - формировать понимание: что такое гнев, как и 	Практическое занятие

				<p>почему мы его ощущаем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - развить способность к вербализации чувств; - легализовать гнев; - отреагировать негативные эмоции; - развить навыки самоуправления; - формировать личные границы; - определить социально приемлемые формы выражения гнева 	
5	Принятие себя, формирование собственных внутренних ориентиров	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - принять индивидуальность каждого ребенка; - развить у детей способности к рефлексии, умению выражать свои чувства; - развить коммуникативные навыки; - формировать позитивное отношение к себе 	Практическое занятие
6	Развитие самопонимания и навыков самоуправления	1	1,5 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - формировать понимание: что такое радость, как и почему мы ее ощущаем; 	Практическое занятие

				<ul style="list-style-type: none"> - развить способность к сочувствию; - развить навыки самоуправления; - развить способность к вербализации чувств 	
7	Коррекция страхов и апатии	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - развить доброжелательность; - развить самопонимание; - развить способность к вербализации чувств; - корректировать страхи, апатию 	Практическое занятие
8	Развитие самопонимания, принятие собственной индивидуальности	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - формировать Я-образ; - развить самопонимание; - развить способность к вербализации чувств; - осознать собственную индивидуальность 	Практическое занятие
9	Коррекция застенчивости и развитие навыков самоуправления	1	1 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - корректировать застенчивость, скованность; - развить самопонимание; - развить способность к вербализации чувств; - осознать собственную 	Практическое занятие

				индивидуальность	
10	Развитие наблюдательности и доброжелательности	1	1 ч.	- развить наблюдательность; - корректировать застенчивость, скованность; - развить самопонимание; - развить способность к вербализации чувств	Практическое занятие
11	Формирование терпимого отношения к индивидуальности других	1	1 ч.	- развить сочувствие; - корректировать застенчивость, скованность; - развить самопонимание; - развить способность к вербализации чувств	Практическое занятие
12	Коррекция застенчивости, развитие коммуникативных навыков	1	1 ч.	- развить наблюдательность; - корректировать застенчивость, скованность; - развить самопонимание; - развить способность к вербализации чувств	Практическое занятие
	ВСЕГО	12 часов	12 занятий		

План проведения занятий

Занятие 1

Цель: знакомство участников, диагностика.

1. Знакомство участников;
2. Упражнение «Здравствуйте»;
3. Упражнение «Эмоциональный рисунок»;
4. Проведение диагностики;
5. Рефлексия;
6. Выработка ритуала прощания.

Занятие 2

Цель – развитие самопонимания и дружелюбия.

1. Упражнение «Приветствие»;
2. Упражнение «Эстафета добра»;
3. Упражнение «Автопортрет»;
4. Рефлексия;
5. Ритуал прощания.

Занятие 3

Цель – развитие эмпатии и самопринятия.

1. Упражнение «Приветствие»;
2. Тематическая беседа «Что такое грусть?»;
3. Упражнение «Рисуем музыку»;
4. Рефлексия;
5. Ритуал прощания.

Занятие 4

Цель – развитие эмпатии и навыков саморегуляции.

1. Приветствие «Кулачки»;
2. Тематическая беседа «Что такое гнев?»;
3. Упражнение «Модальности»;
4. Упражнение «Перестрелка»;
5. Рефлексия;
6. Ритуал прощания.

Занятие 5

Цель: принятие себя, формирование собственных внутренних ориентиров.

1. Упражнение «Приветствие»;
2. Упражнение «Принятие себя»;
3. Упражнение «Мой круг общения»;
4. Рефлексия;
5. Ритуал прощания.

Занятие 6

Цель – развитие самопонимания и навыков самоуправления.

1. Приветствие;
2. Упражнение «Придумай танец»;

3. Упражнение «В темпе барабана»;
4. Упражнение «Обретаем спокойствие»;
5. Медитация «Ласковое солнышко»;
6. Рефлексия;
7. Ритуал прощания.

Занятие 7

Цель – коррекция страхов, апатии.

1. Упражнение «Приветствие»;
2. Тематическая беседа «Что такое страх?»;
3. Упражнение «Ласковое имя»;
4. Упражнение «Красный цвет»;
5. Упражнение «Красный цветок»;
6. Упражнение «Пирамида любви»;
7. Рефлексия;
8. Ритуал прощания.

Занятие 8

Цель: развитие самопонимания, принятие собственной индивидуальности.

1. Приветствие «Передай ладошки»;
2. Упражнение «Самоотношение»;
3. Упражнение «Фигура меня»;
4. Рефлексия;
5. Ритуал прощания.

Занятие 9

Цель: коррекция застенчивости и развитие навыков самоуправления.

1. Упражнение «Приветствие»;
2. Тематическая беседа «Что такое стыд?»;
3. Упражнение «Цветотерапия оранжевым»;
4. Упражнение «Оранжевая релаксация»;
5. Рефлексия;
6. Ритуал прощания.

Занятие 10

Цель – развитие наблюдательности и доброжелательности.

1. Приветствие «Пальчики»;
2. Упражнение «Встаньте те, кто...»;
3. Упражнение «Опиши друга»;
4. Упражнение «Зеркало»;
5. Упражнение «Прораб и робот»;
6. Рефлексия;
7. Ритуал прощания.

Занятие 11

Цель – формирование терпимого отношения к индивидуальности других.

1. Упражнение «Приветствие»;
2. Упражнение «Аквариум»;
3. Рефлексия;
4. Ритуал прощания.

Занятие 12

Цель: коррекция застенчивости, развитие коммуникативных навыков.

1. Приветствие «Кулачки»;
2. Упражнение «Этюд на различные позиции в общении»;
3. Упражнение «Руки знакомятся, руки ссорятся, руки мирятся»;
4. Тематическая беседа «Волшебные средства понимания»;
5. Упражнение «Лица»;
6. Упражнение «Маски»;
7. Рефлексия;
8. Ритуал прощания.

Программа по формированию ответственного родительства "Школа любящих родителей"

Пояснительная записка

Семья является базисной основой первичной социализации личности. Именно в семье начинается процесс усвоения ребенком общественных норм и культурных ценностей. Социологическими исследованиями выявлено, что влияние семьи на ребенка сильнее, чем влияние школы, улицы, средств массовой информации. Следовательно, от социального климата в современной семье, духовного и физического становления в ней, в наибольшей степени зависит успешность процессов развития и социализации ребенка. Дети могут развить свой личностный потенциал, только если они воспитываются в безопасной среде, окруженные любовью и заботой родных и близких.

Системой отношений в семье, обеспечивающей условия для безопасной жизнедеятельности ребенка, является *ответственное родительство*. Что же это такое? Следует исходить из того, ответственный родитель – это не то же самое, что родитель добрый или заботливый. Понятие "добрый" характеризует эмоциональную сторону отношения с ребенком. В категорию заботливых родителей входят, как правило, те, кто уделяет ребенку повышенное внимание, следит за его здоровьем, за тем, чтобы ребенок "был не хуже других", но при этом недостаточно занимается развитием его характера, духовной жизни.

Ответственное родительство – это, прежде всего, сбалансированность разных сторон воспитания, высокая степень доверия в отношениях с ребенком, способность и желание поддерживать его материально, но не в ущерб его образованности, развития его личностных качеств. Необходимо принимать во внимание тот факт, что ответственное родительство – это не состояние, а процесс или, если быть более точным, сумма процессов, протекающих в разных измерениях. Ключевыми измерениями ответственного родительства являются следующие:

- 1) *коммуникативное* – регулярное общение с ребенком;
- 2) *эмоциональное* – эмоциональная поддержка, сопереживание ребенку;
- 3) *нормативное* – привитие социальных норм и правил;
- 4) *экономическое* – необходимое материальное обеспечение ребенка;
- 5) *охранительное* – сохранение и укрепление здоровья ребенка и самой его жизни;
- б) *духовное* – привитие базовых жизненных ценностей – жизнь, здоровье, культура страны, общества и другие.

По мнению специалистов, ответственное родительство состоит из двух аспектов: зрелость человека и выполнение определенных функций. Зрелость предполагает достижение жизненного статуса – получение образования, наличие работы, определенный уровень материальной обеспеченности. Необходимыми функциями родителя являются функции, связанные с удовлетворением физиологических, материальных потребностей ребенка (питание, одежда, жилищные условия). Это базовый уровень. Но следует подчеркнуть, что создание благоприятных материальных условий для воспитания ребенка является необходимой, но недостаточной характеристикой ответственного родительства. Ребенка недостаточно просто одевать, кормить. Важно проводить с ним время, разговаривать, разбираться в каких-то его проблемах, находиться с ним в его, так называемой психической реальности. Это главное. Должно быть какое-то равновесие между материальным, педагогическим и психологическим действием на ребенка.

Множество социальных исследований посвящено вопросам семейного воспитания. Целый ряд авторов, учёных – культурологов, социологов, психологов, педагогов изучали семейные проблемы – это В.А. Сухомлинский, К.Д. Ушинский, Л.С. Алексеева, И.А. Андреев и др., а также современники – О.В. Степанов, Н.И. Рогов, Е.Ю. Гончарова, И.Н. Алексеенко. Эти авторы с различных точек зрения изучили все стороны семейного воспитания. Они пишут об ответственности родителей, о роли семьи в воспитании, о взаимоотношениях между членами семьи, о возрастных особенностях, о методах воспитания, о типичных ошибках воспитания.

Ответственное родительство складывается в результате постоянного взаимодействия, коммуникации между родителями и ребенком. При этом, чтобы подобное взаимодействие приводило к формированию действительно ответственного родительства, родители должны руководствоваться в первую очередь не своими собственными интересами, желаниями или потребностями, а интересами и потребностями самого ребенка как личности. В связи с этим ответственное родительство подразумевает наличие такого важного качества, как понимание интересов ребенка. Иначе говоря, ответственные родители – это родители, обладающие особой *родительской компетенцией*, то есть пониманием того, что на данном возрастном этапе или в данной жизненной ситуации нужно ребенку. Отсутствие же родительской компетенции может приводить к совершению безответственных поступков даже со стороны любящих и лично состоявшихся родителей.

Дефекты семейного воспитания, родительская некомпетентность в выборе воспитательных средств, порождают массу проблем в поведении детей, их развитии, образе жизни. Современный ритм жизни, занятость родителей и как следствие их эмоциональное выгорание, т.е. состояние эмоционального, умственного и физического истощения, существенно искажают характер детско-родительских отношений. Это проявляется в исчезновении совместных форм деятельности, в дефиците теплоты и внимательного отношения друг к другу, не знание родителями эмоциональных потребностей своих детей, что часто приводит к формированию у ребенка неадекватной самооценки, неуверенности в своих силах, отрицательных форм самоутверждения, а в крайних случаях выражается в педагогической запущенности и задержках психического развития. Нарушенная система семейных отношений формирует такую группу проблем, как: детский суицид, бегство из дома, уход в религиозные секты, неформальные асоциальные объединения, агрессивное и жестокое поведение.

Одним из показателей ответственного родительства является способность конструктивно решать проблемы. Столкнувшись с трудной жизненной ситуацией, родители должны справиться с ней самостоятельно, либо обратиться за помощью к профессионалам, пока кризис не перешел в хроническую форму. Однако обращение к профессиональной помощи не столь распространено в нашей стране. В ситуации ненормативного кризиса родители либо решают возникшие проблемы самостоятельно, прибегают к помощи родственников, друзей, либо, если ситуацию изменить не удалось, уклоняются от решения проблемы. В последнем случае возможны как конструктивные формы поведения (например, сосредоточение большего внимания на работе), так и деструктивные (улучшение состояния с помощью лекарственных средств, алкоголя, наркотиков). При этом своевременное и корректное вмешательство специалистов играет решающую роль.

Для того чтобы минимизировать количество ошибок в воспитании, повышать уровень своей информированности и подготовленности, необходимо внедрение программ по просвещению родителей.

Программа по формированию ответственного родительства "Школа любящих родителей" составлена для родителей (законных представителей), опекунов и приемных родителей несовершеннолетних, предусматривает формирование ответственного родительства, тем самым, обеспечивая предпосылки для нормального воспитания и образования ребенка в семье.

Занятия программы направлены на укрепление отношений между родителем и ребенком. В процессе занятий родители становятся более чувствительными к запросам и потребностям своих детей и учатся относиться к ним с пониманием, создавая в доме такую атмосферу, в которой ребенок может чувствовать себя комфортно и безопасно. Основная задача – коррекция взаимоотношений в семье посредством комплексных тренинговых упражнений.

Цель программы – повышение родительской компетентности и улучшение детско-родительских отношений.

Задачи:

- 1) способствовать повышению обязательств родителей по обеспечению надлежащего уровня обучения и воспитания ребенка;
- 2) корректировать представления о родительских функциях, формировать (накапливать) знания об условиях их выполнения;
- 3) содействовать позитивному развитию внутрисемейных отношений и улучшению детско-родительского стиля взаимоотношений;
- 4) повышать уровень психологического комфорта в семьях и усиливать мотивацию родителей к сохранению и укреплению семейных ценностей.

Целевая группа: родители несовершеннолетних. Количественный состав группы – не более 10 человек. На одном из занятий предполагается совместное участие родителей с детьми.

Кадровое обеспечение: психолог, специалист по реабилитационной работе, медицинский работник.

Срок реализации программы: 1,5 месяца.

Условия реализации программы: занятия проводятся на базе Семейного многофункционального центра 1 раз в неделю (6 занятий, из них: 3 занятия по 2 часа, 2 занятия – диагностических (первое и заключительное) – 1 час, совместное занятие родителей с детьми – 1,5 часа). Содержание и структура занятий может варьироваться в зависимости от потребностей родителей.

Для проведения занятий требуется просторный кабинет, в котором можно организовать пространство, переставляя кресла пуф, стулья и столы, освобождая место для выполнения упражнений, связанных с двигательной активностью.

Программа включает работу досуговой площадки для родителей и детей. Досуговая площадка является местом совместного времяпровождения семьи, которое способствует гармонизации детско-родительских отношений, закреплению знаний, полученных в процессе участия в программе. Для семей с детьми работают зоны с игровым оборудованием и инвентарем: кабинет гимнастических упражнений и подвижных игр (скакалки, мячи, обручи и прочее), кабинет настольных игр и конструкторов, интерактивный кабинет (игровой ландшафтный стол, интерактивный пол, интерактивная песочница). Досуговую площадку родители с детьми могут посещать в удобное для них время в течение периода участия в программе (1,5 месяца).

С целью восстановления при переутомлении, истощении нервной, эмоциональной системы, синдроме хронической усталости родители имеют возможность пройти курс массажа (количество сеансов определяется индивидуально) на биоэнергомассажере (БЭМ).

В рамках программы предполагается разработка и распространение информационных буклетов и памяток для родителей.

Принципы реализации программы:

1) *Принцип своевременности* предусматривает раннее выявление семейного неблагополучия, трудных жизненных ситуаций, в которых оказались семьи с детьми. Реализация этого принципа дает возможность предотвратить "скатывание" семьи к критической границе.

2) *Принцип индивидуального подхода* предполагает учет социальных, психологических особенностей конкретной семьи при выборе форм воздействия, в дальнейшем – взаимодействия.

3) *Принцип стимулирования внутренних ресурсов семьи* – настрой семьи на самопомощь путем изменения образа жизни, перестройки отношений с детьми, принятие решения обратиться за помощью к специалистам (при необходимости).

Формы и методы работы: тренинговые занятия, ролевые игры, упражнения, беседа, групповая дискуссия, видеометод, опрос, досуговая деятельность.

Этапы работы над программой:

1. Подготовительный. На данном этапе происходит формирование целевой группы. Критериями набора участников программы являются:

- собственное желание родителей, то есть осознание ими трудностей в воспитании ребенка, желание повысить свою родительскую компетентность (*типовое объявление о наборе в группу приведено в Приложении 4*);

-направление других служб (отдел опеки, ОДН и др.) в связи с зафиксированным семейным неблагополучием;

- нарушение в поведении или эмоциях ребенка.

2. Основной. Этап предполагает проведение занятий по запланированным темам, работу досуговой площадки, курс массажа на биоэнергомассажере (БЭМ).

3. Итоговый. На данном этапе подводятся итоги работы, проводится оценка достигнутых результатов, определяется необходимость дальнейшей работы. Планируется проведение повторной диагностики с подростками через полгода после реализации программы.

Диагностические методики (Приложение 2)

Проводится входящая и итоговая диагностики

1. Тест "Подростки о родителях" ADOR (автор Е.Шафер, модификация З. Матейчика и П. Ржичана). Воспитательное воздействие родителей глазами ребенка, в частности: позитивный интерес, директивность, враждебность, автономность, непоследовательность.

2. Тест-опросник родительского отношения (ОРО), разработанный А.Я. Варгой, В.В. Столиным представляет собой психодиагностический инструмент, ориентированный на выявление родительского отношения у лиц, обращающихся за психологической помощью по вопросам воспитания детей и общения с ними.

3. Анализ семейных взаимоотношений Э.Г. Эйдемиллер, В.В. Юстицкис (АСВ) (опросник для родителей подростков в возрасте от 11 лет). Опросник позволяет определить различные нарушения процесса воспитания, выявить тип неграмотного патологического воспитания и установить некоторые причины этих нарушений.

Примечание. В Приложении 3 размещен комплект методик для диагностики семейных и детско-родительских отношений. Психологу, реализующему программу, предлагается выбрать альтернативные диагностические методики на его усмотрение.

Рекомендации: прослеживается динамика изменений личности подростков и родителей (проведение повторного тестирования подростков через неделю после прекращения работы с родителями в группе, ежемесячные индивидуальные встречи с участниками группы в течение полугода (по потребности родителей), проведение повторного тестирования подростков через полгода).

Ожидаемые результаты:

- повышение ответственности родителей за воспитание и обучение детей;
- освоение навыков конструктивного взаимодействия в сфере детско-родительских отношений;
- достижение способности к пониманию переживаний, состояний и интересов своего ребенка;
- повышение уровня психологического комфорта в семье и формирование мотивации родителей к сохранению и укреплению семейных ценностей.

Критерии эффективности (степень достижения цели будет отслеживаться при использовании диагностических методик):

- степень сознательности в воспитании ребенка;
- уровень психологической комфортности в семье;
- уровень мотивации участников программы для преодоления трудностей в отношении со своим ребенком;
- снижение среднего уровня выраженности признаков "дистанция" и "концентрация" в детско-родительских отношениях;
- степень активности участников программы на занятиях.

Тематическое планирование программы

№ п/п	Тема занятия	Кол-во занятий	Кол-во часов	Задачи	Форма проведения
1.	Знакомство. Первичная диагностика	1	1	Знакомство и установление контакта ведущего с группой, снятие барьеров, создание атмосферы доверия и сплочения группы	Практическое занятие. Первичная диагностика
2.	Мир детский и мир взрослый	1	2	Осознание различий между внутренним миром ребенка и взрослого, восприятием, эмоциональными переживаниями, мотивами, потребностями, поведением. Приобретение навыков анализа причин поведения ребенка, исходя из позиций самого ребенка	Практическое занятие
3.	Искусство воспитания	1	2	Знакомство с приемами влияния на своего ребенка; отработка навыков критиковать, хвалить, принимать критику и похвалу	Практическое занятие
4.	Барьеры в общении с ребенком и	1	2	Формирование умения отличать "барьеры межличностного	Практическое занятие

	их преодолени е			общения" от открытости и истинности в выражении чувств. Формирование навыков конструктивного общения, самоконтроля	
5.	Путь доверия (совместное занятие для родителей с детьми)	1	1,5	Формирование чувства близости между родителями и детьми, умения сопереживать, понимать чувства другого, доверять друг другу	Практическое занятие
6.	Итоговое занятие для родителей	1	1	Подведение итогов групповой работы; осознание родителями позитивных изменений после посещения занятий; планирование дальнейшей работы с детьми по улучшению взаимоотношений с ними	Практическое занятие. Итоговая диагностика

План проведения занятий

Занятие 1. "Знакомство"

1. Приветствие участников группы. Установление контакта ведущего с группой.
2. Выработка и принятие правил группы.
3. Диагностика участников.
4. Упражнение "Мои ожидания от программы".
5. Подведение итогов.

Занятие 2. "Мир детский и мир взрослый"

1. Разминка "Цветок настроения".
2. Самостоятельная работа с бланком анкеты "Внутренний мир".
3. Упражнение "Да", "Нет", "Может быть".
4. Упражнение "Погружение".
5. Информативный блок.
6. Упражнение "Пойми чувства ребенка".
7. Упражнение "Я – сообщение".
8. Упражнение "Моя юность".
9. Упражнение "Билль о правах".

10. Рефлексия, обратная связь.
11. Домашнее задание.

Занятие 3. "Искусство воспитания"

1. Упражнение "Родитель и ребенок".
2. Информирование: Умелое использование приемов похвалы, поощрения, критики, наказания, требований.
3. Упражнение "Требование".
4. Упражнение "Критика".
5. Упражнение "Несправедливая критика".
6. Упражнение "Мне нравится, что ты...".
7. Упражнение "Подросток".
8. Упражнение "Как поощрить ребенка".
9. Просмотр короткометражного фильма о семейных ценностях "Бумеранг".
Обсуждение.
10. Рефлексия, обратная связь.

Занятие 4. "Барьеры в общении с ребенком и их преодоление"

1. Упражнение "Робот".
2. Информационный блок.
3. Упражнение "Распознавание барьеров".
4. Упражнение "Чья проблема больше?".
5. Упражнение "Преодоление барьера "Избегание".
6. Упражнение "Недетские запреты".
7. Упражнение "Поверх барьеров".
8. Упражнение "Отгадай чувство".
9. Упражнение "Слушать чувства".
10. Подведение итогов.

Занятие 5. "Путь доверия"(совместное занятие для родителей с детьми)

1. Разминка "Цветок настроения".
2. Упражнение "Слепой и поводырь".
3. Упражнение "Ежик".
4. Игра "Родители и дети".
5. Упражнение "Слепое слушание".
6. Упражнение "Похвастайся мамой (папой)".
7. Упражнение "Налаживание взаимоотношений".
8. Подведение итогов.

Занятие 6. Итоговое занятие для родителей

1. Приветствие.
2. Повторная диагностика.
3. Упражнение "Успех".
4. Упражнение "Переписанная биография".
5. Работа по упражнению "Мои ожидания от программы" (см. Занятие 1 "Знакомство").
6. Подведение итогов. Раздача буклетов и памяток по воспитанию детей.

РАЗДЕЛ IV. ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Информационные материалы, распространяемые Семейным МФЦ, имеют несколько важных функций для эффективного взаимодействия с клиентами. Информационные материалы включают в себя: листовки, брошюры, буклеты, плакаты, баннеры, а также и цифровые ресурсы, например, веб-сайт.

Какие функции включают в себя информационные материалы? Во-первых, они несут информационную функцию. То есть, они содержат какую-либо справочную информацию. Например, о видах социальных услуг, предоставляемых Семейным МФЦ, для каких категорий населения он предназначен, какие службы у него существуют и т.д. Кроме того, информационная функция повышает узнаваемость бренда. Рекламные информационные материалы о деятельности Семейного МФЦ способствуют его популярности, увеличению числа клиентов, а как следствие и большему объему предоставляемой помощи семьям с детьми. Люди начинают лучше понимать, с какой целью создан Семейный МФЦ и что они могут получить, обратившись сюда. Конечно, узнаваемость создают не только материалы, немало важны и логотип, и фирменный стиль. Постоянное их появление в том числе и в информационных материалах вызывает устойчивую ассоциацию с Семейным МФЦ.

Во-вторых, образовательная функция. Некоторые материалы могут включать образовательный контент, благодаря которому родители или дети могут подчерпнуть для себя что-то новое. Например, это могут быть простые инструкции по оформлению пособий самостоятельно, советы по воспитанию детей, рекомендации по улучшению семейных отношений и многое другое.

Поэтому, информационные материалы Семейного МФЦ являются неотъемлемой частью его работы, обеспечивая эффективное информирование, образование и поддержку клиентов. Они способствуют повышению осведомленности, улучшению доступа к

услугам, укреплению доверия и созданию условий для успешного взаимодействия между Семейным МФЦ и семьями¹.

Примеры информационных материалов

БУ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ (С СОЦИАЛЬНОЙ ГОСТИНИЦЕЙ)"

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ находящийся в трудной жизненной ситуации

семейный мфц

МЕСТО ВСТРЕЧИ СЕМЬИ И ГОСУДАРСТВА

семейный мфц

- полное сопровождение до решения вопросов
- оказание юридической помощи (оформление выплат, пособий)
- оказание экстренной психологической помощи
- предоставление срочных социальных услуг
- временное проживание в социальной гостинице
- проведение развивающих и досуговых мероприятий для детей

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
"ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ
(С СОЦИАЛЬНОЙ ГОСТИНИЦЕЙ)"

Г. ОМСК, КОМСОМОЛЬСКИЙ ГОРОДОК, 15

РЕЖИМ РАБОТЫ:
ПН-ЧТ: 8:30 - 17:30
ПТ: 8:30 - 16:15
ПЕРЕРЫВ: 13:00 - 13:45
СБ-ВС: ВЫХОДНОЙ

ТЕЛ.: 545-000

www.буцспсд.рф

¹ Полные версии материалов вы можете найти, отсканировав QR-код на обороте обложки сборника.



Воспользоваться услугами Семейного МФЦ могут:

- семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении;
- молодые семьи;
- семьи участников специальной военной операции (СВО);
- женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении, иной трудной жизненной ситуации вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье;
- несовершеннолетние и их родители, признанные нуждающимися в социальном обслуживании

Контакты



+7 (3812) 545-000



www.буцспсд.рф



г. Омск, Комсомольский
городок 15

РЕЖИМ РАБОТЫ:

ПН-ЧТ: 8:30 - 17:30

ПТ: 8:30 - 16:15

Перерыв: 13:00 - 13:45

СБ-ВС: выходной



СЕМЕЙНЫЙ МФЦ — ЭТО :

- доступное и комфортное получение социальных услуг в режиме «одного окна»
- индивидуальный, адресный подход к каждой семье с детьми
- профилактика обстоятельств, способствующих развитию трудной жизненной ситуации
- минимизация процесса сбора документов, подтверждающих право на получение услуг
- компетентные специалисты

СЕМЕЙНЫЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР —
МЕСТО ВСТРЕЧИ
СЕМЬИ И ГОСУДАРСТВА



Кто может обратиться в Семейный МФЦ?

- семьи с детьми, попавшие в трудную жизненную ситуацию
- молодые семьи
- семьи участников специальной военной операции
- женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении, иной трудной жизненной ситуации вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье
- семьи, воспитывающие детей с ОВЗ



Контакты



+7 (3812) 545-000



www.буцспсд.рф



г. Омск, Комсомольский
городок 15

РЕЖИМ РАБОТЫ:

ПН-ЧТ: 8:30 - 17:30

ПТ: 8:30 - 16:15

Перерыв: 13:00 - 13:45

СБ-ВС: выходной



**семейный
мфц**

Служба экстренной
психологической помощи
и экстренного реагирования

Основные услуги службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

- предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе по телефону
- предоставление срочных социальных услуг
- осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому
- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих потребность семей с детьми в социальном обслуживании
- информирование о возможности получения социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения

- оказание консультативной, психологической, в том числе экстренной психологической помощи посредством телефонной связи, социальной и иной помощи
- оказание эффективной комплексной социальной помощи семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, направленной на разрешение проблемы и закрытие случая



СЕМЕЙНЫЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР —
МЕСТО ВСТРЕЧИ
СЕМЬИ И ГОСУДАРСТВА

**семейный
мфц**

Перечень жизненных ситуаций для обращения в Семейный МФЦ:

- рождение ребенка
- оформление ребенка в детский сад, школу, кружки и секции
- насилие в семье
- отсутствие постоянного места жительства
- содействие в поиске работы и т.д.



Контакты



+7 (3812) 545-000



www.буцспсд.рф



г. Омск, Комсомольский
городок 15

РЕЖИМ РАБОТЫ:

ПН-ЧТ: 8:30 - 17:30

ПТ: 8:30 - 16:15

Перерыв: 13:00 - 13:45

СБ-ВС: выходной



ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ
в трудной
жизненной
ситуации



**семейный
мфц**
Служба первичного
приема

Основные услуги службы первичного приема семей с детьми

- осуществление приема семей с детьми по решению различных жизненных ситуаций в режиме "одного окна"
- составление индивидуального маршрута семьи с учетом их жизненных ситуаций
- консультирование о существующих мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления с учетом жизненных ситуаций семьи
- содействие в получении мер социальной поддержки (оформление пособий, выплат)
- консультация юриста
- зона цифровых сервисов с доступом к Госуслугам и другим интернет сервисам
- информирование о перечне услуг Семейного МФЦ
- телефонное и онлайн консультирование



СЕМЕЙНЫЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР —
МЕСТО ВСТРЕЧИ
СЕМЬИ И ГОСУДАРСТВА

**семейный
мфц**

Рекомендации

- Старайтесь поддерживать самостоятельность ребенка
- Расскажите, как разрешать конфликтные ситуации с другими людьми
- Помогите ребенку развить самоанализ о его проделанной работе
- Научите ребенка управлять эмоциями
- Поддерживайте увлечения ребенка
- Станьте образцом для подражания для вашего ребенка
- Важно уважать мнение ребенка
- Позвольте ему самому распоряжаться денежными средствами

Если у вас есть какие-то проблемы связанные со взрослением вашего ребенка, специалисты БУ "ЦСПСД" готовы оказать помощь.

Наш адрес:
644023, г. Омск,
ул. Комсомольский городок, 15
тел. 36-04-15
тел. 46-54-64



Бюджетное учреждение Омской области
"Центр социальной помощи семье и
детям (с социальной гостиницей)"

ПРОЯВЛЕНИЕ ЧУВСТВА ВЗРОСЛОСТИ

(рекомендации родителям)

Омск, 2023

Положительные качества чувства взрослости

- самостоятельность
- ответственность
- целеустремленность
- способность к саморефлексии
- способность правильно решать конфликтные ситуации

Что такое чувство взрослости?

Чувство взрослости - это чувство, при котором ваш ребенок начинает чувствовать себя более независимым и ответственным. Он становится более готовым брать на себя обязанности и принимать важные решения самостоятельно.

Отрицательные качества чувства взрослости

- отказ от помощи взрослых
- игнорирование советов взрослых
- конфликты между подростком и родителями
- нерешимость, неуверенность в некоторых особо важных, сложных ситуациях и задачах
- завышенные ожидания к себе;
- эмоциональный стресс на фоне неудач в делах
- развитие депрессии на фоне не состояния решить самостоятельно проблемы

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Каждый раздел сборника играет свою уникальную роль в создании и организации работы Семейного многофункционального центра и подчеркивает важность ориентированности на помощь семьям с детьми.

Раздел, посвященный нормативно-правовым актам, показывает, как устроена работа Семейного МФЦ, правовые документы демонстрируют законность и прозрачность его работы. Эти документы не только задают четкие рамки деятельности центра, но и гарантируют защиту прав и интересов граждан, обратившихся за помощью.

Технологии работы, описанные во втором разделе, играют ключевую роль в организации эффективных процессов взаимодействия с клиентами и партнерами. Проактивная коммуникация, алгоритмы межведомственного взаимодействия и использование речевых скриптов позволяют сотрудникам центра действовать профессионально и оперативно, создавая условия для качественного обслуживания и своевременного решения проблем семей.

Практики, представленные в третьем разделе, демонстрируют, как социальные программы способствуют улучшению благосостояния семей, укреплению родительских навыков, повышению эмоционального и психологического комфорта как взрослых, так и детей. Эти программы не только помогают улучшить психическое состояние, но дают новые знания, которые пригодятся в жизни.

Наконец, информационные материалы, описанные в четвертом разделе, подчеркивают важность распространения знаний о деятельности центра среди населения. Эффективная информационная политика способствует повышению узнаваемости СМФЦ, укреплению доверия и расширению охвата клиентов, создавая условия для более доступной и эффективной помощи семьям.

Таким образом, сборник материалов по организации работы Семейного многофункционального центра представляет собой руководство, охватывающее ключевые аспекты деятельности центра. Он служит инструментом для оптимизации работы и укрепления связей с клиентами, способствуя выполнению главной задачи — поддержке семей и созданию условий для их благополучия.

Полные версии материалов здесь:



ОМСК, 2024