

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Уральский гуманитарный институт

Кафедра «социальной работы»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ ПЕРЕД ГЭК  
Зав. кафедрой социальной работы

\_\_\_\_\_ (подпись) (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

### **СПОСОБЫ АКТИВИЗАЦИИ РЕСУРСОВ КЛИЕНТОВ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСНОГО ЦЕНТРА**

(на примере Межрегиональной общественной организации по содействию  
семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок»)

Научный руководитель: Миронова М.В.,

кандидат социологических наук,

доцент кафедры социальной работы

Нормоконтролер: \_\_\_\_\_

Студент группы УГИМ-385002

Черепанова Ирина Владимировна

Екатеринбург 2021

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ АКТИВИЗАЦИИ РЕСУРСОВ КЛИЕНТОВ .....	6
1.1 Ресурсный подход в социальной работе .....	6
1.2 Кризисный центр как внешний ресурс для клиентов .....	23
ГЛАВА 2. РОЛЬ КРИЗИСНОГО ЦЕНТРА В АКТИВИЗАЦИИ РЕСУРСОВ КЛИЕНТОВ (на примере Межрегиональной общественной организации по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок»)..	42
2.1 Направления работы кризисного центра по активизации ресурсов клиентов.....	42
2.2 Особенности организации работы по активизации ресурсов клиентов ....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	73
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	76

## **ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность темы исследования объективно predetermined тем, что современная практика социальной работы в первую очередь ориентирована на оказание услуг клиентам, имеющим официальный статус, подтверждающий их нуждаемость в социальном обслуживании. Нередки случаи укрывания информации о фактическом статусе для получения мер поддержки. К таким случаям может относиться статус малоимущей семьи, когда клиент может получать заработную плату неофициально. Другим примером может служить ситуация, когда родитель не выходит на работу, получая ежемесячные выплаты по уходу за ребенком-инвалидом, потому что потеряет этот источник дохода, а заработная плата, которую он может получать со своим уровнем квалификации будет примерно равна размеру данной выплаты. Часто у клиентов, имеющих официальный статус, подтверждающий их нуждаемость в социальных услугах, выражена иждивенческая позиция, они считают, что государство должно им помогать, но они не предпринимают шагов для выхода из сложившейся ситуации, привыкая к такому порядку дел, что со временем может приводить к еще большему снижению благополучия этих граждан. Клиенты могут на протяжении долгих лет получать социальную помощь и финансовую поддержку со стороны государства, но их жизненная ситуация не меняется, так как у них нет мотивации на перемены.

Обратным примером может являться семья, которая не имеет возможности предоставить необходимые документы для признания ее нуждающейся в социальных услугах. Например, уровень дохода семьи незначительно превышает прожиточный минимум или по документам семья имеет хороший доход, но почти все денежные средства уходят на оплату долгов по кредитам или на лечение члена семьи, у которого нет статуса инвалида. Такой семье не будет оказана своевременная помощь. Социальные службы начнут работу с семьей только в случае ухудшения ее ситуации. Это говорит о сложности баланса между ориентацией социальной политики на

благополучные и неблагополучные семьи, между профилактической работой с неблагополучием и работой с тяжелой затяжной формой семейного неблагополучия. Практика показывает, что работа со второй категорией часто малоэффективна (лишь немногие семьи начинают самостоятельную жизнь), а социальный результат неустойчив. Это связано с тем, что семьи, долго живущие в неблагополучии, адаптируются к условиям своей жизни. У них снижается активность и мотивация к изменению ситуации, а также уменьшается количество ресурсов, которые могут быть использованы ими для возвращения к благополучной жизни. В силу высокой загруженности, специалисты не имеют возможности уделять достаточное количество времени каждой неблагополучной семье для поддержки и активизации ее ресурсов. Даже если семья начала решать свои проблемы и столкнулась с новыми трудностями, специалистам не всегда хватает временных и профессиональных ресурсов, для своевременного выявления и оказания помощи семье.

В этой связи важно сделать больший акцент на профилактику неблагополучия и работу с клиентами на ранних стадиях, не допуская ухудшения их жизнедеятельности. Значимую роль приобретает активная позиция личности, ее навыки быстрой адаптации к меняющимся обстоятельствам и готовность задействовать имеющиеся или потенциальные ресурсы.

Объект исследования: ресурсы клиентов кризисного центра

Предмет исследования: активизация ресурсов клиентов

Цель исследования: изучить способы активизации ресурсов клиентов кризисного центра

Задачи исследования:

1. Проанализировать теории, которые легли в основу ресурсно-потенциального подхода
2. Определить виды ресурсов, имеющиеся у клиентов
3. Выделить факторы, положительно влияющие на активизацию ресурсов клиентов

4. Дать характеристику кризисному центру как внешнему ресурсу личности
5. Описать ключевые направления деятельности кризисного центра по активизации ресурсов клиентов
6. Выявить формы и методы работы с клиентами кризисного центра по активизации их ресурсов.

Теоретическая база исследования включает труды Р. Адамса, Ф. Парслоу и Б. Соломона, изложивших в своих работах суть концепции активизации. Среди зарубежных исследователей наиболее значимый вклад внесли М. Пейн, Ф. Парслоу, О. Стивенсен, С. Гено. В отечественной литературе теорию эмпаурмента в социальной работе развивают Буторина А.А., Бородкина О.И., Романычев И., Ярская-Смирнова Е. и др.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, состоящей из двух глав, заключения, библиографического списка.

В первой главе представлены теоретико-методологические основания исследования понятия ресурсов человека и их виды – внешние и внутренние ресурсы по отношению к субъекту и приведены классификации разных авторов. Описано понятие ресурсный потенциал личности и его составляющие.. Дано понятие активизации (эмпаурмент) ресурсов клиента. Описаны основные принципы и способы активизации ресурсов на разных уровнях: микроуровень, мезоуровень, макроуровень. Дана характеристика кризисному центру.

Во второй главе представлены результаты эмпирического исследования, посвященного изучению направлений работы кризисного центра и особенностей работы в нем по активизации ресурсов клиентов. Определены ключевые компоненты, оказывающие наибольшее влияние на активизацию ресурсов клиента и устойчивость социального эффекта.

# ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ АКТИВИЗАЦИИ РЕСУРСОВ КЛИЕНТОВ

## 1.1 Ресурсный подход в социальной работе

Социальная работа как область профессиональной деятельности имеет множество теоретических подходов и к настоящему моменту накопила богатый практический опыт работы. В традиционном понимании клиентом социальной работы может являться как отдельный индивид, так и группа людей, семьи, сообщества, которые нуждаются в социальной поддержке и защите. Наиболее часто клиентов социальной работы разделяют на категории, связанные с бедностью, состоянием здоровья, потерей трудоспособности, возрастом, неблагополучием, социально опасным положением и другими формальными характеристиками. Долгое время в помогающих профессиях, в том числе, в социальной работе, преобладала идея восприятия клиента как объекта. В свою очередь к субъектам социальной работы относились различные социальные институты, организации и учреждения. Субъект воздействует на клиента социальной работы, оказывая ему социальные услуги, без учета его реальных потребностей. Такой подход определял пассивную позицию клиента, не принимая в расчет имеющиеся у него ресурсы и мотивы. Без этого понимания активное воздействие со стороны субъектов социальной защиты приводило к иждивенческой позиции клиента. На современном этапе развития социальной работы меняется отношение к клиенту, он становится активным участником процесса. Такой характер отношений принято обозначать как субъект-субъектный. В настоящее время клиенту отводится более активная роль и считается, что он может сам выходить из любых сложных ситуаций, имея для этого необходимый уровень ресурсов. В этом случае среди задач социальной работы на первое место выходит поиск и активизация ресурсов клиента для того, чтобы он включился в решение своей проблемы.

У каждого субъекта (клиента) социальной работы существуют свои специфические ресурсы, которые зависят от уровня, на котором мы проводим анализ. Таким образом можно выделить индивидуальный уровень, уровень семьи, сообщества и общества в целом. Каждый последующий уровень включает совокупность ресурсов объектов предыдущего уровня.

С теоретической и методологической точки зрения, необходимо выяснить позицию ученых, исследующих понятие ресурса в широком и узком смысле этого слова. В первую очередь важно определить какие ресурсы выделяют на базовом индивидуальном уровне.

Принято считать, что первым ученым, изучавшим явление ресурсов является французский ученый П. Бурдьё. Именно он предложил рассмотреть ресурсы социальных классов с учетом их объема и структуры, что является более широким взглядом, нежели классические теории стратификации. Бурдьё П. выделил основные виды ресурсов, которые в его работах называются капиталами: социальный, экономический и культурный капитал. Социальный капитал представляет собой совокупность ресурсов, которые связаны сетью взаимных знакомств и признания. Чем больше сеть социальных связей индивида, тем большим капиталом он обладает. Благодаря социальной сети у индивида открывается доступ к коллективному капиталу. Под культурным капиталом понимаются практические знания индивида, позволяющие ему узнавать стратегии и принципы действия других агентов (объектов). Культурный капитал напрямую связан с социализацией индивида в определенной среде и позволяет ему соблюдать нормы и правила, принятые в данном обществе. Экономический капитал состоит из трех элементов: денежный, производственный и товарный капитал<sup>1</sup>. Бурдьё П. считал, что разные виды капиталов имеют свойство компенсировать собственный недостаток за счет развитости других. Например, если у человека низкий социальный капитал, то благодаря большому объему экономического

---

<sup>1</sup> Радаев В.В. Понятие капитала, формы капиталов и их конвертация/ В.В. Радаев// Экономическая социология - 2002 - №4.

капитала, он может удовлетворить свой дефицит социальных связей. Еще одним свойством капитала является его возможность накапливаться и увеличиваться.

Шкаратан О.И., анализируя данные различных исследований пришел к выводу о том, что даже в рамках одного типа общества, но в разные исторические периоды востребованы разные ресурсы.

В различных отраслях науки в понятие ресурса вкладываются свои специфические характеристики. Например, в социологии труда, используя данный термин, выделяют «личностный потенциал работника». С точки зрения данной отрасли, у каждого работника есть трудовой и психологический потенциал. Трудовой потенциал отражает объективную готовность человека к труду, а психологический – субъективную. Личностный потенциал рассматривается как целостный спектр функций, которые воспроизводит личность, ее дееспособность.

Ученые разделяют ресурсы на формальные и неформальные, а также на реально существующие и потенциальные и говорят о том, что у ресурсов бывает разная степень управляемости в зависимости от необходимых целей<sup>1</sup>.

Следует различать понятия «ресурс» и «капитал».

В рамках данной работы, под ресурсами клиента автор понимает всю совокупность инструментов, как реально существующих, так и потенциальных (гипотетических), направленных на поддержание стабильности клиента и развитие его потенциала<sup>2</sup>. В свою очередь под ресурсным потенциалом личности понимается «совокупность качеств субъекта или особое интегральное качество, которое выполняет функцию “реализации” субъекта, т.е. определяет и обеспечивает эффективность

---

<sup>1</sup> Замараева З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: Учебник для бакалавров / З. П. Замараева. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018.

<sup>2</sup> Российская энциклопедия социальной работы / Под общ. ред. д.и.н., проф. Е.И. Холостовой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016.



осуществления им в данных объективных условиях всех видов жизнедеятельности»<sup>1</sup>.

К ресурсам могут быть отнесены личностные, социальные, экономические, культурные, социально-демографические и иные характеристики. Под активами понимаются ресурсы, которые используются человеком. Таким образом, не всякий ресурс может стать активом и для этого перехода должно соблюдаться два условия – ресурс должен быть востребован на соответствующем рынке и у него должен быть достаточный объем, чтобы он имел экономический эффект.<sup>2</sup> Капитал считают ограниченным ресурсом, который обладает свойством накопления и конвертации из одного типа капитала в другой.<sup>3</sup> Капитал может содержать множество активов.

Ресурсы подразделяются на 1) традиционные и современные ресурсы; 2) внешние и внутренние ресурсы; 3) Групповые и индивидуальные ресурсы.<sup>4</sup> К традиционным ресурсам относятся физическая сила, наличие собственности, доступ к власти, мотивация к эффективному труду, способность управлять и владеть орудиями труда, а также позитивный тип мышления и поведения. К современным ресурсам относятся просвещенность и умение делать правильный выбор, возможность избегать социальных рисков, информированность, адаптивность, навыки в сфере высокоинтеллектуальных технологий и обучаемость субъекта. Внешние ресурсы делятся на внесоциальные и социальные. К первым относятся климат, окружающая среда, природные ресурсы местности. Ко вторым - степень социального неравенства, стратификационная модель общества, функционирование системы социальной защиты, здравоохранению и образованию. К внутренним ресурсам причисляют социально-психологические характеристики личности,

---

<sup>1</sup> Российская энциклопедия социальной работы / Под общ. ред. д.и.н., проф. Е.И. Холостовой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016.

<sup>2</sup> Тихонова Н.Е. Ресурсный подход как новая теоретическая парадигма в стратификационных исследованиях / Н.Е. Тихонова // Экономическая социология. – 2006. - №3.

<sup>3</sup> Радаев В.В. Понятие капитала, формы капиталов и их конвертация/ В.В. Радаев// Экономическая социология - 2002 - №4.

<sup>4</sup> Замараева З.П. Феномен бедности в социологии с позиции факторного и ресурсного анализа / З.П. Замараева // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. - 2018. - №1 (33).

такие как целеустремленность, конкурентоспособность, активность в решении возникающих трудностей, инициативность и другие. Групповые ресурсы в первую очередь связаны с принадлежностью к группе, слою общества и наличием различных социальных связей, а к индивидуальным относятся физические, демографические, коммуникативные возможности, интеллект и способности.

Внешние социальные ресурсы оказывают влияние на внутренние ресурсы человека, проявляясь в виде социально-психологической, эмоциональной и информационной поддержки. Но внешние ресурсы всегда опосредованы внутренними ресурсами человека. Использование возможностей, которые предоставляет внешняя среда, зависит от внутренней готовности субъекта обратиться за помощью. Иными словами, личностные характеристики человека влияют на степень его адаптивности. При отсутствии необходимых внутренних качеств, человек не способен обратиться к имеющимся у него потенциальными возможностями. Одним из наиболее важных качеств в этой связи является способность адекватно реагировать на неблагоприятные обстоятельства, опираясь на собственное умение справляться с трудностями.

К существенно значимым внутренним ресурсам личности также относятся оптимизм и активность, уверенность в себе, открытость, высокая самооценка, философское отношение к жизни, удовлетворенность социальной ролью и целостная Я-концепция, определенность в жизненных целях, вера в различных областях жизни и осознание принадлежности к группе, преобладание позитивных эмоций, чувство успешности самореализации, положительные эмоции от общения с другими людьми, умение прогнозировать жизненные ситуации, интерпретировать их, способность адекватно оценивать свои ресурсы и анализировать прожитый опыт, активные способы совладания с трудными жизненными ситуациями.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Бородкина, О. И. / Принцип эмпауэрмента в социальной работе. Активизация в социальной работе с семьей. Скифия-принт, 2013.

Для возможности оценить ресурсный потенциал личности, его делят на несколько основных показателей, так как в каждом случае этот набор индивидуален и для эффективной работы важно понимать, какой именно набор уникальных качеств у данного субъекта социальной работы. К этим показателям относят:

1. интеллектуально-психологические качества. Они включают особенности интеллекта, ценностные ориентации, притязания, психоэмоциональные процессы, когнитивные способности, интересы).

2. коммуникативные качества. К ним относят способность к установлению контакта и общению, а также обмену информацией и навыки убеждения.

3. организаторские и волевые качества включают целеустремленность, требовательность к себе и окружающим, лидерские качества, собранность и дисциплину.

4. нравственно-этические качества. Под данными качествами понимают следование нравственным принципам и этическим нормам, добросовестность и трудолюбие.

5. социально-психологическая компетентность охватывает ряд следующих показателей: способность к взаимодействию с социумом, адекватная рефлексия на происходящие события, эмпатия и умение ориентироваться в конфликтных ситуациях.

При учете ресурсных потенциалов субъекта важно проанализировать уровень всех, имеющихся у него ресурсов. К ним могут быть отнесены следующие ресурсные потенциалы: здоровье, способность к самообслуживанию и труду, уровень образования, профессионализм, мотивация на изменение и самообеспечение, материальная обеспеченность, мотивация к получению новых знаний и развитию, мотивация на помощь

другим, поддержка со стороны социального окружения и социальных учреждений и другие факторы.<sup>1</sup>

Помимо личностных ресурсов мы остановимся на ресурсах социальной группы. Являясь малой группой и социальным окружением индивида, семья оказывает воздействие на индивида и может являться ресурсом для выхода из сложной ситуации, а также может выступать фактором, негативно влияющим на членов этой группы. Структурируя ресурсы семьи, можно выделить некоторые из них.

Ткаченко И.В., описывая ресурсы семьи, делит их на внутренние и внешние.<sup>2</sup> Она говорит о неоднородности внешних ресурсов. В зависимости от их сути выделяют материальные социальные ресурсы и организационные ресурсы. Для первой категории характерны такие показатели, как материальный достаток, обеспечивающий реализацию первичных физиологических потребностей, безопасность и стабильную оплату труда, безопасность жизнедеятельности в целом. Организационные ресурсы включают социальную поддержку и стимулирование к самореализации. Источники данных ресурсов бывают институциональными (государственные структуры), корпоративными (профсоюзы, административная и профессионально-трудовая структура) и межличностными (близкое окружение, родные и друзья).

Оценка ресурсов клиента очень сложна в силу того, что должны быть учтены многие факторы, их степень выраженности и влияние на клиента. Способы взаимодействия индивида со средой представлены в экологической модели развития У. Бронфенбреннера. На примере развития ребенка У. Бронфенбреннер описывает те факторы, которые влияют на индивида на разных уровнях (системах). Эти факторы могут являться ресурсами, на

---

<sup>1</sup> Ведерникова В.Г., Замараева З.П., Коренчук З.А., Серова И.А., Ягодина А.Ю. Классификации ресурсных потенциалов личности как основа транспарентности оказания социальной помощи // Социальная политика и социология – 2011 - №9 (75)

<sup>2</sup> Ткаченко И.В. Личностно-развивающий ресурс семьи: онтология и феноменология. – М.: «КРЕДО», 2008

которые можно опереться при работе с клиентом и развитие этих ресурсов может стать целью всей работы со случаем<sup>1</sup>.

В ближайшей к клиенту микросистеме ресурсами семьи могут выступать:

1. индивидуальные ресурсы. К ним относится возраст и уровень здоровья каждого члена семьи. Их дееспособность и отсутствие нарко-/алкозависимости.
2. количественно-структурные ресурсы выражаются в составе семьи. Полная ли семья, есть ли бабушки и дедушки, братья и сестры.
3. социально-демографические ресурсы включают в себя уровень образования членов семьи, ее официальный и неофициальный статус, наличие работы.
4. материально-бытовые ресурсы относятся к уровню дохода семьи, наличию жилья и к его условиям (благоустроенность жилья, наличие бытовой техники и компьютера), а также наличие дачи и транспорта.
5. социально-психологические ресурсы выражаются в идентичности семьи. Ее принадлежности к культурно-национальным традициям, религии. А также уровень ее сплоченности, заботы, эмоциональной поддержки, уважение, единые представления о воспитании детей, общие ценности, любовь, способы решения проблем и многое другое.
6. Личностные ресурсы включают самооценку, локус контроля (интернальный/экстернальный), оптимизм, веру в собственные силы, притязания, адаптивность, коммуникативные навыки, рефлексивность, жизнестойкость, стремление к развитию и позитивному изменению.
7. Повседневные семейные практики характеризуются налаженностью быта, развитыми жизненными навыками, взаимопомощью, налаженным взаимодействием и совместным досугом.

---

<sup>1</sup> Самойлова В.А. первичная профилактика в работе с семьей: перспективы развития / В.А. Самойлова// Отечественный журнал социальной работы. - 2012. - №3 (50).

Уровень мезосистемы включает социальное окружение клиента, также известное как «сеть социальных контактов». Это родственники, друзья, знакомые, учителя и коллеги по работе. Часто клиентами становятся семьи с небольшой сетью социальных контактов или ее отсутствием. Если у человека не выстроены отношения с социальным окружением, то он может не получить необходимую поддержку и это является риском ухудшения его благосостояния. Социальные сети являются важным ресурсом для успешной адаптации и преодоления жизненных трудностей<sup>1</sup>.

К экосистеме относится окружающая физическая и социальная среда: развитая инфраструктура, наличие садилов и школ, медицинских и социальных учреждений, доступных семье. Это важные ресурсы, которые подключаются для профилактики или снижения воздействия неблагоприятных факторов на клиента. Если территория, на которой проживает клиент имеет большое количество социальных учреждений, то возможность оказания ему комплексной поддержки выше, чем у клиента, проживающего в отдаленном областном городе с единственным учреждением социального обслуживания.

Макросистема включает общество в целом, его различные институты и социальные сферы (здравоохранение, образование, культура, занятость и т.д.), традиции и социальную политику государства. На этом уровне определяются приоритетные направления работы с населением, закрепленные в национальных программах и федеральных законах. Для них создается наиболее благоприятная среда и они имеют возможность получить поддержку не только на федеральном, но и на других уровнях.

Ресурсный потенциал семьи является совокупностью потенциалов ее членов и так как семья — это целостный организм, то влияние низкого ресурсного потенциала одного субъекта, будет влиять на ресурсный потенциал семьи в целом. Например, инвалидность ребенка может

---

<sup>1</sup> Активизирующие подходы в практике социальной работы с семьей: сборник статей/ Под ред. В.А. Самойловой. - СПб.: Скифия-принт, 2014.

значительно затруднять жизнедеятельность семьи. Или в семье есть один лидер, который решает проблемы других и благодаря нему семья справляется с любыми ситуациями самостоятельно.

Таким образом теоретические представления о том, что такое ресурс и ресурсный потенциал складываются в ресурсный подход. В рамках данного теоретического направления ученые выделяют, анализируют и оценивают различные ресурсы социального субъекта, а также определяют их объем и значимость в структуре стратификации общества. Понимание влияния ресурсов на жизнедеятельность человека помогает выделить ключевые факторы, ведущие к увеличению стратификации общества и к дальнейшему применению эффективных мер для снижения негативных последствий данного явления.

Одним из направлений в оценке ресурсного потенциала субъекта социальной работы является ресурсно-потенциальный подход. Суть подхода заключается в том, чтобы определить характер ресурсных потенциалов личности и их уровень для активизации и превращения в ресурсы саморазвития и самообеспечения субъекта. В основе методологии данного подхода лежат концепции социального взаимодействия, теории социальных отношений, теории социальной деятельности и другие<sup>1</sup>.

Ресурсно-потенциальный подход рассматривают с точки зрения деятельности системы социальной защиты и социального обслуживания населения. Способами активизации ресурсов граждан являются ценностно-нормативные, функциональные, организационно-структурные и другие механизмы деятельности организаций, которые способствуют формированию или изменению уровня ресурсно-потенциального потенциала объекта. Это приводит к изменению его социального статуса за счет социализации, которая позволяет изменить его роль в обществе. Объект социальной защиты

---

<sup>1</sup> Замаева З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: Учебник для бакалавров / З. П. Замаева. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018.

осваивает новые для себя социальные роли, ценности, модели поведения, требования и нормы общества, интернализируя их<sup>1</sup>.

Для эффективной борьбы с иждивенческой позицией и активизации собственных ресурсов клиента, предлагается ввести несколько уровней ресурсных потенциалов личности и в соответствии с каждым уровнем подобрать адекватные способы социальной защиты (формы и технологии работы с клиентом). Таким образом выделяются три уровня ресурсных потенциалов личности (клиента).

К первому уровню относятся граждане с низким уровнем ресурсных потенциалов. К их числу относятся инвалиды I и II группы, пожилые и дети с ограниченными физическими и умственными способностями. Субъекты со средним уровнем ресурсных потенциалов относятся ко второму уровню. Чаще всего к этой категории причисляют малоимущих и бедных граждан, инвалидов III группы и многодетные, а также неполные семьи. На самом высшем уровне находятся клиенты с высоким уровнем ресурсных потенциалов личности. Как правило, это трудоспособные граждане, временно оказавшиеся в сложной жизненной ситуации.

Для каждого уровня предлагаются свои основные формы работы с клиентом. В основе работы с клиентами с низким уровнем ресурсного потенциала лежат ресурсообеспечивающие формы социальной защиты. К их числу относятся финансовая и материальная помощь. Финансовая помощь: отпуск по беременности и родам, отпуск по уходу за ребенком, детские пособия и компенсации, льготы, пособие по безработице, жилищные субсидии, компенсации расходов на оплату стоимости проезда, питания, лекарств, услуг ЖКХ и т.д. К материальной помощи можно отнести продуктовые наборы, одежду, обувь, мебель, аренду технических средств реабилитации. Помощь может оказываться на дому: покупка и доставка продуктов, приготовление обедов; уборка помещения; получение бесплатных

---

<sup>1</sup> Замаева З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: Учебник для бакалавров / З. П. Замаева. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018.



лекарств и т.д. Или в стационаре: предоставление места в стационаре, питание, услуги гигиенического характера и т.д.<sup>1</sup>

При работе с клиентами со средним уровнем ресурсных потенциалов будут более актуальны ресурсоактивирующие формы социальной защиты. Они в большей степени направлены не на поддержку материального состояния, а на развитие личности клиента. Под ресурсоактивирующими формами социальной защиты понимают: консультирование по профориентации, курсы повышения квалификации, содействие в поиске работы и трудоустройстве, консультации специалистов по вопросам самообеспечения, социально-психологические консультации, помощь в адаптации и реабилитации, повышение коммуникационных навыков, участие в клубной деятельности, участие в групповой работе и т.д. К этим же формам относится улучшение жилищного состояния: ссуды на возвратной основе на строительство и приобретение жилья, льготные кредиты и другие способы поддержки. Все эти меры направлены на адаптацию и реабилитацию клиента. Они создают условия для саморазвития и самообеспечения клиента и преодоления сложившейся ситуации.

Современная практика социальной работы направлена на работу с клиентами с низким и средним ресурсным потенциалом. Третьей категории клиентов с высоким уровнем ресурсных потенциалов отводится незначительное время, хотя если человека возникают трудности, их нужно решать с целью недопущения ухудшения ситуации. В работе с такими клиентами применяют ресурсоразвивающие формы социальной защиты. В основном они включают экстренную социально-психологическую помощь, обучение основам медико-социальных знаний для реабилитации в домашних условиях, консультации по развитию своего дела и профессиональную переподготовку.

---

<sup>1</sup> Замаева З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: Учебник для бакалавров / З. П. Замаева. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018.

Эти формы работы с клиентами не уникальны. Каждый уровень, может взаимодополнять другой. Но в первую очередь важно сосредоточиться на формах работы, которые подходят для каждого уровня, а технологии других уровней будут дополнением в работе с клиентом для достижения наибольшего эффекта. Более того, с увеличением ресурсного потенциала, клиент переходит на более высокий уровень и для него становится более актуальна поддержка соответствующего уровня. В свою очередь, может наблюдаться ухудшение в ситуации клиента и уровень его ресурсного потенциала может стать ниже. Например, это может произойти с полной семьей с ребенком до трех лет, в которой единственный источник доходов – работа отца. В случае потери работы или временной нетрудоспособности, семья будет относиться к группе с высоким ресурсным потенциалом и данная трудная жизненная ситуация может быть преодолена семьей самостоятельно за счет ресурсов социального окружения, личностных и иных ресурсов. В этот момент уровень экономических ресурсов объективно снижается, но за счет активизации других ресурсов ситуация нормализуется. Если внутренних ресурсов семьи недостаточно, то им может понадобиться внешняя помощь. Это может быть консультирование по открытию собственного дела, профессиональная переподготовка или помощь центра занятости в трудоустройстве и т.д. Если семья не справляется самостоятельно и не получает помощь извне, то ситуация ухудшается. Со временем нехватка экономических ресурсов ведет к ухудшению благополучия семьи в целом и семья спускается до уровня объектов со средним уровнем ресурсных потенциалов.

Описанная выше классификация с одной стороны очень удобна и проста, но с другой стороны она не учитывает личность клиента, набор его психологических особенностей. Безусловно, инвалидность значительно ухудшает ситуацию человека и снижает его ресурсный потенциал, но не менее важным в этой ситуации будет являться его внутренняя готовность к преодолению трудностей и компенсация особенностей физического состояния, к примеру, умственной деятельностью. Обратным примером может

служить ситуация, когда молодая женщина воспитывает ребенка одна, он ходит в садик и у нее есть все ресурсы (родители, готовые забирать ребенка из садика, образование, опыт работы) для выхода на работу и обеспечения собственной семьи, но женщина не ищет работу, считая, что ее должен содержать мужчина. Данная внутренняя установка может стать причиной возникновения трудной жизненной ситуации. Поэтому крайне важно учитывать личностные характеристики клиента, уровень его саморегуляции и мотивации.

С точки зрения саморегуляции клиента социальной работы, также выделяют три уровня. Низкий уровень ресурсного потенциала проявляется в выраженной пассивности, частых перепадах настроения, постоянной сменой жизненных целей и неспособностью достигать их. На личностно-характерологическом уровне это выражается в требованиях заботы со стороны, недоброжелательном отношении к окружающим, скептицизм к моральным принципам. У данного типа клиентов практически отсутствует значимость жизненных ценностей. Например, саморазвитие, собственный престиж, собственная индивидуальность (мнение, убеждения, взгляды). При этом они стремятся к высокому материальному положению, но не готовы к самообразованию и профессиональному развитию.

Средний уровень ресурсного потенциала характерен для людей с умеренной активностью и формальным подходом к жизненным планам. Эти люди не готовы брать ответственность за свое будущее и склонны полагаться на случай. У клиентов этого типа не выражены поведенческие паттерны, которые могут способствовать быстрой адаптации к переменам в социально-экономической сфере. Присутствует мотивация на изменение и развитие, но одного желания недостаточно. Зачастую требуется поддержка социальной среды и профессионального сообщества. Больше ценят материальные блага, чем духовное развитие и саморазвитие.

Люди с высоким уровнем ресурсного потенциала имеют следующие характеристики: 1. адекватность жизненных целей и планов; 2. понимание

способов, которыми можно достичь поставленных задач; 3. активность и ответственность; 4. стремление к саморазвитию, образованию, семейной жизни и умение адаптироваться в различных жизненных условиях; 5. высокая мотивация к достижению признания в обществе (престиж), путем соблюдения общепринятых норм; 6. ценность социальных контактов и стремление к расширению этих связей.

Различные социальные группы обладают разным уровнем ресурсного потенциала и даже внутри одной группы объем ресурсов будет отличаться у каждого индивида. Крайне важно сопоставить все имеющиеся ресурсы клиента для понимания с чего начать работу с данным случаем. Более того в зависимости от имеющихся ресурсов можно предопределить эффективность работы и специфику места, которое клиент занимает в стратификации общества.

Цель социальной работы заключается в помощи и поддержке людей, попавших в трудную жизненную ситуацию. Все эти люди испытывают дезадаптацию по многим причинам и степень дезадаптации может быть разной. Дезадаптация вызывается какими-либо дефицитами, т.е. отсутствием каких-либо ресурсов (материальных, физических, информации, жизненных навыков и других). Человек не может справиться с этими трудностями самостоятельно и ему нужна профессиональная помощь. Социальная работа призвана восстановить/приобрести недостающий ресурс для того, чтобы человек в дальнейшем мог жить самостоятельно.<sup>1</sup> Но как показывает практика, не всегда даже сильный дефицит какого-либо ресурса приводит человека в состояние дезадаптации. Успешная адаптация личности во многом зависит от ее жизнестойкости. Жизнестойкость отражает совокупность психологической живучести и эффективность человека. Она характеризует меру его психического здоровья. Благодаря этому качеству человек готов влиять на происходящие жизненные события, менять их и справляться с мелкими и

---

<sup>1</sup> Бородкина, О. И. / Принцип эмпауэрмента в социальной работе. Активизация в социальной работе с семьей. Скифия-принт, 2013.

экстремальными трудностями. Выделяются три компонента жизнестойкости:

1. Вовлеченность, которая проявляется в интересе к жизни, активности, преданности собственным целям. Она дает человеку чувство нужности и значимости. Противоположным качеством личности является отчужденность.
2. Контроль. Контроль помогает верить в собственные силы, искать пути влияния на ситуацию и изменение ее к лучшему. Противоположным чувством является состояние бессилия.
3. Вызов, который воспринимается как испытание. Возможность получить позитивный жизненный опыт.

На основании вышеизложенного материала, можно сделать вывод о том, что ресурсы группируют по различным критериям. Выделяют: реальные и потенциальные, внешние и внутренние, индивидуальные и групповые, формальные и неформальные, психологические и социальные, материально-бытовые, культурные, коммуникативные и другие.

На индивидуальном уровне определяют следующие виды ресурсов: индивидуальные (возраст и уровень здоровья, дееспособность); личностные (целеустремленность, активность, самооценка, локус контроля, оптимизм, вера в собственные силы, адаптивность, рефлексивность, целостная Я-концепция, открытость, эмпатия, жизнестойкость, лидерские качества, коммуникативные навыки, стремление к развитию и позитивному изменению, интеллект, сознательность, интересы); социально-демографические (образование, официальный и неофициальный статус, наличие работы); материально-бытовые (доход, наличие жилья, транспорта); социально-психологические (ценности, идентичность личности, принадлежность к культурно-национальным традициям, религии). На уровне семьи ресурсы каждого ее члена остаются важны, но так как семья является малой группой, у нее появляются дополнительные ресурсы: количественно-структурные (состав семьи, ее полнота, наличие родственников, братьев и сестер); повседневные семейные практики (налаженность быта, развитые жизненные навыки, взаимопомощь, налаженное взаимодействие и совместный досуг) и

очень важным ресурсом являются чувство принадлежности к группе, сплоченность семьи, эмоциональная поддержка, уважение, любовь и способы решения проблем. На уровне сообщества и общества главными ресурсами становятся активность и сплоченность его членов. Например, в процессе адвокации группа людей может привлечь внимание к актуальной для них проблеме с целью дальнейшего улучшения социальной, экономической и политической среды, а также изменения ситуации в целом. Это дает возможность влиять не только на решение проблем небольшой группы людей, но и менять отношение к их проблемам на федеральном уровне, а также перестраивать социальную политику государства.

Сложное взаимодействие ресурсов между собой, влияние одних ресурсов на другие, их взаимозаменяемость и взаимодополняемость свидетельствуют о многовекторности и многоаспектности явления ресурса. Именно поэтому важно дальнейшее изучение данного явления со всех сторон для повышения эффективности оказываемой помощи клиентам.

## 1.2 Кризисный центр как внешний ресурс для клиентов

Рассмотрев явление ресурса и ресурсного потенциала, очень важно внести ясность в то, что подразумевается под проблемами, с которыми сталкиваются клиенты. Как уже было сказано, дефицит каких-либо ресурсов ведет к дезадаптации клиента. Можно выделить три стадии дезадаптации: трудная жизненная ситуация, кризисная ситуация и экстремальная ситуация. Под трудной жизненной ситуацией понимают переживания человека, столкнувшегося с объективной ситуацией, которая сказывается на его жизнедеятельности, благополучии, безопасности и которую он не может преодолеть самостоятельно. Важным моментом является именно переживание человека по поводу ситуации, его отношение. Если субъект считает свою ситуацию нормальной, то у него не будет желания менять ее и потребность в помощи не возникает. Когда появляется трудная жизненная ситуация, человек может самостоятельно выйти из нее, активизировав собственные внутренние или внешние ресурсы. Он может обратиться за поддержкой к близким людям или коллегам, получить новые знания или навыки и изменить ситуацию. Или может поменять свое отношение к ситуации, пересмотреть уровень своих притязаний и ценностей, адаптируясь к новым условиям. Тогда ситуация не будет восприниматься как проблема и человек сможет жить дальше. Если ситуация не разрешается, то есть риск усугубления ее и перехода в кризисную ситуацию. Кризис – это состояние максимального внутреннего напряжения, момент, когда должно быть принято какое-то решение, некий поворотный момент. Человеку необходимо пересмотреть представления о себе, о жизни и привычном поведении. В случае, когда кризисная ситуация возникает внезапно, резко и радикально меняет жизнь человека или угрожает жизни, такая ситуация становится экстремальной. На всех этих уровнях человек может стать клиентом социальной работы<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Язева Е.В. Сборник методических материалов по организации работы приютов временного проживания для беременных матерей с детьми в трудной жизненной ситуации. / Е.В. Язева. - Иваново, 2015.

Современная социально-экономическая обстановка в стране оказывает колоссальное влияние на население и привычные способы поведения могут оказаться не эффективными, что повышает риск попадания человека в кризисную или экстремальную ситуацию. В этот период большую роль играет как общество, так и государственная социальная политика. Но всё большее значение имеет позиция человека, который сталкивается с трудностями, его активность, умение адаптироваться в кризисный момент, уверенность в собственных силах и желание влиять на собственную жизнь. Общественные изменения требуют от индивида высокой адаптации к меняющейся действительности и именно от человека во многом будет зависеть сможет ли он выбрать правильную стратегию преодоления проблем и будет ли он достаточно гибок в применении новых способов совладания с трудностями<sup>1</sup>.

В настоящее время всё большее количество теоретиков и практиков сходятся во мнении о том, что традиционная практика социальной работы недостаточно эффективна. Не смотря на услуги, оказываемые клиентам в учреждениях, и финансовой поддержке со стороны государства, уровень индивидуальной позиции очень высок. Существует концепция «Культуры бедности», которая приобрела широкую известность в конце XX века. Ученые О. Льюис, В. Вилсон, К. Кларк, У. Миллер исследовали феномен бедности и пришли к выводу о том, что в результате стратификации общества образуются устойчивые субкультуры со своими ценностями, нормами и жизненным стилем. Этот образ жизни переходит от поколения к поколению в результате социализации членов субкультуры бедности. Для данной категории характерны такие социально-психологические черты как: недостаток воли, зависимость, перекладывание ответственности, пассивность и низкая привязанность к близким<sup>2</sup>. У клиентов нет желания улучшить свою жизнь, так как они адаптировались к обстоятельствам, которые их окружают. Результаты

---

<sup>1</sup> Бородкина О. И., Самойлова В.А. Проблемы социального исключения/включения молодежи (на материале социологического исследования в Санкт-Петербурге и Ленинградской области) // ЖССА. - 2013. - №1.

<sup>2</sup> Замаева З.П. Феномен бедности в социологии с позиции факторного и ресурсного анализа./ З.П. Замаева // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. - 2018. - №1 (33).



исследования, проведенного Ткаченко И.В.<sup>1</sup> показывают, что условно можно выделить две группы людей: с ресурсами адаптации (приспособление к жизненным обстоятельствам, эмоциональность, чувство внутренней беспомощности и избегание конфликтов) и ресурсами социализации (эмоциональная зрелость, спокойность, направленность личности на анализ, планирование и поиск решения проблем). В исследовании делается вывод о том, что преобладающее использование ресурсов адаптации, а не ресурсов социализации ведет к неблагоприятному прогнозу: внутренняя конфликтность, социальная фрустрация, самообвинение и эмоциональное истощение.<sup>2</sup>

Степанова Н.А., описывая проблемы маргинальных семей, отмечает, что такие семьи не способны самостоятельно решать свои жизненные трудности и имеют большую зависимость от помощи социальных учреждений. Некоторые не желают ничего менять в своей жизни для выхода из сложившейся ситуации, у них развита иждивенческая позиция. Для них получение поддержки от государства является единственным способом выживания, и они считают нормальным свой образ жизни. Это отличает их от семей в трудной жизненной ситуации, которые, столкнувшись с проблемой, предпринимают попытки по поиску поддержки и преодолению сложностей. Для маргинальных семей характерна так называемая «выученная беспомощность», деперсонализация (разрушение личности) вследствие потери прежнего образа жизни и статуса. У таких клиентов преобладают инстинкты выживания, внешний локус контроля, ощущение себя в роли жертвы, мотивация избегания неудач, агрессивность, враждебный настрой в отношении общества.<sup>3</sup> Со временем они утрачивают культурные нормы поведения. Работа с такой категорией

---

<sup>1</sup> Ткаченко И.В. Личностно-развивающий ресурс семьи: онтология и феноменология. – М.: «КРЕДО», 2008.

<sup>2</sup> Социально-психологическая устойчивость семьи в современной России: Монография / Е. И. Холостова, Т. В. Шинина. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016.

<sup>3</sup> Степанова Н.А., Хаидов С.К., Басин М.А. Психологические особенности маргинальных женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации // wschodnioeuropejskie czasopismo naukowe. - 2016. - № 3.

клиентов значительно затруднена в силу их низкой мотивации и отсутствия веры в возможность позитивных перемен.

Наиболее часто к кризисной или экстремальной ситуации ведет отсутствие жилья и отсутствие безопасности (например, в ситуации домашнего насилия). Отсутствие этих ресурсов резко ухудшает положение человека. Для поддержки таких клиентов создаются кризисные центры с временным проживанием, где специалисты помогают женщине стабилизировать ее ситуацию, активизировав ее ресурсы.

Одной из форм социального обслуживания населения, закрепленной на законодательном уровне, является Кризисный центр помощи женщинам. Данная форма прописана в двух Национальных стандартах РФ социального обслуживания населения<sup>12</sup>. Согласно стандарту терминов и определений под кризисным центром помощи женщинам понимают «Учреждение, предназначенное для оказания помощи и социальной реабилитации женщин, подвергшихся физическому или психическому насилию, потерявших жилье или работу, оказавшихся в экстремальных психологических и социально-бытовых условиях», однако в стандарте классификации социальных учреждений единственная указана, что данные учреждения имеют только государственную форму. Это является существенным расхождением, закрепленным на законодательном уровне и может свидетельствовать о недостаточной изученности данного явления, что в свою очередь вызывает затруднения при открытии такого учреждения и при непосредственной работе с клиентами. Несмотря на закрепленный термин, на практике учреждения с данным видом деятельности могут называться приютами, убежищами, стационарами, социальными гостиницами, кризисными квартирами и т.д. Кризисные центры могут являться самостоятельной организацией, либо входить в состав государственных учреждений социального обслуживания

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р 52498-2005. Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания

<sup>2</sup> ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения

населения, некоммерческих и религиозных организаций. Каждая юридическая форма имеет свои сильные и слабые стороны при оказании поддержки женщинам.

Как правило государственные кризисные центры имеют стационар, рассчитанный на большое количество клиентов. Этот стационар имеет круглосуточное наблюдение и охрану, что создает дополнительную защищенность и безопасность клиентов. Однако, для обращения в такой центр женщина должна предоставить большое количество справок, некоторые из которых выдаются только на платной основе. Часто среди клиенток оказываются женщины, которые были вынуждены сбежать из дома или погорельцы и у них может не быть никаких денежных средств и даже документов на руках. Среди условий заселения в такие учреждения нередко встречается требование иметь прописку в данном городе и ограничение по возрасту детей до трех лет. Таким образом, если женщина хочет скрыться от обидчика в другом регионе или проживала без постоянной регистрации, ей будет отказано в помощи. Если у женщины есть ребенок старше трех лет, то она имеет право отдать его временно в детский дом, но это противоречит основной цели создания таких центров – сохранению совместного проживания матери и ребенка. Государственные учреждения могут заселить женщину на период от месяца до трех, что зачастую является недостаточным сроком для изменения жизненной ситуации семьи.

Кризисные центры, созданные на базе некоммерческих организаций, обладают большей свободой при выборе перечня документов, сроков проживания и иных условий для оказания помощи семьям. Тем самым расширяется количество категорий семей, которым может быть оказана поддержка. Они обладают большей гибкостью при выборе технологий работы, вводят инновационные практики, которые позже могут быть признаны на уровне государства и у них есть возможность расширять перечень услуг, для оказания адекватной и реальной поддержки семьи. Однако, некоммерческие кризисные центры имеют и свои ограничения. В первую очередь это связано с

количеством мест, для семей. Чаще всего это обычные квартиры, в которых имеется несколько комнат. Квартиры зачастую арендуются, так как у общественной организации нет средств для приобретения ее в собственность. И это влечет риск того, что однажды владелец попросит освободить квартиру или значительно поднимет аренду, тогда проживающие семьи вновь окажутся без крова. Еще одним минусом данной формы является отсутствие статуса государственного учреждения. Для помощи семье часто возникает потребность в обращении в полицию или другое учреждение, но если нет договора о сотрудничестве, то ситуацию становится решить сложнее.

Еще одной формой кризисных центров являются религиозные организации. Наиболее часто встречаются приюты при православной церкви, а также существует сеть приютов при католической церкви. На протяжении всей истории благотворительности и социальной работы церковь вносила большой вклад в помощь нуждающимся. Именно при церквях появлялись первые приюты для брошенных детей. В настоящее время в приют может обратиться женщина на стадии беременности или с маленьким ребенком. Если женщина религиозна или ее мировоззрение близко к религии, то поддержка со стороны сотрудников поможет активизировать ее веру в себя и поможет понять то, что ей хватит сил преодолеть непростой период. К негативным сторонам можно отнести то, что в данных учреждениях работают не профессиональные социальные работники и их ценности в большей степени ориентированы на ценности исповедуемой религии, которые в некоторых моментах могут расходиться с ценностями социальной работы.

Каждый вид кризисных центров имеет свою специфику и если на одной территории представлены учреждения с разными формами, то это создает хороший внешний ресурс помощи семье. Очень важно налаженное взаимодействие между организациями для возможности быстрой передачи клиента, если специалист понимает, что так работа будет выстроена эффективнее. Например, женщину с ребенком до 3 лет лучше направить в государственный центр, а семью с проблемами в детско-родительских

отношениях – в некоммерческий центр, где меньшее количество клиентов и более спокойная атмосфера, которая позволяет специалисту больше времени проводить с семьей, обучая ее навыкам родительской компетентности<sup>1</sup>.

Для изучения целевых групп кризисных центров и выявления типичных проблем, с которыми они обращаются, был составлен социально-демографический портрет клиентов. Исследование посвящалось изучению ресурсов, которых не хватало женщинам для самостоятельного преодоления трудной жизненной ситуации. Гражданство РФ имели 91,6% женщин, это важный ресурс для обращения за социальной помощью, трудоустройства, устройства ребенка в садик или школу и т.д. С детства проживали в этом населенном пункте 50 % женщин, что говорит о наличии жилья у родителей или родственников, но, возможно, из-за конфликтных ситуаций женщины остались без крыши над головой. Почти в половине случаев (45,6%) случаев женщина приехала из другого населенного пункта. В этой ситуации, чтобы остаться в городе, женщине придется искать дополнительные источники дохода для возможности оплачивать аренду. В кризисные центры обращаются наиболее часто в возрасте от 21 до 34 лет – 59,7%. Старше 35 лет – 27, 8%. Молодой возраст является значимым ресурсом для выхода из трудной жизненной ситуации, ведь психика более подвижна, чем у людей в более зрелом возрасте. Молодым легче перестроить свой образ мышления, поведения, научиться чему-то новому. Почти у 40% клиентов имеется среднее профессиональное образование, что дает им возможность устроиться на работу, требующую квалификации. Лишь 16% клиентов получили образование на уровне школьной программы. Треть женщин до рождения ребенка была трудоустроена. После рождения ребенка этот показатель сократился в 2 раза, что привело к снижению материально-бытовых ресурсов семьи. Рождение ребенка привело к сокращению материальной поддержки со стороны партнера в 2 раза. Количество семей с суммарным доходом менее

---

<sup>1</sup> Язева Е.В. Сборник методических материалов по организации работы приютов временного проживания для беременных матерей с детьми в трудной жизненной ситуации. / Е.В. Язева. - Иваново, 2015.

3000 на одного человека после рождения ребенка достигло 60% клиентов, что делает ситуацию экстремальной. Доля семей с доходом выше 6000 на одного человека сократилась до 2%. Рождение ребенка привело к сокращению доли женщин, состоящих в браке с 51,7% до 18,4%. Не имели постоянного партнера 46,8%. Большинство клиенток имели одного ребенка -39,7%, двух детей – 37,6%. Во время беременности партнер ушел в 31,9% случаев. У каждой третьей клиентки не было родителей. У 24,1% родители были, но либо не хотели помогать, либо были против рождения ребенка. Поддержку родителей получили лишь 23,7% клиенток, что говорит о низком уровне ресурса их социальных сетей. Таким образом можно сделать вывод о том, что рождение ребенка ведет к дефициту материальных и социальных ресурсов клиенток, что в значительной степени ухудшает их положение и может спровоцировать отказ от ребенка или изъятие его из семьи, если вовремя не будет оказана помощь.

Кризисные центры могут быть двух видов: с возможностью временного проживания и только консультационные. Работа команды кризисного центра может значительно повлиять на ситуацию семьи, оказав поддержку, обеспечив самым необходимым и научив семью новым способам поведения. Чаще всего в такие центры обращаются для психологической поддержки и юридической помощи. Клиентам бывает нужно стабилизировать эмоциональное состояние, и тогда они увидят ресурсы, которые у них есть и смогут воспользоваться ими. Юридическая помощь часто требуется в ситуации домашнего насилия, когда агрессор преследует женщину и ей нужно обеспечить собственную безопасность, после чего научиться жить в изменившихся условиях.

Данных центров очень мало на территории России и они не обеспечивают все потребности клиентов. Очень часто семья не может получить своевременную помощь из-за отсутствия мест в кризисном центре. В минимальных стандартах для служб поддержки, разработанном Советом Европы указано, что должно быть обеспечено 1 место с временным

проживанием для семьи с детьми на 10 000 населения<sup>1</sup>. К сожалению, об этих центрах практически отсутствует информация и даже интернет-справочники кризисных центров не содержат актуальной информации, так как одни кризисные центры открываются, а другие наоборот прекращают свою деятельность. Семьи чаще всего узнают о них через знакомых или их направляют из субъектов профилактики, когда семья попадает в поле зрения социальных служб.

Кризисный центр для клиента является переходным этапом. Это шанс проанализировать свою жизнь и понять, что он может изменить, чтобы преодолеть данный этап своей жизни и больше не нуждаться в помощи. В связи с этим внимание специалистов направлено в первую очередь на умение клиента самостоятельно брать на себя ответственность, его социальную компетентность и навыки привлечения всех имеющихся у него ресурсов. Наиболее подходящий метод для развития этих навыков – метод активизации<sup>2</sup>.

Концепция активизации (empowerment) в социальной работе за рубежом возникла в 70-х, а конце 80-х – начале 90-х годов XX века получила наибольшую известность. Данный подход наиболее полно изложен в работах Р. Адамса, Ф. Парслоу, и Б. Соломона. Это была попытка преодоления противоречий между зависимостью и независимостью, опекой и самостоятельностью. Суть активизации заключается в создании благоприятных условий для дискриминационных групп с целью развития навыков управления своей жизнью. Усиление ресурсов осуществляется на двух уровнях: во-первых, это личностный уровень, который требует от индивида независимой от других оценки своих действий и повышения самооценки. Клиент учится видеть разные выходы из своей ситуации и понимает, что у него есть свобода выбора. Во-вторых, организационный уровень, на котором создаются различные группы самопомощи и включаются

---

<sup>1</sup>Борьба с насилием в отношении женщин: минимальные стандарты. Совет Европы. 2005

<sup>2</sup>Федулова А.Б. Восстановительные технологии социальной работы как важное условие сохранения и обеспечения безопасности семьи (на примере Архангельской области) / А.Б. Федулова // АиС. - 2019. - №36.

ресурсы государственных и не государственных организаций социальной помощи<sup>1</sup>. Организационный уровень направлен на анализ источников затруднений клиента и управление ими.

Задачи эмпаурмента могут реализоваться как на индивидуальном, так и на групповом или организационном уровне. Дж. Раппопорт<sup>2</sup> считает, что беспомощность клиентов является результатом размывания социальных институтов, отсутствия четких границ и зон ответственности. В основе подхода активизации лежит принцип партнерства, где клиент и специалист совместно ищут пути преодоления сложившихся обстоятельств. Специалист выступает в роли фасилитатора, который помогает клиенту наладить социальные связи, получить новые знания, а также укрепить имеющиеся навыки. Парслоу затрагивает проблему профессиональной власти в применении данного подхода. Он говорит о том, что специалисты ошибочно понимают принцип власти в активизации. Некоторые из них считают, что им необходимо говорить клиенту что делать или даже предпринимать конкретные действия за клиента. Но это противоречит основному принципу партнерства в эмпаурменте. Специалист может лишь направлять и корректировать планы клиента, если тот испытывает затруднения с постановкой ближайших шагов. Еще одним дискуссионным моментом является отношение заботы и контроля со стороны специалиста. Клиент не должен терять контроль над происходящими событиями и должен стремиться к самостоятельности, ведь именно он является экспертом собственной жизни. Концепция активизации предполагает, что у специалиста нет власти наделять клиента какими-либо полномочиями, потому что это противоречит самому принципу эмпаурмента, который подразумевает наличие прав и возможностей клиента самостоятельно принимать решения не зависимо от действий социального работника. Немаловажным является этический вопрос,

---

<sup>1</sup> Бородкина О.И. Современные тенденции развития профилактической социальной работы / О.И. Бородкина // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. - 2012. - №3.

<sup>2</sup> Бородкина, О. И. / Принцип эмпаурмента в социальной работе. Активизация в социальной работе с семьей. Скифия-принт, 2013.



связанный с наделением полномочий отдельных групп, так как это может привести к ущемлению прав других групп. В каждом таком случае необходимо проводить анализ ситуации и решать в индивидуальном порядке в зависимости от полученных результатов. Применение принципа эмпаурмента связано со множеством противоречий, но это один из наиболее эффективных способов помощи и поддержки клиента. Клиент, получив необходимые знания, умения и навыки в дальнейшем может самостоятельно функционировать, не прибегая к помощи социальных организаций, что говорит о высокой эффективности данного метода. Для успешной реализации данного подхода необходимо соблюдение нескольких условий: позитивные доверительные отношения между специалистом и клиентом; стремление понять клиента, его ситуацию и факторы, повлиявшие на его жизнь; специалист должен постоянно заниматься саморазвитием, изучать научную литературу, участвовать в конференциях и супервизиях для активизации собственных ресурсов и более эффективной помощи; уметь грамотно составить речь, чтобы мотивировать клиента на изменения; совместно с клиентом решать то, какими методами будет достигаться общая цель.

Для повышения ресурсного потенциала семьи, снижения и ликвидации социальных рисков необходим системный подход в преодолении и дальнейшей профилактике трудной жизненной ситуации. Необходимо решать проблему клиентов на разных уровнях:

1. Микроуровень - уровень ресурсов семьи в целом и ресурсы каждого ее члена. Работа ведется в индивидуальной и групповой форме.
2. Мезоуровень – региональный уровень. Ресурсы региона, которые имеются в учреждениях системы социальной защиты и иных учреждений, которые так же влияют на ситуацию семьи.
3. Макроуровень – социальная политика государства. Поддержка населения осуществляется не только в системе социальной защиты, но и на

уровне всех учреждений и ведомств, которые взаимодействуют с семьей. К ним относятся сфера образования, труда и здравоохранения и другие<sup>1</sup>.

Рассмотрим каждый уровень подробнее с точки зрения подхода активизации ресурсов.

Микроуровень может включать два вида эмпаурмента: индивидуальный и групповой.

Групповой эмпаурмент является целостным процессом, который с одной стороны выражается в групповой поддержке, с другой – выступает инструментом изменения ситуации клиента путем самоуправляемых изменений<sup>2</sup>. В процессе групповой работы клиент получает необходимые коммуникативные навыки и знания, которые помогут ему в реальной жизни. Он развивает социальные компетенции, становится более активным в выражении своего мнения и берет на себя большую ответственность, чем ранее. Клиент становится более уверенным в себе и его суждения становятся более зрелыми<sup>3</sup>.

В индивидуальной работе с клиентом применяется метод «селф-эмпаурмент». Процесс активизации ресурсов клиента начинается на пересечении потребности и желания. Потребность толкает клиента к изменению, а желание активизирует энергию для изменения ситуации. Если клиентом движет только потребность, то он не готов к переменам и дальнейшая работа в этом направлении будет не эффективна. Желание должно быть объективировано в процессе работы, его необходимо подробно изложить, чтобы из абстрактного желания оно превратилось в реальное, адекватное и законченное представление, которое человек может осуществить. В этот момент мышление человека расширяется, оно становится положительным и возможность осуществления желания уже существует.

---

<sup>1</sup> Федулова А.Б. Восстановительные технологии социальной работы как важное условие сохранения и обеспечения безопасности семьи (на примере Архангельской области) / А.Б. Федулова // АиС. - 2019. - №36.

<sup>2</sup> Фирсов М.В. [Рецензия] / М.В. Фирсов // ЖССА. 2015. №5.- Рец. на кн. : Активизация в социальной работе с семьей / под ред. О. И. Бородкиной, В. А. Самойловой. СПб: Скифия-принт, 2013.

<sup>3</sup> Бородкина, О. И. / Принцип эмпаурмента в социальной работе. Активизация в социальной работе с семьей. Скифия-принт, 2013.

Остается его только осуществить. Данная модель была предложена Брускальони.<sup>1</sup>

Для осуществления желания необходимы следующие элементы:

1. Внутренние ресурсы клиента. Сильные стороны мобилизуются для обеспечения процесса энергией. Сильные стороны усиливают потенциальные ресурсы человека и повышают самоуважение;
2. Внешние ресурсы клиента. Окружение, которое поможет в конкретизации возможного желания;
3. Экспериментирование. Действия по проверке положительной реалистичности желания.

В процессе работы с клиентом, содержание элементов может отличаться, так как каждая ситуация уникальна и требует индивидуального плана, погружения специалиста в специфику случая для достижения наибольшего эффекта. Но в целом суть работы будет схожа. При работе с внутренними ресурсами основным методом воздействия является беседа. В процессе беседы можно в непринужденной форме узнать мир желаний клиента. Важно помнить, что метод селф-эмпаурмент направлен на работу с психологическими проблемами, а не с препятствиями на пути клиента. При этом методе препятствия не уничтожаются, а обходятся благодаря новым стратегиям достижения желаемого. При работе с внешними ресурсами акцент делается на обучении новым навыкам, информировании, повышению уровня образования и так далее. Суть работы заключается в том, чтобы облегчить переход от проблемной ситуации к новым условиям жизнедеятельности. Например, женщина может пойти на курсы профессиональной переподготовки и в дальнейшем поменять сферу деятельности, если прежняя ее работа была не востребована на рынке труда или сейчас ей нужен другой график и условия работы для возможности водить ребенка в детский сад.

---

<sup>1</sup> Гено С., Армандо Р. Методы и техники селф-эмпаурмент в социальной работе Новосибирск, 2004  
Электронный ресурс [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://studylib.ru/doc/426656/metody-i-tehniki-self-e-mpaue-rment-v-social.\\_noj-rabote](https://studylib.ru/doc/426656/metody-i-tehniki-self-e-mpaue-rment-v-social._noj-rabote) (дата обращения: 15.01.2021).

Развитие новых компетенций снижает чувство собственной неэффективности. На этапе эксперимента большую роль играет возможность проверить успех реализации своего желания. Это может осуществляться постепенно, например, с помощью моделирования ситуаций в упражнениях и ролевых играх. Когда клиент будет уверен в собственных силах, можно переходить к попыткам достигнуть желания в реальной жизни. Здесь очень важны принципы постепенности и защищенности. Работа выстраивается постепенно от частного к общему и от защищенного (моделирование) к незащищенному (реальность). Очень важен позитивный результат деятельности, при котором создается ситуация успеха и клиент видит, что его собственные усилия способны изменить ситуацию, в которой он находится. Он открывает для себя новые возможности действия и понимает, что может влиять и на другие сферы собственной жизни, меняя ее в лучшую, благополучную сторону. Безусловно результат процесса заключается не в изменении жизни человека в целом, а в появлении возможности самостоятельного изменения. Когда клиент чувствует новые возможности, внутри него уже происходят изменения. Задача специалиста в данной работе заключается в том, чтобы помочь клиенту в формировании достижимого желания, составлении плана и в расширении знаний клиента о способах развития. Специалист обеспечивает процесс, поддерживает клиента, отдавая главную роль клиенту, который является экспертом в своей жизни и только он знает, чего хочет и в каком направлении ему двигаться. Для создания возможности изменений, специалист выстраивает доверительные партнерские отношения с клиентом, основанные на взаимном уважении. Клиент становится активным субъектом изменения своей ситуации. Важно выстроить союз между специалистом и клиентом. Они должны видеть общие конкретные проблемы, придерживаться единой стратегии их решения и специалист должен быть толерантен к любому клиенту вне зависимости от пола, возраста, образования, жизненного опыта, отношения к религии и убеждений.

В первой фазе работы со случаем специалист помогает в мобилизации собственного «Я» клиента, постановке его желания. Консультант выступает в роли внимательного, принимающего собеседника. Во второй фазе работы выстраивается положительное мышление клиента. Часто формированию положительного желания препятствует внутренняя установка клиента на то, что ничего изменить уже нельзя, низкий уровень ресурсов или страх того, что его будут критиковать окружение. Клиент может быть погружен в череду своих проблем и не может переключиться. В этом случае специалист помогает представить положительное желание так, словно оно уже реализовано, невзирая на отсутствие ресурсов и страхи. Важно не ограничивать клиента в его желаниях, дать ему свободу, но при этом желание не может идти вразрез с реальностью. Например, клиент не может желать стать моложе или изменить уже имеющийся опыт в прошлом. Необходимо объяснить клиенту то, что изменение мышления – это процесс, а не мгновенный акт и для перестройки внутреннего ощущения клиента может понадобиться время. Третья фаза заключается в переходе от мышления к возможности. Осуществляется это при помощи активизации энергии и поиска позитивных ресурсов, а так же при преодолении внутренних препятствий клиента. В четвертой фазе экспериментирования происходит проверка новых возможностей для клиента. Анализируется степень расширения информационного багажа клиента и насколько он развил способности по мобилизации своих внутренних сил. Реальная возможность осуществления желания возникнет лишь в тот момент, когда внутренние ресурсы клиента станут достаточно сильными. Не стоит торопиться на этом этапе, так как получение негативного опыта в реальной жизни может привести к снижению мотивации клиента на изменение и закрепить негативный опыт, который станет еще одним препятствием в самоактуализации. Специалист должен предвидеть такую возможность и минимизировать этот риск.

Комплексным подходом активизации ресурсов клиентов выступает социальное сопровождение. Оно включает индивидуальный, групповой

эмпатия и многие другие методы. Под социальным сопровождением подразумевают работу междисциплинарных специалистов по всестороннему изучению проблемы клиента, ее анализу и решению. Этот процесс сопровождается обязательной координацией. Комплексность данного подхода обуславливается: во-первых, набором услуг организации; во-вторых, набором услуг других организаций; в-третьих, координацией процессов одним специалистом, который владеет всей информацией, касающейся случая; в-четвертых, личным вкладом клиента, его ответственностью за изменение ситуации. Соблюдение всех этих условий позволяет добиться наиболее устойчивого эффекта в работе. Сопровождение, как процесс, помогающий клиенту постепенно взять инициативу и ответственность за свою жизнь, имеет несколько уровней интенсивности. На первоначальном этапе роль специалиста наиболее активна. Он побуждает клиента к деятельности, но сам клиент чаще всего находится в пассивной роли, заключающейся в социальной беспомощности. Этот этап называется интенсивным сопровождением. В процессе работы роль клиента увеличивается и он становится более активен в решении поставленных задач. В свою очередь интенсивность работы и контроля со стороны специалиста снижается. Здесь речь идет о поддерживающем сопровождении. И наконец, когда клиент занимает активную жизненную позицию и берет ответственность на себя, роль специалиста становится пассивной. Данный вид называется мониторинговым сопровождением. Постепенно сопровождение прекращается и случай закрывается.<sup>1</sup>

При социальном сопровождении специалисты используют множество методов, помогающих клиенту активизировать собственные ресурсы: индивидуальная и групповая работа; мотивационное консультирование; тренинги и семинары; семейные групповые конференции (восстановление

---

<sup>1</sup> Ивашкина Ю.Ю. Активизирующий потенциал и организация социального сопровождения семьи в условиях государственного учреждения социального обслуживания населения / Активизация в социальной работе с семьей. Коллективная монография / под ред. О.И.Бородскиной, В.А.Самойловой. – СПб.: Скифия-принт, 2013.

способности семьи к конструктивному общению и совместный поиск ресурсов семьи); сетевая семейная терапия (работа с ближним окружением семьи); генограмма; биографическое интервью и другие способы.

На мезоуровне или уровне региона активизация ресурсов семьи может заключаться в финансовой поддержке. Например, региональный материнский капитал, детские пособия и региональные программы, направленные на улучшение благополучия семей региона. Также ресурсом будет являться наличие культурных заведений, организация досуга детей, качественная медицина и иные сферы так или иначе касающиеся жизнедеятельности семьи.

На макроуровне государственная семейная политика оказывает значительную поддержку семьям с детьми. В рамках национального проекта «Демография»<sup>1</sup> реализуется несколько федеральных проектов. В их числе «Финансовая поддержка семей при рождении детей»<sup>2</sup> и «Содействие занятости женщин - доступность дошкольного образования для детей в возрасте до трех лет»<sup>3</sup>. Данные проекты направлены на стимулирование рождаемости и дальнейшую поддержку родителей. Финансовая поддержка осуществляется в первую очередь за счет материнского (семейного) капитала и ежемесячных выплат на ребенка после рождения. В рамках поддержки занятости женщин с детьми до трех лет организовывается обучение, переобучение и повышение квалификации для возможности выйти на более высокооплачиваемую работу, а так же увеличено количество мест в детских дошкольных учреждениях для детей от 1,5 до 3 лет, чтобы женщина могла выйти на работу, когда выплата пособий на ребенка прекратится.

В рамках национального проекта «Образование» реализуется федеральный проект «Поддержка семей, имеющих детей». Он направлен

---

<sup>1</sup> Национальный проект «Демография» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://xn--80aарарпемсчfмо7а3с9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya> (дата обращения: 15.01.2021).

<sup>2</sup> Федеральный проект Поддержка семей, имеющих детей [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://xn--80aарарпемсчfмо7а3с9ehj.xn--p1ai/projects/obrazovanie/podderzhka\\_semey\\_s\\_detmi](https://xn--80aарарпемсчfмо7а3с9ehj.xn--p1ai/projects/obrazovanie/podderzhka_semey_s_detmi) (дата обращения: 15.01.2021).

<sup>3</sup> Федеральный проект Содействие занятости женщин - доступность дошкольного образования для детей в возрасте до трех лет [Электронный ресурс]. - Режим доступа [https://xn--80aарарпемсчfмо7а3с9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya/sodeystvie\\_zanyatosti](https://xn--80aарарпемсчfмо7а3с9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya/sodeystvie_zanyatosti) (дата обращения: 15.01.2021).

на оказание психолого-педагогической и методической поддержки родителям по различным вопросам, таким как повышение родительской компетентности, возрастным особенностям детей, проблемам с поведением и профилактика девиантного поведения. Консультирование доступно всем семьям, так как услуги оказываются бесплатно и знания, полученные родителями являются ресурсом для стабильности семейной системы, укрепления детско-родительских отношений и профилактики социального неблагополучия.

С целью поддержания семей с детьми реализуется федеральный план «Десятилетие детства», который предусматривает ряд мер по совершенствованию механизма оказания государственной социальной помощи семьям с детьми. В настоящее время запущен пилотный проект, в котором помощь оказывается на основе социального контракта. В дальнейшем планируется приоритизация социального контракта в системе мер государственной поддержки семей. В отличие от пособий, которые выплачиваются при наличии формального статуса клиента и не учитывают мотивации индивида, социальный контракт направлен на активизацию ресурсов клиентов и на выход из сложившейся ситуации. Семья может заключить контракт и направить денежные средства на оплату обучения, открытие собственного дела, приобретение оборудования для дальнейшей занятости и обеспечения себя необходимым доходом<sup>1</sup>.

Традиционная финансовая помощь со стороны государства, которая выражается в виде пособий, льгот, субсидий и иных мер поддержки очень важна для семей и помогает им справиться с жизненными трудностями. Но на первый план должен выйти индивидуальный подход к клиенту. Чтобы помощь не приносила вред, развивая иждивенческую позицию, а стимулировала клиента к самообеспечению и ответственности за свою жизнь. Предоставление материальных благ лишь способ поддержать семью, не

---

<sup>1</sup> Совершенствование механизма оказания государственной социальной помощи семьям с детьми на основе социального контракта и ее приоритизация в системе мер государственной поддержки семей [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://10letie.edu.gov.ru/section/report/2> (дата обращения: 15.01.2021).



допустить ухудшения ее состояния, основная работа должна быть проделана самим клиентом, а не специалистами кризисного центра. Только в этом случае все затраченные материальные, временные, организационные и профессиональные ресурсы принесут реальную пользу и наиболее устойчивый социальный эффект.

## **ГЛАВА 2 РОЛЬ КРИЗИСНОГО ЦЕНТРА В АКТИВИЗАЦИИ РЕСУРСОВ КЛИЕНТОВ (на примере Межрегиональной общественной организации по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок»)**

### **2.1 Направления работы кризисного центра по активизации ресурсов клиентов**

Межрегиональная общественная организация по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок» (МОО «Аистенок») основана в 2003 году. Основная цель деятельности организации – профилактика раннего социального сиротства. Деятельность организации началась с профилактики отказов от новорожденных детей. Общаясь с женщинами, планировавшими отказ от ребенка, специалисты заметили, что в большинстве своем это были не маргинальные женщины, а матери, которые оказались в кризисной ситуации и перед ними стоял выбор сохранить ребенка в семье или передать в интернатное учреждение. Необходимость принятия этого решения была обусловлена нехваткой очень важных ресурсов, таких как поддержка партнера и родственников, низкий уровень материального обеспечения и, временами, отсутствие жилья. Близкие люди могли угрожать женщине тем, что выгонят ее из дома, если она вернется с ребенком. В ситуации сложного морального выбора и неуверенности в собственных силах очень сложно взвешенно подойти к проблеме, разобраться в том, какие есть ресурсы и какие первые шаги необходимо сделать для выхода из сложившейся ситуации. Специалисты в первую очередь работали над стабилизацией психо-эмоционального состояния женщины. После этого предлагали свою поддержку и помогали рассмотреть дальнейшее развитие ситуации с учетом укрепления тех или иных ресурсов. Немного успокоившись, почувствовав неравнодушие и поддержку со стороны специалиста, женщина могла более адекватно оценить ситуацию и понять, что сможет справиться. Приняв это важное решение, женщина могла получить поддержку в виде самого необходимого (одежда и средства гигиены для малыша, кроватка, коляска и

т.д.), повысив тем самым уровень своих материально-бытовых ресурсов. Применяя медиативные технологии, специалисты содействовали в урегулировании конфликтов с родными и после примирения, женщина могла вернуться домой. Первое время клиентке была необходима поддержка семьи, а когда ребенок подрастал, она могла обеспечить свою семью без дополнительной помощи. Со временем деятельность организации стала расширяться, позволяя большему количеству клиентов получить поддержку и восполнить дефицит различных ресурсов. Каждое направление развивалось из потребности клиентов, для комплексной помощи и поддержки в кризисной ситуации.

В настоящее время в МОО «Аистенок» могут обратиться следующие целевые группы: семьи и семьи с детьми, попавшие в трудную жизненную ситуацию (малообеспеченность, многодетность, миграция, потеря кормильца и др.); неполные семьи; женщины, подвергшиеся домашнему насилию; беременные женщины, стоящие на распутье по поводу рождения ребенка; женщины, оставшиеся без жилья; семьи, имеющие зависимости; одинокие женщины, имеющие детей, потерявшие работу (в т.ч. в результате противоправных действий работодателей); супруги в предразводной ситуации и после развода; потенциальные и состоявшиеся приемные родители, опекуны, усыновители.

Кризисный центр является одним из подразделений организации «Аистенок». В кризисном центре ведется работа по социальному сопровождению семьи с индивидуальным подходом к каждому клиенту. В зависимости от имеющихся ресурсов у клиента, работа может вестись только в консультационной форме (с возможностью пользоваться всем комплексом услуг, кроме проживания) или с предоставлением временного жилья. В организации имеется кризисная квартира и дом, которые могут разместить одновременно до 14 семей с детьми. Срок проживания устанавливается индивидуально, исходя из имеющихся ресурсов у семьи и возможности их реализовать. Например, если у женщины есть свое жилье, но ее выгоняют из

него, то она не может воспользоваться данным ресурсом до урегулирования этой ситуации. В среднем срок проживания составляет от трех месяцев до полугода. За этот период семье удастся накопить недостающие ресурсы и переехать. Проблема отсутствия жилья может быть решена путем накопления денежных средств на оплату аренды за ближайшие несколько месяцев или семья может переехать к родственникам после урегулирования конфликтной ситуации. Еще одним вариантом является поиск соседки, с которой можно будет совместно снимать жилье, найти работу со сменным графиком и по очереди осуществлять уход за детьми. Для создания возможности накопить эти ресурсы, кризисный центр временно обеспечивает семью всем необходимым: продуктами питания, детскими средствами гигиены, одеждой женской и детской, а также с проживающих не берется арендная плата.

Сопровождение семьи начинается с самого первого обращения в организацию. На этапе первой консультации определяется необходимость заселения в кризисный центр. Может оказаться, что у семьи есть достаточные социальные ресурсы (родственники, друзья) или экономические ресурсы (возможность снять комнату), которые позволят ей самостоятельно справиться с ситуацией и работа будет выстроена вокруг активизации других ресурсов.

Принимая решение о сопровождении в организации, специалист спрашивает, как женщина планирует решить свою ситуацию. Зачастую на этом этапе женщина не знает ответа, потому что она не привыкла планировать и прогнозировать дальнейшее развитие ситуации. Отсутствие этих навыков часто приводит к попаданию семьи в трудную жизненную ситуацию. И для начала оказания помощи очень важно, чтобы женщина сформулировала свой первый запрос. В дальнейшем он может быть скорректирован, но он показывает готовность женщины к изменению своей ситуации. Некоторые клиенты не могут сформулировать план и тогда совместно со специалистом они договариваются о ближайших шагах. В дальнейшем работа с такими клиентами строится с большим акцентом на активизацию внутренних

ресурсов, целеполагание и принятие собственных решений для выхода из трудной жизненной ситуации. На этом этапе важно оценить все имеющиеся ресурсы у семьи и выделить ключевые ресурсы, недостаток которых нужно восстановить в первую очередь, так как они блокируют другие ресурсы и мешают выходу из сложившейся ситуации.

Специалисты подчеркивают важность создания доверительных отношений с клиентами в самом начале работы со случаем. Это побуждает их обращаться за профессиональной помощью сразу же после возникновения вопросов или проблем, не дожидаясь кризисной или конфликтной ситуации. Зачастую, это дается клиентам непросто, ведь обычно они испытывают стеснение при обращении за помощью и для них важно быть услышанными и понятыми. Данный навык постепенно отрабатывается в индивидуальной и групповой работе. Благодаря новым навыкам, полученным в процессе работы со специалистом, семья более гармонично может выстраивать взаимодействие с социальным окружением в дальнейшем.

Работа с психологом обязательна на этапе проживания семьи в кризисном центре. После выезда из кризисной квартиры у семьи есть право обращаться за помощью к психологу. Кто-то посещает консультации психолога, другие после выхода из кризисных ситуаций не нуждаются в активном сопровождении, но знают, что могут обратиться в любой момент. Психологи работают с родителями и с детьми одновременно, что весьма положительно сказывается на динамике разрешения трудностей, поскольку при воздействии на семейную систему в целом вероятность благоприятных изменений гораздо выше, чем при работе только с одним членом семьи. В случае глубокой травмы у семьи есть возможность проработать их с психотерапевтом. Для клиентов важно, что помощь оказывается безвозмездно, ведь зачастую услуги высококвалифицированного психотерапевта стоят непомерно дорого для семьи, воспитывающей детей. Родители могут консультироваться в индивидуальном порядке у психоневролога по возникающим у них вопросам, связанным с проблемами со здоровьем детей;

обращаются к специалисту – как к независимому эксперту при получении справки в ДООУ, школу, а также в редких случаях – для получения инвалидности. Прием специалистов помогает преодолеть кризисные периоды и научиться в дальнейшем самостоятельно справляться с жизненными ситуациями.

С клиентами, проживающими в кризисном центре проводят групповые психологические тренинги, обучают навыкам бесконфликтного общения, устраивают просмотр фильмов, затрагивающих проблемы домашнего насилия, гармоничных отношений с детьми и супругами и другие важные темы. Это приятное и полезное времяпрепровождение и поиск ответов на возможные вопросы, а также закрытое пространство, где участники могут высказаться и услышать поддержку или получить совет. Именно поддержка и общение с такими же семьями дает надежду и уверенность в собственных силах. Семьи часто чувствуют свою педагогическую некомпетентность и винят в трудностях в общении с ребенком себя, считая себя плохими родителями. Поддержка и обратная связь со стороны профессионалов и других родителей позволяет реально посмотреть на свою ситуацию и скорректировать методы воспитания детей. На кинопросмотре всегда находится специалист, который организует обсуждение фильма по его завершению. Цель Киноклуба – это самопознание, личностное развитие и повышение родительской компетентности. Реализуются следующие задачи:

- создать условия для обсуждения своих эмоциональных переживаний, ценностей, актуальных вопросов в отношениях между членами семьи;
- примерить разные варианты решения проблемы и выбрать наиболее приемлемые для себя и своей семьи; помочь в развитии способности к самодиагностике семейных отношений;
- обеспечить информацией по интересующим родителей темам.

Подборка фильмов формируется в соответствии с актуальными темами для родителей.

Благодаря взаимодействию с другими клиентками, женщины видят разные ситуации и способы их решения. Они понимают, что не только им тяжело. Другие женщины предпринимают шаги для улучшения своей ситуации и это мотивирует на изменения в собственной жизни. И женщина может вдруг осознать, что в ее ситуации гораздо больше ресурсов для решения проблем, но она не задумывалась об этом.

Родители также могут водить детей на занятия к логопеду. Дети, растущие в семьях с неблагоприятной обстановкой часто имеют проблемы с речью из-за того, что родители не знают, как с ними заниматься и что делать для оптимального развития в каждом возрастном периоде. Разработка мелкой моторики и речевого аппарата стимулирует развитие мозга и снижают степень отклонения от нормы. Особенно часто к логопеду обращаются в период подготовки к школе. Ребенку необходимо заниматься для того, чтобы он легче справлялся с нагрузкой, которая резко возрастет в первом классе и это является профилактикой неуспеваемости в школе и напряженных отношений в школе.

Также клиентам читают лекции по финансовой грамотности. На занятиях рассказывают о том, как вести бюджет и не только сохранить экономические ресурсы, но и пополнять их. Клиенты не умеют обращаться с денежными средствами и отсутствие этих ресурсов не позволяет им снимать комнату или приобрести жилье. В ходе работы клиент понимает, что даже имея небольшой доход, можно прожить без кредитов и микрозаймов, скорректировав свои расходы. Кто-то из клиентов объединяется и в дальнейшем совместно снимают квартиру, а уход за детьми осуществляют по очереди, так как находят работу со сменным графиком. У некоторых клиентов есть родственники, но из-за плохих взаимоотношений они отказываются проводить время с ребенком, даже зная, что женщина могла бы выходить на подработку по несколько часов в день для улучшения своего материального состояния. Это заставляет женщину задуматься об изменении модели поведения и освоить новые способы решения своих проблем.

Одним из ресурсов, которые предоставляет кризисный центр является группа дневного пребывания для детей, которые не получили путевку в детское дошкольное учреждение. Такая помощь предоставляется клиентам до разрешения конфликтов с родственниками или до получения путевки в садик. Клиенты могут оставлять детей в группе и выйти на работу. В группе дневного пребывания с детьми работает воспитатель. Дети учатся самообслуживанию, приучаются к порядку и взаимодействию с другими ребятами. На занятиях дети рисуют, делают поделки и играют. Благодаря тому, что в группе ребенок находится не полный день и в группе небольшое количество детей (не более 10), ребенок быстро адаптируется и привыкает к режиму детского сада. В дальнейшем этим детям проще перейти в обычный детский сад, где группы детей значительно больше, а времени без мамы ребенок проводит дольше. Из-за адаптации в детском саду дети часто болеют и женщины вынуждены уходить с работы, что может ухудшить их отношения с работодателями или вовсе оставить без работы. К сожалению, далеко не все работодатели готовы оплачивать больничные работников и распределять их работу между другими сотрудниками. Дети, которые ходили в группу дневного пребывания лучше адаптируются в новых условиях.

В рамках работы с клиентами выстраивается активное взаимодействие с социальным окружением. Семейные консультации осуществляются в случае, когда у супругов есть желание сохранить семью. Консультирование ведется с каждым супругом по отдельности и совместно. Семья обучается слушать и слышать друг друга, что снижает уровень конфликтности между ними. Если в семье есть домашнее насилие, то в первую очередь специалистами организации оценивается степень угрозы для женщины и детей. Возможно, что мужчина не мотивирован на изменение ситуации и в этом случае работа направлена на изменение отношения и внутренних установок женщины, чтобы она понимала, что данная ситуация не безопасна для нее и ее детей. Если же мужчина мотивирован на сохранение семьи и работу над собой, то специалисты рассказывают о том, что такое насилие, какие у него есть



причины и последствия. А так же обучают супругов замечать растущее напряжение и показывают какими новыми способами можно взаимодействовать, ведь прежние были деструктивны и небезопасны для семьи. Подобная работа проводится и с другим значимым окружением клиента, что открывает новые ресурсы для решения жизненной ситуации.

Еще одним направлением поддержки ресурсов семьи является социальный склад. В основном, родители получают на нем временную помощь на период кризисных ситуаций. Даже после прекращения активного сопровождения в организации, семья может обратиться за дополнительной поддержкой в виде одежды или продуктов питания, что приходится очень кстати, когда возникает потребность в помощи. Например, при потере работы или в случае длительной болезни.

В рамках сопровождения проводятся консультации по правовым вопросам, таким как составление искового заявления в суды на лишение родительских прав отца ребенка или иск на взыскание алиментов. Какие права у семьи есть при общении с органами опеки, а также вопросы по оформлению документов на получение материнского капитала и иных мер государственной поддержки семьи для улучшения ее финансово положения. В отдельных случаях может быть предоставлен адвокат для представления интересов клиента в суде. В случае домашнего насилия клиентам разъясняют, какие шаги необходимо сделать, чтобы в дальнейшем подать в иск суд на агрессора. В этот момент очень важна внутренняя готовность женщины довести дело до конца и не идти на примирение, даже если агрессор попросит прощения. Юристы рассказывают о том, что заявление в суд может быть серьезным инструментом для защиты женщины от насилия в будущем. Во-первых, агрессор поймет, что клиентка готова постоять за себя, а во-вторых, при повторном акте насилия уже будет нести уголовную ответственность.

Семьи, проживающие в кризисном центре могут проходить программу, направленную на гармонизацию детско-родительских отношений вместе с другими семьями, обращающимися за поддержкой в организацию. Основной

целью Школы родительской компетентности является формирование «осознанного родительства» через развитие навыков эффективной коммуникации у родителей детей раннего возраста и раннее развитие детей, гармонизация детско-родительских отношений.

Программа направлена на:

- Родителей детей 1,6 г. - 5-х лет (подгруппы согласно возрастам), планировавшие отказ от ребенка, но изменившие свое решение.
- Приемных родителей (дополнительные задачи: адаптация ребенка в семье, профилактика вторичных отказов).
- Родителей детей раннего возраста, имеющие сложности в общении с ребенком, а также родители детей, перенесшие жестокое обращение.

Курс рассчитан на 3 месяца. В рамках направления проводится оценка уровня психологической зрелости ребенка с последующей выдачей рекомендаций в случае необходимости коррекции. При желании участники могут получить консультации педагога-психолога, психотерапевта, невролога.

Согласно авторской программе: один раз в месяц проходит теоретическое занятие и 1 раз в месяц – трехчасовой семинар для родителей. На семинаре родители знакомятся с теорией, а потом закрепляют полученную информацию в свободных дискуссиях, ролевых играх, разборе актуальных ситуаций. Практические занятия проводятся для пар «родитель-ребенок». Средняя продолжительность практического занятия 1,5 часа. В структуре каждого занятия: мини-лекция по теме, упражнение на игровое взаимодействие с ребенком (практическая отработка навыков эффективной коммуникации с последующей обратной связью), групповая дискуссия, «время совместной активности» (пальчиковые игры, музицирование, совместное творчество). Школу ведут 2 специалиста: психотерапевт (врач-невролог) и психолог.

Специалисты содействуют в трудоустройстве женщин для того, чтобы семья могла накопить средства на съемное жилье и после выезда из кризисной

квартиры жила самостоятельно. Бывает так, что женщина систематически не выходит на предлагаемую работу. Ее притязания выше, чем условия работы, которую она может получить исходя из ее опыта, образования и квалификации. В этом случае ведется индивидуальная работа с целью коррекции ожиданий и дальнейшего развития ресурсов, которые позволят получить ту работу, которая будет больше подходить для женщины. В этот момент ответственность за свою семью возвращается женщине, ведь с одной стороны она проживает в кризисном центре, где не платит за коммунальные услуги, аренду, продукты, ей помогают самыми необходимыми вещами и одеждой и нет острой необходимости зарабатывать, но с другой стороны это лишь временная помощь и возможность накопить и активизировать собственные ресурсы. Часто женщины начинают манипулировать специалистами, сообщая, что не могут предпринять те или иные шаги для улучшения своей ситуации и просят продления сроков проживания. Вопрос о продлении сроков сопровождения всегда индивидуален и если у семьи недостаточно ресурсов на этот момент, то срок продлевается и обговаривается план на новый период. Некоторые женщины в качестве аргумента для продления срока проживания, приводят пример других семей, которые проживают в кризисной квартире дольше положенного времени. В этом случае специалист сообщает, что ситуации других семей не обсуждаются и переводит внимание на ту ситуацию, в которой сейчас находится женщина. Если клиентка постоянно жалуется на других, ничего не решая в своей ситуации, ей отказывают в продлении проживания. Она понимает, что манипулирование и прежние способы совладания с ситуацией не работают и она вынуждена менять модель поведения и отношение к оказываемой поддержке. В этом случае работа с женщиной продолжается, а ее отношение становится более осознанным.

Каждая семья, проживая в кризисном центре, отвечает за чистоту и сохранность вещей в своей комнате, а так же есть дежурство в общих зонах, которое распределяется между женщинами по очереди. В теплый период в

обязанности женщин входит помощь на участке вокруг кризисного центра. Они сажают растения, поливают, выращивают овощи в теплице и собирают урожай, делают заготовки на зиму. В зимнее время женщины по очереди расчищают снег на участке. Трудотерапия помогает не только овладеть новыми навыками, но и способствует принятию ответственности за свои действия. Если женщина уклоняется от своих обязанностей, то с ней проводится беседа с целью выявления причин такого поведения и коррекции дальнейших планов сопровождения. Специалисты считают очень важным донести до женщины то, что только ее действия и внутренняя работа над собой помогут ей справиться с ситуацией, в которой она находится. Умение спланировать свой день так, чтобы успеть выполнить свои обязанности по дому является важным навыком не только в условиях кризисного центра, но и в повседневной жизни. Специалисты работают над мотивацией женщины на изменение своей жизни, но если женщина систематически нарушает правила, то сопровождение прекращается.

Женщин обучают основам швейного мастерства. В кризисном центре имеются профессиональные швейные машинки и оверлоки. Если у женщины есть интерес и способности к данному виду деятельности, то их обучают и женщины помогают в пошиве экопродукции, которая в дальнейшем продается в благотворительном магазине, а на вырученные средства закупаются продукты и товары первой необходимости. Если женщина не предрасположена к такой деятельности, то она может делать более простую работу, например вставлять шнурки в экомешочки или еще какую-то мелкую работу. Таким образом клиентка приходит к осознанию того, что она живет не просто на полном обеспечении и можно только «брать» помощь, которую предлагают, но и учиться «отдавать». Она делает личный вклад в то, чтобы сохранялась возможность помогать ей и другим. Часто клиенты до обращения в кризисный центр не задумываются о том, что могут делать личный вклад собственным участием где-то кроме работы. В дальнейшем они учатся принимать поддержку и готовы помогать другим потому что хотят этого, а не

потому что нужно. Это более высокий уровень развития личности, что в свою очередь приводит к осмыслению своей ситуации и путям ее изменения.

Почти каждая семья принимает или принимала активное участие в мероприятиях, которые проводит кризисный центр. Это различные праздники, экскурсии и совместные выездные мероприятия. На первый взгляд, праздники сложно отнести к сопровождению, однако, совместные мероприятия позитивно сказываются на общем эмоциональном фоне семьи. Это дополнительный повод провести время в шумной, дружелюбной компании и узнать что-то новое. Кроме этого все праздники проводятся с совместными мастер-классами родителей и детей, что помогает развивать детско-родительские отношения. Совместный досуг делает семью более сплочённой и после завершения сопровождения семья может продолжить традицию отмечания праздников.

Таким образом в кризисном центре осуществляется комплексная поддержка семей с детьми, как родных, так и приемных, помогая в активизации ресурсов на нескольких уровнях:

- социальное окружение. Клиенты обучаются навыкам коммуникации и учатся избегать конфликтных ситуаций с соседями. При возникновении конфликтной ситуации она обязательно подвергается анализу с последующим поиском выхода из этого конфликта. Специалисты могут помочь семье наладить отношения в школе, с учителями, одноклассниками, коллегами, родственниками для расширения социальных связей семьи и укрепления данного ресурса;
- ресурсы семейной системы. Происходит укрепление связи внутри системы. Чаще всего это улучшение детско-родительских отношений или отношений между супругами. Может проходить в форме психотерапии, генограммы. Жизненный опыт членов семьи может побудить женщину к принятию активных действий по решению своей ситуации.
- когнитивные и поведенческие особенности клиента. Работа направлена на повышение самооценки, уровня ответственности, активности и укрепление Я-

концепции. Женщина обучается бытовым навыкам (готовка, уборка, уход за собой и за ребенком). У нее формируются адекватные представления о родительстве и стилях воспитания, гибкость поведения. Она учится прогнозировать последствия различных жизненных событий и обучается грамотному построению отношений со специалистами разных сфер, которые могут быть полезны клиенту.

- мотивация. Желание выйти из ситуации, уверенность в положительном развитии событий и целеустремленность;

- эмоциональная сфера. Важной задачей, стоящей перед специалистом является стабилизация эмоционального состояния семьи. Если семья находилась в ситуации домашнего насилия длительное время, то ей понадобится профессиональная помощь для снижения эмоционального напряжения, уменьшения проявления невротических состояний, паники, подавленности и для появления чувства безопасности.

## **2.2. Особенности организации работы по активизации ресурсов клиентов**

Эмпирическое исследование включало изучение двух случаев обращений женщин с детьми в организацию «Аистенок». Данные семьи были выбраны потому что им было оказано комплексное сопровождение и проведена работа по активизации различных ресурсов. Не менее важным фактором выбора данных случаев является поддержка связи специалистов с семьями. К сожалению, для этой категории благополучателей характерна частая смена номеров телефонов и возможность проследить дальнейшую динамику и социальный эффект пропадает. Выбор семей, проживавших в кризисном центре в 2019 году не случаен. Прошло больше года с момента проживания семей и это позволяет проследить изменения в жизни клиентов не только в период проживания, но и оценить устойчивость их адаптированности и сохранения социальной компетентности в решении жизненных проблем.

Исследование включало 2 этапа. На первом этапе были изучены материалы личных дел клиентов, проанализировано количество услуг и определена работа по активизации ресурсов клиентов. Вторым этапом было проведено интервью со специалистами, работавшими с данными клиентами. Интервью проходило при личной встрече с сотрудниками на территории А Семейного ресурсного Центра «Аистенок». Для того, чтобы интервьюируемые шли на контакт были применены навыки активного слушания. В частности: уточнение, перефразирование, повтор и отражение личного восприятия услышанного. Во время беседы создалась доверительная атмосфера и респонденты открыто отвечали на интересующие вопросы. Для фиксирования полученных ответов и дальнейшей обработки материала, интервью было записано на диктофон.

## Кейс 1

Светлана, 40 лет (на момент обращения в организацию 37 лет)

Образование: неоконченное высшее

Муж: Игорь (отец второго ребенка)

Дети: Сергей 13 лет, Артем 3 года

Период проживания: женщина проживала дважды: с 08.10.2016 по 15.06.2017 г. и с 10.10.2019 по 13.12.2019 г.

Светлана впервые обратилась в организацию «Аистенок» 08.10.2016 г. В запросе на оказание услуг она указала: «помочь с предоставлением жилья. Прошу Вас оказать социальную помощь на момент беременности и родов. Прошу Вас помочь в разрешении юридических вопросов в моей ситуации» и с просьбой помочь разобраться в конфликтных отношениях со свекровью.

В автобиографии женщина написала, что родилась в семье рабочих, мать была инженером, отец – сварщиком. Светлана обучалась в торговом техникуме, но не окончила. Позже поступила в университет, который тоже не окончила из-за финансовых трудностей. Когда Светлане было 19 лет, умерла ее мать, а через небольшой промежуток времени – отец. Знакомые обманули Светлану и она лишилась родительской квартиры. В 26 лет вышла замуж и в 27 лет родила сына Сергея. Через пять лет они развелись. Снимала квартиру, работала. В мае 2016 уволилась с работы, но долгое время не могла найти работу. Потом узнала, что беременна. Для получения работы в маникюрном салоне и дальнейших выплат по уходу за ребенком, она скрыла факт беременности, но когда это выяснилось – ее незаконно уволили, заставив написать заявление на увольнение по собственному желанию. Из-за ухудшения материального положения и невозможности снимать квартиру, Светлана с Сергеем была вынуждена переехать в квартиру свекрови, но там начались конфликты и ее выгоняли из дома из-за того, что она беременна от другого мужчины. В сентябре 2016 г. Светлана обращалась к Уполномоченному по правам человека в Свердловской области Мерзляковой



Т.Г. с просьбой в содействии в реализации своего права на получение жилья, так как она является малоимущей, а также встала на учет в Центр занятости для оформления статуса безработной и получения выплат. В октябре 2016 Светлана решила обратиться за помощью в «Аистенок». Женщине было предоставлено место в кризисной квартире на период беременности, родовой период и на первый период после рождения ребенка, пока она будет решать свою ситуацию. Также был предложен весь комплекс услуг организации: юридическая помощь по вопросу незаконного увольнения, психологическая помощь, возможность посещать социальный склад и другие услуги. Сергей в этот период проживал с бабушкой.

Среди сильных сторон (ресурсов) данной семьи можно выделить поддержку близкого окружения. Не смотря на конфликтные отношения со свекровью, она не отказалась от внука. Так как он был школьник, и ему необходимо было закончить школу (чтобы не переводиться в середине года в другую школу и менять класс), свекровь взяла его к себе. Сын проживал с бабушкой не только в кризисный период жизни Светланы, но и долгое время он не был готов возвращаться к матери из-за конфликтных отношений. Бабушка обеспечивала его всем необходимым, что значительно снизило финансовую нагрузку Светланы.

Важным ресурсом являлся Игорь, который не отказывался от ребенка и был готов помогать Светлане, но она не была готова к использованию данного ресурса, так как не видела их совместного будущего и не хотела выстраивать отношения. Беременность оказалась случайной. Игорь был ей неприятен и она не испытывала к нему никаких теплых чувств.

Светлана часто проговаривала чего хочет, но ничего не делала для решения своей ситуации. То есть говорила очень много, но ничего не предпринимала. У нее были иллюзорные представления о зарплате и доходе. Она представляла, как много будет зарабатывать, делая маникюр, но у нее было немного клиентов и она не расширяла клиентскую базу. В какой-то момент Светлана начала продавать элитную парфюмерию в сетевой компании

и ждала большого дохода с продаж, говорила о том, что будет помогать Аистенку, но всё закончилось очень быстро. Она выкупила стартовый набор, не смогла продать по розничной стоимости и была вынуждена распродать остатки товара по минимальной цене, чтобы вернуть деньги, которые заняла у знакомых на приобретение набора. Таким образом, можно сказать о нереалистичности ее ожиданий и представлений в совокупности с отсутствием конкретных действий. Но несмотря на это, она часто вспоминала о тех временах, когда была успешна, работая в сетевой фирме. Этот опыт успеха ее стимулировал и двигал к тому, чтобы попробовать и начинать делать что-то новое.

К задачам, которые ставили специалисты можно отнести сохранение здоровой беременности, обеспечение безопасной обстановки на период проживания, стабилизация психо-эмоционального состояния клиентки. Далее необходимо было проработать навык постановки цели и создание образа будущего, к которому нужно идти. Представления Светланы о будущем были нереалистичны исходя из имеющихся ресурсов. Она видела себя очень хорошим и востребованным специалистом, который может снимать квартиру за 45000, воспитывая двух детей. Для выхода из сложившейся ситуации, психолог предложила обратить внимание на те ресурсы, которые есть у женщины сейчас и попробовать наладить отношения с Игорем. Он являлся отцом второго ребенка и любил ее. Отношения нужны хотя бы для того, чтобы (пусть и не жить вместе), но, чтобы у ребенка был отец, позволив отцу заботиться о ребенке, помогать семье если и не материально (инвалидность обеспечивала лишь оплату за коммуналку, сам мужчина временно не работал из-за обострения болезни), то хотя бы временем (присмотреть за ребенком и т.д.). Светлана начала ходить на свидания с Игорем. Она стала смотреть на него иначе, находила в нем положительные стороны. Внешне он был не очень привлекателен. Но были у него и положительные стороны. Он очень любил ее и сына и был готов помогать в воспитании.

Трудности в работе с данным случаем заключались в низкой активности Светланы. Она систематически не выполняла шаги совместно разработанного плана по решению ее ситуации. Нередко уходила в пессимизм, говоря «у меня ничего не получится», «это всё бесполезно». Специалисты работали над активизацией внутренних ресурсов женщины и, приходя в следующий раз на консультацию, Светлана говорила, что в принципе все хорошо и начинала что-то делать. У нее постоянно находились отговорки, говорила, что младший ребенок плохо спал, не было денег на проезд для оформления пособий и т.д. Она пробовала подрабатывать, но быстро бросала.

Еще одним непростым моментом в работе с семьей являлось отсутствие сформированной надежной привязанности с младшим сыном (как впрочем, с первым) не устанавливались теплые материнские отношения (могла оставить грудного месячного ребенка одного, а сама сидеть рядом и беседовать с подругой; на плач ребенка – не удовлетворяла немедленно потребностей ребенка – не брала на руки, чтобы успокоить, приласкать и т.д.). Работа была направлена на улучшение детско-родительских отношений.

У Светланы был серьезный конфликт со свекровью, которая настраивала старшего сына против нее и пыталась оформить опеку над внуком, мотивируя в органах опеки тем, что у невестки нет своей жилплощади и нет постоянной работы и т.д. Велась психологическая работа со старшим сыном по принятию матери, устранению конфликта между ними и примирению. Проживая с бабушкой, Сергей отказывался видеться со Светланой и понадобилась длительная работа с психологом, чтобы встречи с матерью стали проходить на регулярной основе.

Постепенно Светлана наладила отношения с Игорем и переехала с младшим сыном к нему на съемную квартиру. Со временем наладились отношения со свекровью и старшим сыном и он переехал к ним. Позже Светлана с Игорем зарегистрировали брак.

После выезда из кризисного отделения работа с семьей была продолжена. Велась индивидуальная психо-социальная работа со Светланой и

Игорем по отдельности, а также семейное консультирование, направленное на построение и укрепление супружеских взаимоотношений, решение конфликтных ситуаций и т.д. Супруги поддерживали друг друга и учились регулировать конфликты. Периодически Светлана срывалась из-за своего вспыльчивого и агрессивного характера. Она говорила, что ничего не получается и что Игорь мало зарабатывает, но им удавалось мириться и продолжать жить вместе.

В октябре 2019 года Светлана пришла с просьбой предоставить временное проживание во второй раз. Запрос Светлана сформулировала следующим образом: «очень прошу помочь временно, на момент решения моих вопросов с трудоустройством, чтобы снять жилье с ребенком, крышей над головой. Очень прошу помочь с минимальным подходом прокормить и одеть ребенка по сезону. Очень прошу помочь с присмотром за ребенком, пока я буду на работе. Очень прошу помочь с оказанием психологической помощи».

Свою автобиографию женщина пополнила новыми сведениями. После выезда из кризисного центра в 2017 году, они с Игорем «поехали строить семью». Сначала всё шло хорошо, первый год совместной жизни Светлана называет успешным. Но постепенно супруг «стал сдаваться и возвращаться в свое прошлое, не справлялся с обеспечением семьи, чем загнал семью в большие долги и потери». Кризисный момент в семье начался, когда Игорь потерял работу и стал употреблять алкоголь. Женщина стала употреблять алкоголь с ним. В итоге Светлана признала, что была неправа, поддавшись на его слабости и решила, что ей нужно восстанавливаться самой. Но она не могла этого сделать рядом с Игорем и решила разъехаться. Светлана сказала, что подверглась домашнему насилию. При дальнейшем рассмотрении ситуации, специалисты выяснили, что насилие носило обоюдный характер и случалось на фоне употребления алкоголя. Оно проявлялось как со стороны мужа, так и со стороны Светланы и в этой ситуации пострадали оба. Женщина

не знала в каком направлении ей двигаться, чего хочет в жизни. Но из-за маленького ребенка она не могла выйти на работу.

Основной задачей в работе стала необходимость разораться в причинах конфликтов. В период проживания в кризисной квартире Светлана пришла к переосмыслению ситуации. Сделала вывод о том, что это семейный кризис, который бывает в каждой семье и что через этот кризис нужно пройти вместе. После этого их отношения перешли на новый уровень.

Младший сын посещал группу дневного пребывания и воспитатель отмечала его самостоятельность. Мальчик кушал сам, но в свои 2 года не был приучен к горшку и мама категорически не была готова его приучать. За период посещения группы ребенок перестал бояться ходить на горшок и постепенно отучился от подгузников. В самом начале ребенок ходил очень хмурый и напряженный, возможно, он копировал мимику мамы, но через какое-то время «оттаял» и начал улыбаться. Мама заботилась о том, чтобы ребенок ходил в чистом и был опрятен.

Спустя 2 месяца, благодаря работе с психологом, семья пришла к примирению и женщина с детьми переехала обратно к мужу. Они переехали в квартиру, которая перешла Игорю по наследству и сделали там ремонт.

Младший сын до ноября 2019 г. ходил в группу дневного пребывания, сейчас ходит в государственный садик. В настоящее время семья получает помощь на социальном складе и психологическую поддержку в связи с тем, что летом 2020 Светлана потеряла работу из-за эпидемии коронавируса, а сейчас не может устроиться из-за проблем со здоровьем. Светлане назначена операция, но из-за пандемии сроки постоянно сдвигаются. Из-за этого атмосфера в семье очень напряжена. Игорь получает пенсию по инвалидности и подрабатывает, выполняя заказы на дому, но из-за болезни Светланы, семья испытывает материальные трудности.

Еще одним ресурсом семьи является их вера. Семья на регулярной основе ходит в церковь и, возможно, это повлияло на возвращение Светланы к Игорю, так как жизнь с отцом ребенка входит в ценности Светланы, а

специалисты помогли овладеть навыками бесконфликтного взаимодействия в семье.

## Кейс 2

Анна, 30 лет

Образование среднее профессиональное

Дети: Иван 11 лет, Таня 6 лет

Период проживания: с 26.06.2019 по 19.11.2019

Семья обратилась в МОО «Аистенок» 26 июня 2019 года. Женщина пришла с подругой без предварительного звонка. Первую встречу с ней проводил руководитель организации и психолог. Запрос на услуги женщина сформулировала так (приводим цитату дословно): «Прошу вас оказать меня и моих детей психологической помощью, жилищной помощью, продуктовой помощью. Нуждаюсь в вещах и личной гигиеной, продуктами, так как финансовых средств практически нет».

В автобиографии Анна рассказала о своей ситуации. Родилась в семье «по моему мнению в нормальной». Когда отец начал применять домашнее насилие по отношению к матери, она ушла от него к своим родителям. Так Анна жила с бабушкой, дедушкой и мамой. Позже мама познакомилась с отчимом и они стали вместе воспитывать Анну, «учить как жить». У отчима с мамой были хорошие отношения, он никогда не поднимал на нее руку. Она описывает его как хорошего, ответственного и правильного человека. Анна сожалеет о том, что не прислушивалась к их советам, делала всё наоборот и тем самым обидела их. Но несмотря на это они продолжают ее морально поддерживать, советовать, помогать и переживают за нее. После 11 класса, Анна поступила в училище на специальность «коммерсант в торговле». Работала продавцом, потом ушла в декрет. Когда сидела в декретном отпуске, прошла курсы «1С предприятие» и Microsoft Office. Потом работала достаточно долго в магазине автозапчастей (около 8 лет). Когда нужны были

деньги, подрабатывала в автосервисе. Через какое-то время познакомилась с будущим мужем. Забеременела и вышла замуж. Жили в однокомнатной квартире с мужем, свекровью и сыном Ваней. После продали квартиру и купили трехкомнатную. Родилась Таня. Первое время всё было хорошо, но потом ситуация начала ухудшаться. Возникали постоянные конфликты со свекровью, которая говорила Анне, что она не занимается детьми, не гуляет с ними и не прибирается дома. Муж запрещал возражать свекрови. Родители Анны не видели внуков. Однажды они приехали в гости, но быстро уехали из-за конфликта. Анна стала общаться с ними реже. Муж начал контролировать каждый ее шаг. Если женщина шла к подруге, то он звонил и спрашивал, когда она вернется. Постепенно подруга начала отворачиваться и отдаляться. Муж начал контролировать ее расходы, давить морально, оскорблял, унижал на глазах детей. Даже позволял себе ударить Анну при старшем сыне и настраивал его против матери. Женщина очень боялась за себя и за детей. Потом появилась дрожь в руках, начались головные боли. При виде мужа ее начинало трясти, а по ночам не могла уснуть от мысли о том, что будет завтра. Когда муж оскорблял Анну на глазах у старшего сына, мальчик плакал и его трясло. Старался спрятать сестру, чтобы она не видела и не слышала этого. У мужа на тот момент было четыре судимости. Женщина подала иск в суд по причине причинения ей физического вреда, но проиграла дело, так как защищавший ее адвокат не участвовал в судебном заседании.

Анна писала: «Потом когда я узнала об организации, я очень сильно захотела, чтоб помогли моим детям не видя этого всего» После решения расстаться с мужем, он начал ее преследовать. Женщине с детьми обеспечили временное проживание в кризисной квартире. Сильным ресурсом женщины являлись ее социальные связи. Не смотря на то, что в период замужества она практически ни с кем не общалась, попав в кризисную ситуацию, ей оказали поддержку ее друзья и родные. Она обратилась за помощью к своим родителям и они ее поддержали. Отчим даже помог при заселении. Привез вещи и продукты. Специалисты отмечают, что для Анны поддержка со

стороны отчима была даже более значима, чем со стороны мамы. Они помогали ей не только морально, но и финансово. Однако, основной проблемой являлась нехватка жилья. Анна не работала и нуждалась в финансовой помощи. Из-за недостатка финансовых ресурсов, она не смогла справиться с проблемой самостоятельно и была вынуждена обратиться в организацию за поддержкой.

Самой первой задачей при оказании помощи женщине являлась стабилизация эмоционального состояния и возвращение ей уверенности в себе и в том, что она может преодолеть эту ситуацию и выйти из нее. На это потребовалось около месяца.

У Анны очень хороший внутренний ресурс. Она четко понимала, чего хочет и как ей достичь поставленной задачи. Женщина отличалась своей напористостью, была готова пойти на многое для достижения своих целей и обеспечения интересов своих детей. В каких-то ситуациях она нарушала границы, но безусловно, ее внутренняя сила помогала справиться с ситуацией. Однако, излишняя уверенность не всегда приносила ей пользу. Слабая способность к оценке и прогнозированию дальнейших событий, порой, приводили к неприятным ситуациям. Для принятия какого-то решения ей достаточно было своего мнения и она не учитывала мнение окружающих. Например, когда она работала с частным адвокатом, который запрашивал большую сумму за оказание своих услуг, ей говорили, что это обман. В итоге он не пришел в суд и она проиграла процесс. Анна склонна обесценивать работу специалистов, утверждая, что всё делает сама.

Для выхода из трудной жизненной ситуации, Анна решила, что ей нужно отдельное жилье и работала с юристом по вопросу раздела имущества, подала на развод и выплату алиментов. Так же был подан иск о привлечении бывшего мужа к уголовной ответственности.

Старший сын ходил в школу, младшая дочь в группу дневного пребывания, а Анна вышла на работу и начала копить деньги на жилье. Работала она очень много и специалисты чаще с ней общались по телефону,



так как ее практически не бывало дома. Женщина отличалась сильной мотивацией и уверенно двигалась к цели. Особых сложностей этот случай у специалистов не вызывал. Единственное, специалисты отмечают закрытость Анны и что потребовалось немало времени на установление доверительного контакта. После этого работа стала идти легче. Анна легче шла на контакт.

Еще одной важной задачей, которую ставили специалисты в работе, стало улучшение детско-родительских отношений и развитие родительских компетенций. Однако, Анна долгое время была не готова прислушаться к мнению специалистов. Для нее многие моменты в воспитании стали новыми. Например, она не знала, как общаться с детьми, не интересовалась тем, что они чувствуют и как у них дела. Со временем их взаимоотношения значительно улучшились, стали теплее.

Таня ходила в группу дневного пребывания около года, так как Анна скрывалась от мужа и боялась, что он выследит ее. Таня была очень воспитанной, милой девочкой. Всегда помогала во всем педагогам, любила дежурить и прибирать игрушки. На занятиях вела себя хорошо и любила, когда ее замечают, старалась обратить на себя внимание почти все время. Единственное, что беспокоило воспитателя – девочка не любила оставаться одна. Если ее приводили первой, а воспитателю нужно было отойти, то она просила взять ее с собой и у нее поднималась тревога. Даже если она знала, что это всего на пару минут и что сейчас воспитатель придет. Постепенно девочка стала спокойнее. Этому способствовала работа психолога с ребенком и развитие детско-родительских отношений в семье.

Когда Анна заселилась, это была очень тихая, незаметная, запуганная девушка, в процессе работы со специалистами, она стала более уверена в себе и начала отстаивать свою позицию.

В период проживания в кризисном отделении Анна познакомилась с молодым человеком, который был значительно моложе ее. У него сложились очень хорошие отношения с детьми, он помогал со школой и садиком, отводя и забирая Таню из группы дневного пребывания.

После выезда из кризисного центра они стали снимать квартиру и до сих пор проживают совместно. В настоящее время семья за помощью не обращается.

На втором этапе эмпирического исследования было проведено интервью с целью изучить мнение специалистов, помогающих семьям в трудной жизненной ситуации, о возможности активизации ресурсов клиентов и основных трудностях в данной работе.

Начиная с работы по профилактике отказов в роддомах, к специалистам организации пришло понимание того, что женщинам можно помочь и увеличить еще больше количество сохраненных детей в родных семьях, если вовремя предоставлять в кризисных ситуациях женщине с ребенком помощь в виде проживания в приюте временного пребывания. Наиболее частые ситуации, с которыми обращаются женщины заключаются в серьезных конфликтах с родными, алкогольная зависимость родителей/супругов, домашнее насилие во всех проявлениях (психологическое, физическое, экономическое и сексуальное), межпоколенные конфликты (когда проживание на одной территории невозможно), когда есть угроза ребенку (жестокое обращение со стороны других родственников, отца), потеря работы и семья осталась без средств к существованию, потеря жилья (в т.ч. отобрание за неуплату по ипотеке, погорельцы, черные риелторы и т.д.), беженцы, мигранты, невозможность оплаты съемного жилья в связи с трудным материальным положением и т.д.

Специалисты считают, что для выхода из сложившегося положения имеют значение очень многие компоненты. В первую очередь умение адекватно оценивать ситуацию и свои ресурсы: *«понять, что ситуация, в которой оказалась семья ненормальна. Часто бывает так, что женщина терпит насилие со стороны сожителя только потому, что считает это нормой, ведь она видела такой способ взаимодействия между своими родителями»* [куратор кризисного центра]. Если женщина жила в ситуации любви и уважения родителей, то она очень быстро поймет, что подобное

отношение недопустимо. И как только женщина поняла, что что-то не так, ей нужно принять решение и прекратить эти отношения.

Следующим важным компонентом является мотивация на изменение ситуации: *«важно желание меняться, менять ситуацию, активизировать свой ресурс (где-то это борьба с ленью)»* [специалист по социальной работе кризисного центра].

Еще одним компонентом является желание выйти из позиции жертвы, взяв полную ответственность за свою жизнь и не искать виноватых в происходящих обстоятельствах. Для этого важна работа над собой и тогда клиент может: *«...стать творцом своей жизни...»* [руководитель кризисного центра]. Этому способствует умение прощать других и себя, а также не испытывать чувства вины.

Одним из самых главных компонентов, является способность кризисного центра обеспечить безопасность семье, дать: *«...возможность перевести дух, выспаться, уберечь женщину и ребенка от агрессора, создав безопасное место для проживания»* [психолог кризисного центра]. Когда женщина придет в себя, она *«...начнет отражать происходящее и постепенно поборет страх. Страх не только перед агрессором, но и перед тем, что не сможет справиться одна в этой жизни»* [руководитель кризисного центра].

Следующий компонент заключается в умении планировать свою жизнь и прогнозировать различные варианты развития событий. Дать возможность хоть какой-то уверенности в будущем. Помочь поверить в себя и найти ресурс среди близкого круга общения. Специалисты отмечают важность трудоустройства женщины. Если ребенку по возрасту положен садик, то мама просто обязана работать и начать кормить себя и ребенка, избавляясь от иждивенческой позиции и не пытаться получать помощь в разных социальных службах и приютах. Вместо этого она должна, активизировав свои ресурсы и ресурсы семьи, начать новую жизнь. Для изменения жизни немаловажными

факторами является соблюдение разработанного плана и поэтапное его исполнение. Важна работа команды специалистов и при необходимости возможность подключения межведомственного взаимодействия (поликлиники, полиция, КДН, опека, центры занятости и т.д.).

Для снижения риска возникновения трудной жизненной ситуации, специалисты считают, что крайне важна ранняя профилактика. Она должна идти на уровне политики государства, постепенно спускаясь на уровень региона и реализовываться в образовательных учреждениях (начиная с садика и школы), транслироваться в СМИ. Информация должна быть понятна и доступна. *«Важно просвещать людей, рассказывая о маркерах, которые необходимо замечать и вовремя реагировать на ситуацию. Должно складываться общее представление о жизни и нормах поведения членов семьи и общества в целом»* [специалист по социальной работе кризисного центра]. Но это длительный постепенный процесс, который может идти десятилетиями.

В обязательном порядке должен присутствовать компонент, развивающий навыки внутрисемейной коммуникации. В настоящее время очень много людей, у которых нарушены родственные связи и имеются затяжные межпоколенные конфликты, нарушенные детско-родительские отношения: *«...У властных и бьющих родителей вырастают травмированные дети, которые потом преодолевают свои травмы всю жизнь...»* [руководитель кризисного центра]. Многие женщины не знают, как *«...жить по-другому, как воспитывать ребенка – потому что их не любили, с ними не играли, у них не было сформированных гармоничных отношений со своими собственными родителями и они не знают, как все это транслировать в собственной жизни на своих детей»* [куратор кризисного центра]. Необходима помощь со стороны, работа со специалистом, который, не осуждая, поможет профессионально и квалифицированно.

Не самым очевидным, но значимым компонентом является создание комфортных, уютных условий проживания, чтобы женщина и ребенок смогли

раскрыться, захотелось потом всю гармоничную атмосферу перенести в собственную самостоятельную жизнь и в дальнейшем передать это своим детям.

Специалисты считают, что причины, по которым человек попал в трудную жизненную ситуацию в большей степени зависят от него, от его сознательных и бессознательных действий, его мироощущения. Бывает так, что женщина росла с отцом, употреблявшим алкоголь и твердо решала, что не будет жить с таким партнером в будущем, но со временем она может осознать, что живет с пьющим партнером, как когда-то жила ее мать. На бессознательном уровне ее привлекали характерные черты будущего супруга.

Укрепление жизнестойкости – еще один компонент для успешного преодоления ситуации. Для самостоятельного выхода из трудной жизненной ситуации, человеку необходимы очень мощные ресурсы, без которых очень трудно справиться. У человека должна быть мотивация и: *«...готовность чем-то жертвовать для достижения цели. Больше работать, меньше спать, искать компромисс, быть готовым к диалогу и чужой точке зрения»* [специалист по социальной работе кризисного центра]. Многие не справляются с ситуацией и уходят в депрессию, зависимости. Необходима своевременная помощь квалифицированных специалистов. Если на человека «свалилось» сразу несколько тяжелых обстоятельств, то ему будет значительно сложнее справиться с этим, чем когда проблема была одна. Даже позитивный опыт преодоления трудностей в прошлом может не помочь, если ситуация оказалась чрезмерной для человека. Когда человек замечает проблему на ранних стадиях, ему легче продумать план, выстроить алгоритм необходимых действий и последовательно его выполнять, преодолевая трудности.

К компонентам можно также отнести развитие Я-образа и уверенности клиента. Практически каждый клиент во время сопровождения меняется не только внутренне, но и внешне. У него изменяется мимика, внешний вид, он становится спокойнее и увереннее. Специалисты говорят о том, что это *«...достаточно трогательный процесс. Можно сравнить каким клиент*

*пришел и каким уходит. Безднадежность, тревога, хаос в голове постоянно сменяются спокойствием, размышлениями и формированием плана в голове»* [психолог кризисного центра]. Клиент понимает чего хочет, у него появляются первые деньги, новые социальные контакты и первые успехи, дающие уверенность в собственных силах. Однако, есть и обратный эффект.

Завершающим компонентом можно назвать овладение новыми социальными компетенциями и принятие готовности к более осознанной жизни. Клиенты часто привыкают к хорошему безопасному миру и стараются как можно дольше побыть в этом состоянии. Ведь после окончания проживания на человека накладывается вся ответственность за свою жизнь и в том числе финансовая нагрузка (покупка продуктов, одежды, оплата коммунальных услуг и аренды). Специалисты видят, что клиент уже готов двигаться самостоятельно и завершают сопровождение. *«После выселения семьи мобилизуют собственные ресурсы и в этот момент происходит сильный личностный рост»* [куратор кризисного центра]. Они в реальной жизни отработывают навыки и используют полученную информацию, адаптируясь к новой ситуации.

Самым сложным в работе по активизации ресурсов клиентов специалисты считают возможность донести мысль о том, что: *«...никто другой (ни мать, ни отец, ни специалист и т.д.) не решит всех проблем за них»* [руководитель кризисного центра]. Можно помочь разделить и облегчить поставленные жизнью перед человеком задачи, но каждый несет ответственность за свою жизнь сам. Нужно найти подход к каждому клиенту и мотивировать его на изменение ситуации, потому что его прежний образ жизни привел к этим обстоятельствам. И обязательно после осознания потребности в переменах, проследить (и помочь при необходимости) за первыми шагами по изменению жизни. *«Ведь первый шаг всегда самый сложный»* [куратор кризисного центра].

Подводя итог проведенному исследованию, можно сделать вывод об актуальности и эффективности сопровождения в кризисном центре. Проанализировав данные, полученные в результате исследования, можно утверждать, что на успешную адаптацию и активизацию ресурсов клиентов влияют наличие следующих ресурсов:

- наличие собственных ресурсов семьи. Для этого важны как личностные ресурсы каждого члена семьи (активность, готовность изменить ситуацию, мотивация, ответственность, отсутствие страха перед будущим и др.), так и ресурсы семьи как малой группы (отношения между ее членами, уровень эмоциональной теплоты, сплоченности и поддержки, а также семейные ценности и готовность решать проблемы сообща). Высокий уровень образованности и информированности по широкому кругу вопросов позволяют избежать многих неприятных и потенциально опасных ситуаций. Хорошие доверительные отношения в семье помогают справиться с различными трудностями, а готовность обратиться за помощью позволит оказать поддержку семье на ранней стадии проблемы, не допустив ее усугубления.

- ресурсы ближайшего окружения. Имея широкую сеть социальных контактов, семье легче получить доступ к необходимой информации. Найти квалифицированных специалистов, получить помощь. Многие клиенты узнают о возможности обращения в кризисный центр от друзей, знакомых, коллег или по направлению от специалистов иных организаций (школы, больницы, органы опеки и т.д). Очень важно уметь поддерживать контакт с социальным окружением.

Сопровождение в кризисном центре помогает семье переосмыслить свою ситуацию, поведение, которое привело к кризису и научиться выстраивать новую, более осознанную жизнь.

Для устойчивости социального эффекта, который является результатом активизации собственных ресурсов клиентов, важна профилактика, затрагивающая все слои населения, а также раннее выявление

неблагополучия. У каждой семьи должен быть доступ к информации о том, где можно получить поддержку, если семья не справляется самостоятельно с ситуацией. Помощь и поддержка на ранней стадии неблагополучия намного эффективнее в силу более высокой мотивацией клиента и меньшего круга проблем, которые затрудняют жизнедеятельность субъекта социальной работы.



## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В рамках данного исследования изучены способы активизации ресурсов клиентов кризисного центра, реализуемые на базе Межрегиональной общественной организации по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок». Для этого выполнен ряд поставленных задач. В том числе дано понятие ресурс, ресурсный потенциал, и кризисный центр. Проанализированы теории, которые легли в основу ресурсно-потенциального подхода. В настоящий момент нет единой классификации, учитывающей все ресурсы субъекта социальной работы и позволяющей выделить наиболее значимые из них. Ресурс является многоаспектным и многовекторным явлением. В каждом отдельном случае работы с клиентом, набор ресурсов и их дефицитов будет уникален, что напрямую отражается на клиенте. Между ресурсами существует сложное взаимодействие и они могут влиять друг на друга. В этой связи необходим индивидуальный подход к каждому случаю с целью оценки имеющихся ресурсов и выстраивания индивидуального плана работы.

Определены виды ресурсов, имеющиеся у клиентов. Наиболее часто клиентам не хватает внутренних ресурсов, таких как активность, уверенность в себе, целеустремленность, рефлексивность, образование, развитые навыки и компетенции, а также вера в собственные силы. Количество социальных связей клиентов зачастую снижено из-за низких коммуникативных навыков и конфликтов. Это приводит к тому, что клиентам бывает не к кому обратиться за помощью и поддержкой. На материально-бытовом уровне клиенты испытывают финансовые затруднения. Все обозначенные ресурсы могут являться задачами для социальной работы, но наилучший эффект возможен в случае активизации внутренней потребности и мотивации клиента на развитие недостающих ресурсов и дальнейшее преодоление трудной жизненной ситуации.

Выделены компоненты, положительно влияющие на активизацию ресурсов клиентов. Во-первых, готовность клиента к изменениям и уверенность в себе. Без мотивации работа будет нести неустойчивый эффект и человек может снова вернуться в трудную жизненную ситуацию. Во-вторых, жизнестойкость. Это качество личности помогает преодолевать жизненные трудности, так как человек уверен в своих силах и возможностях. В-третьих, наличие позитивного опыта преодоления подобных ситуаций и поддержка окружения. Зачастую благодаря родным и знакомым клиент справляется с трудностями, даже если не уверен в собственных силах.

Дана характеристика кризисному центру как внешнему ресурсу личности. Кризисный центр имеет различные формы организации, у которых есть своя специфика, но все они направлены на поддержку клиента в преодолении кризисного периода его жизни. Во время социального сопровождения с клиентом работает команда специалистов: куратор, психологи, специалисты по социальной работе, логопеды, юристы, воспитатели. Каждый участник отвечает за свою часть работы. Основная цель сопровождения заключается не только в обеспечении семьи материальными благами, но в большей степени она направлена на помощь клиенту активизировать свои ресурсы и взять ответственность за свою жизнь, решая проблемную ситуацию.

Ключевыми направлениями деятельности кризисного центра по активизации ресурсов клиентов являются: комплексное сопровождение семьи, основанное на индивидуальной программе; социально-бытовое обслуживание, направленное на сохранение имеющихся материальных ресурсов и дающее возможность восполнить недостающие ресурсы. Обучение навыкам самообслуживания и ухода за ребенком; информационно-просветительская работа, помогающая овладеть новыми знаниями, умениями и навыками; психологическая работа, помогающая стабилизировать эмоциональное состояние, повысить самооценку, развить коммуникативные навыки и навыки бесконфликтного общения, а также научиться постановке и

достижению целей; педагогическая работа направлена на обучение матерей взаимодействию с детьми, их воспитанию, и повышению родительских компетенций; юридическая работа включает помощь в составлении исков на лишение родительских прав, развод, алименты, разделение имущества и т.д.; содействие в поиске работы; медиация в конфликтных ситуациях.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Активизирующие подходы в практике социальной работы с семьей: сборник статей/ Под ред. В.А. Самойловой. СПб.: Скифия-принт, 2014. С. 38
2. Безрукова О. Н. Ресурсы и сети поддержки ответственного родительства в молодых семьях. СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2011. С. 216.
3. Безрукова О.Н. Семейная политика в Санкт-Петербурге на 2012–2022 годы: концептуальные основы, практические решения, показатели эффективности. Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы, семинарских и практических занятий / О.Н. Безрукова, В.А. Самойлова, Ю.Ю. Ивашкина, Г.С. Курганова — СПб.: Скифия-принт, 2016. — С. 242.
4. Безрукова О.Н. Сопровождение замещающей семьи или как снизить риск вторичных отказов. / О.Н. Безрукова, В.А. Самойлова // СОЦИС. - 2019 - № 1. - С. 85–95.
5. Бородкина О.И. Проблемы социального исключения/включения молодежи (на материале социологического исследования в Санкт-Петербурге и Ленинградской области) / О.И. Бородкина, В.А. Самойлова // ЖССА. - 2013. - №1. - С. 100-110.
6. Бородкина О.И. Современные тенденции развития профилактической социальной работы / О.И. Бородкина // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. - 2012. - №3. С. 145-151.
7. Бородкина О.И. Теоретико-методологические основы исследования социального исключения молодежи / О.И. Бородкина, В.А. Самойлова, А.В. Дмитриева // Концепция возможностей и социальные проблемы молодежи / Коллективная монография под ред. О.И. Бородкиной. СПб.: Скифия-принт, 2012. С. 56–69.
8. Бородкина, О. И. / Принцип эмпауэрмента в социальной работе. Активизация в социальной работе с семьей. Скифия-принт, 2013. С. 88.
9. Борьба с насилием в отношении женщин: минимальные стандарты. Совет Европы. 2005 С. 76.

10. Ведерникова В.Г. Классификации ресурсных потенциалов личности как основа транспарентности оказания социальной помощи / В.Г. Ведерникова, З.П. Замараева, З.А. Коренчук, И.А. Серова, А.Ю. Ягодина // Социальная политика и социология – 2011 - №9 (75) - С. 350-355.
11. Гено С. Методы и техники селф-эмпауэрмент в социальной работе: пособие / С. Гено, Р. Армандо. - Новосибирск, 2004. - 28 с.
12. ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения
13. ГОСТ Р 52498-2005. Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания
14. Замараева З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: Учебник для бакалавров / З. П. Замараева. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — С. 174.
15. Замараева З.П. Феномен бедности в социологии с позиции факторного и ресурсного анализа / З.П. Замараева // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология.- 2018. - №1 (33). - С. 125-133.
16. Заславская Т.И. О роли социальной структуры в трансформации российского общества / Т.И. Заславская // Куда идет Россия? Власть, общество, личность. - М.: МВШСЭН, 2000. - С. 222-235.
17. Ивашкина Ю.Ю. Активизирующий потенциал и организация социального сопровождения семьи в условиях государственного учреждения социального обслуживания населения / Активизация в социальной работе с семьей. Коллективная монография / под ред. О.И.Бородскиной, В.А.Самойловой. – СПб.: Скифия-принт, 2013. - С.88-114
18. Инновационная технология оказания социальной помощи женщинам и детям: проект «Временное жилье для нуждающихся матерей» в Свердловской области : методические материалы. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2011. –С. 96.

19. Колков В.В. Реализация субъект-субъектных отношений в психосоциальной работе с клиентом / В.В Колков // Научные труды Московского гуманитарного университета. - 2019. - №6. – С. 37-43.
20. Кононова Л.И. Социальное сопровождение - новый вектор социального обслуживания населения / Л.И. Кононова // Отечественный журнал социальной работы. – 2016. - №1(64). – С. 41-46.
21. Методы и технологии социальной работы в современном мире: коллективная монография / отв. ред. А.Ю. Нагорнова. – Ульяновск: Зебра, 2019. – С. 218.
22. Национальный проект «Демография» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://xn--80aarpmpemschfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya> (дата обращения: 15.01.2021).
23. Национальный проект «Демография» <https://xn--80aarpmpemschfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya>
24. Организация социальной работы с семьей: методическое пособие / Под ред. О.Г. Прохоровой, Е.А. Виниченко. - М.: ИДПО ДТСЗН, 2017. – С. 88.
25. Парслоу Ф. Помочь людям обрести силы / Принцип активизации в социальной работе / под ред. Ф. Парслоу; пер. с англ. под ред. Б.Ю. Шапиро. - М.: Аспект Пресс, 1997. - С. 140-141.
26. Парслоу Ф. Принцип активизации в практике социальной работы / под ред. Ф.Парслоу. - М.: Аспект Пресс, 1997. – С. 223.
27. Паршина В.В. деятельность социальных учреждений по оказанию помощи женщинам, пострадавшим от насилия (на примере ГБУ г. Москвы "кризисный центр помощи женщинам и детям") / В.В Паршина. // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2016. – №1-4. – С. 164-167.
28. Попова В.В. Специфика внутрисемейного насилия и технология его преодоления в условиях кризисных центров / В.В. Попова, Е.В. Решетникова, Н.А. Саблина : Монография. – Иркутск: Изд-во «Оттиск», 2018. – С. 124.
29. Профилактика социальной работы с семьями, затронутыми проблемой ВИЧ-инфекции: сборник научно-практических материалов / Под редакцией О.И. Бородкиной, Ю.Ю. Ивашкиной. - СПб., 2009. – С. 180.

30. Пэйн М. Социальная работа. Современная теория / М. Пэйн. М.: - Академия, 2007. – С. 400.
31. Радаев В.В. Понятие капитала, формы капиталов и их конвертация/ В.В. Радаев// Экономическая социология - 2002 - №4. С. 20-31.
32. Романычев И.С. Ресурсный подход в социальной работе: к вопросу о социологическом осмыслении / И.С. Романычев // Общество. Среда. Развитие (Terra Humana). - 2012. - №3. – С. 82-85.
33. Российская энциклопедия социальной работы / Под общ. ред. д.и.н., проф. Е.И. Холостовой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. — С. 1032.
34. Самойлова В.А. первичная профилактика в работе с семьей: перспективы развития / В.А. Самойлова// Отечественный журнал социальной работы. - 2012. - №3 (50). - С. 74-82.
35. Самойлова, В.А. Ресурсный подход в социальной работе с семьей. / Активизация в социальной работе с семьей. Скифия-принт, 2013. С. 176.
36. Совершенствование механизма оказания государственной социальной помощи семьям с детьми на основе социального контракта и ее приоритизация в системе мер государственной поддержки семей [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://10letie.edu.gov.ru/section/report/2> (дата обращения: 15.01.2021).
37. Социальное сопровождение семей с детьми / Информационно-методический сборник. – М.: ИДПО ДТСЗН. – 2015. С. 242.
38. Социально-психологическая устойчивость семьи в современной России: Монография / Е. И. Холостова, Т. В. Шинина. — М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К”, 2016. — С. 342.
39. Степанова Н.А. Психологические особенности маргинальных женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации / Н.А. Степанова, С.К. Хаидов, М.А. Басин // wschodnioeuropejskie czasopismo naukowe. Том: 13 - 2016. - № 3. С. 70-75.

40. Студенкина М.М. Приют для будущих мам: от плана до воплощения. – М.: Лепта Книга, 2015. – С. 224.
41. Сулейменова У.Ю. Ресурность многодетных семей как субъективный показатель качества жизни семьи / Социальные риски и управление ими в современном обществе: сборник статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции, 05 декабря 2014 года / отв. ред. Е.Н. Шовина. – Мурманск: МГГУ, 2015. – С. 49-54.
42. Технологии социальной работы с семьей и детьми : учеб. пособие / Л. И. Савинов, З. Н. Лазарева, Т. В. Соловьева, Е. Н. Касаркина, Е. В. Камышова, А. А. Антипова, Е. Н. Рябова, Е. Н. Коломасова. — Саранск : Афанасьев В. С., 2017. — С. 160.
43. Технология социальной работы с семьей и детьми : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Н. Приступа [и др.] ; под редакцией Е. Н. Приступы. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — С. 465.
44. Тихонова Н.Е. Методика расчета ресурсной обеспеченности при анализе социальной стратификации / Н.М. Давыдова, Н.Е Тихонова// СОЦИС. – 2006. - №2. – С. 29-41.
45. Тихонова Н.Е. Ресурсный подход как новая теоретическая парадигма в стратификационных исследованиях / Н.Е. Тихонова // Экономическая социология. – 2006. - №3. - С. 11-26.
46. Тихонова Н.Е. Социальный капитал как фактор неравенства / Н.Е. Тихонова //Общественные науки и современность. - 2004. - № 4. - С. 24–35.
47. Ткаченко И.В. Личностно-развивающий ресурс семьи: онтология и феноменология. – М.: «КРЕДО», 2008. С. 278.
48. Учебно-методическое пособие для специалистов социально-ориентированных некоммерческих организаций и социозащитных учреждений про-семейной направленности. Модуль 2: Принципы и технологии комплексной поддержки кризисных семей / Г.Н. Малюченко, И.Ю. Малюченко, Е.В. Пятницкая, под общ. ред. Г.Н. Малюченко. – Саратов: Изд-во «Саратовский источник», 2017 – С. 126.



49. Федеральный проект Поддержка семей, имеющих детей [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/obrazovanie/podderzhka\\_semey\\_s\\_detmi](https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/obrazovanie/podderzhka_semey_s_detmi) (дата обращения: 15.01.2021).
50. Федеральный проект Поддержка семей, имеющих детей [https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/obrazovanie/podderzhka\\_semey\\_s\\_detmi](https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/obrazovanie/podderzhka_semey_s_detmi)
51. Федеральный проект Содействие занятости женщин - доступность дошкольного образования для детей в возрасте до трех лет [https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya/sodeystvie\\_zanyatosti](https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya/sodeystvie_zanyatosti)
52. Федеральный проект Содействие занятости женщин - доступность дошкольного образования для детей в возрасте до трех лет [Электронный ресурс]. - Режим доступа [https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya/sodeystvie\\_zanyatosti](https://xn--80aarpemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/projects/demografiya/sodeystvie_zanyatosti) (дата обращения: 15.01.2021).
53. Федулова А.Б. Восстановительные технологии социальной работы как важное условие сохранения и обеспечения безопасности семьи (на примере Архангельской области) / А.Б. Федулова // *АиС*. - 2019. - №36. - С. 110-127
54. Федулова А.Б. Проблемы и возможности применения технологии "семейные групповые конференции" в социальной работе с семьей в России / А.Б. Федулова // *Известия Саратовского университета*. – 2018. - №3 – С. 269-273.
55. Фирсов М.В. [Рецензия] / М.В. Фирсов // *ЖССА*. 2015. №5.- Рец. на кн. : *Активизация в социальной работе с семьей* / под ред. О. И. Бородкиной, В. А. Самойловой. СПб: Скифия-принт, 2013. С. 218-221.
56. Фирсов М.В., Студёнова Е.Г. *Технология социальной работы : учебник* / М.В. Фирсов, Е.Г. Студёнова. — М. : КНОРУС, 2016. — С. 344.
57. Холостова Е. И. *Социально ориентированные некоммерческие организации: Учебное пособие* / Е. И. Холостова. — М.: Издательско"торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. — С. 181.
58. Холостова Е.И. *Генезис, методологические основы и современная практика социальной работы* // *Отечественный журнал социальной работы*. - 2016.- №3

59. Чистякова Н.М. Организация и проведение индивидуальной профилактической работы с семьей / Методические рекомендации / Н.М. Чистякова, И.В. Савина //Под общей ред. О.Г. Прохоровой О.Г., Байдарова О.И. –М.: ИПК ДСЗН – 2014. – С. 52.
60. Шинина Т.В. Социально-психологические проблемы современной российской семьи// Интеллектуальный и научный потенциал XXI века: сборник статей Международной научно-практической конференции (1 февраля 2016 г, г.Уфа)./ в 4 ч. Ч.4. – Уфа: АЭТЕРНА, 2016. - С.159-163.
61. Язева Е.В. Организация работы приютов временного проживания для беременных и матерей с младенцами в трудной жизненной ситуации / сборн. метод. мат. / Е.В. Язева. – Пенза: КотОМ, 2015. - С. 128.
62. Язева Е.В. Сборник методических материалов по организации работы приютов временного проживания для беременных и матерей с детьми в трудной жизненной ситуации / Е.В. Язева. - Иваново, 2015. С. 206.