

## Диагностика проблем, возникающих в образовательном учреждении

Руководителю образовательного учреждения важно помнить одно простое правило: **большие проблемы вырастают из маленьких**. Маленькие проблемы разрастаются потому, что их не обнаружили своевременно и не подумали о путях локализации, а лучше — профилактики.

К сожалению, в большинстве случаев директор школы не занимается маленькими проблемами потому, что он их не видит. Это и понятно: одному человеку сложно уследить за всем, что происходит в школе.

Что же делать?

Представляется, что выход здесь один: привлекать к процессу обнаружения проблем (реальных и потенциальных) все школьное сообщество — педагогов, детей, родителей.

Работа с проблемами может осуществляться на двух уровнях:

1. Уровень образовательного учреждения.
2. Уровень семьи.

К проблемам *образовательного учреждения* относятся проблемы, касающиеся организации его деятельности, или проблемы, имеющие массовый характер. Например, несогласованность требований разных педагогов к поведению учеников; низкий уровень культуры общения между детьми и т.д.

К проблемам *семьи* относятся проблемы, возникающие между детьми и родителями, между конкретным родителем и конкретным педагогом, или поведение конкретного ученика в школе. Например, если в школу

приходит учиться ребенок, не знающий русского языка, а его родители не обеспокоены этим вопросом, рано или поздно этот ребенок будет выключен из учебной жизни, а учитель не сможет его аттестовать. Кроме того, этот ребенок может в буквальном смысле не найти общего языка с одноклассниками, что породит серьезный конфликт.

Таким образом, иногда проблема конкретной семьи может существенно влиять на деятельность целой школы — ее атмосферы, показателей успеваемости, репутации в профессиональном и социальном сообществе.

### Логика работы с проблемами, возникающими в образовательном учреждении

#### Первый этап: разработка программы мониторинга

На данном этапе определяется стратегия диагностической работы: очередность и периодичность диагностики, субъекты и объекты диагностики, методы и диагностический инструментарий и т.д.

#### Второй этап: определение проблемного поля образовательного учреждения

Проблемное поле можно создавать несколькими способами.

##### 1. Сбор (фиксация) проблемных ситуаций (в течение года)

Руководитель образовательного учреждения (или человек, ответственный за эту работу) может фиксировать возникающие проблемы в специальной таблице.

Таблица 1. Список проблем 2010/2011 учебного года

№	Дата	Проблема, выраженная в действиях	Субъекты проблемы	Заявители	Возможные причины	Возможные действия по локализации проблемы
1.	Сентябрь 2009 г.	Драки детей из разных социальных слоев	Ученики 7«А» класса	Родители учеников 7«А» класса		

В предлагаемой таблице первоначально заполняются только графы 1–5 (фиксация). Графы 6–7 можно заполнять после обсуждения с педагогами или соответствующими специалистами образовательного учреждения.

#### 2. Опрос родителей

Опрос может проводиться как устно, в процессе беседы с родителями на родительских собраниях, так и письменно, с помощью анкетирования. Пример такой анкеты приводится в Приложении 2.

В процессе опроса родителей можно получить информацию не только о проблемах, с которыми сталкивается конкретная семья, но и о других проблемах, которые эта семья замечает.

Кроме того, опрос родителей и других членов семьи позволяет собрать предложения о *решении* существующих проблем. Это может косвенно повлиять на уровень активности родителей, так как в социальной психологии существует закон: если человек что-то вкладывает в какое-либо дело, он оказывается «привязан» к нему намного больше, чем сторонний наблюдатель.

(Более подробно методы изучения семьи в контексте определения проблемного поля будут описаны в следующем параграфе.)

#### Третий этап: анализ характера проблем и причин их возникновения

На этом этапе необходимо рассортировать проблемы по их типу: психологические, педагогические, организационно-управленческие, другие.

Далее следует составить рейтинг проблемных субъектов, то есть тех людей (структур), у которых возникает большинство проблем.

Следующий шаг на этом этапе — собрать максимальное количество версий относительно причин возникновения той или иной проблемы и зафиксировать их. Обычно это удобнее сделать в рамках мозгового штурма на одном из педагогических советов и (или) родительских собраний.

#### Четвертый этап: разработка решений с выделением зон ответственности

После прояснения возможных причин возникновения конкретных проблем необходимо приступить к проектированию программ их

решения. Лучше всего, если план работы образовательного учреждения будет соотноситься с планом решения конкретных проблем. Это относится прежде всего к плану воспитательной работы школы. Не секрет, что многие школьные мероприятия приурочены к общенациональным или местным праздникам, и лишь в некоторых школах эти вещи увязаны с проблемным полем образовательного учреждения, детей и семьи.

Руководитель образовательного учреждения может провести самооценку календарного плана работы школы, сверив его с той таблицей, которая приведена выше: насколько в этом плане предусмотрены мероприятия, откликающиеся на запросы родителей?

Очень важной составляющей четвертого этапа является персонализация исполнителей, отвечающих за решение конкретной проблемы. Для более эффективной работы необходимо распределять нагрузку равномерно и назначать (выбирать?) исполнителя не столько по его должностным обязанностям, сколько наиболее подготовленного к решению конкретной проблемы.

Это может оказаться полезным как образовательному учреждению и семье, так и самому исполнителю с точки зрения актуальности его интересов и способностей.

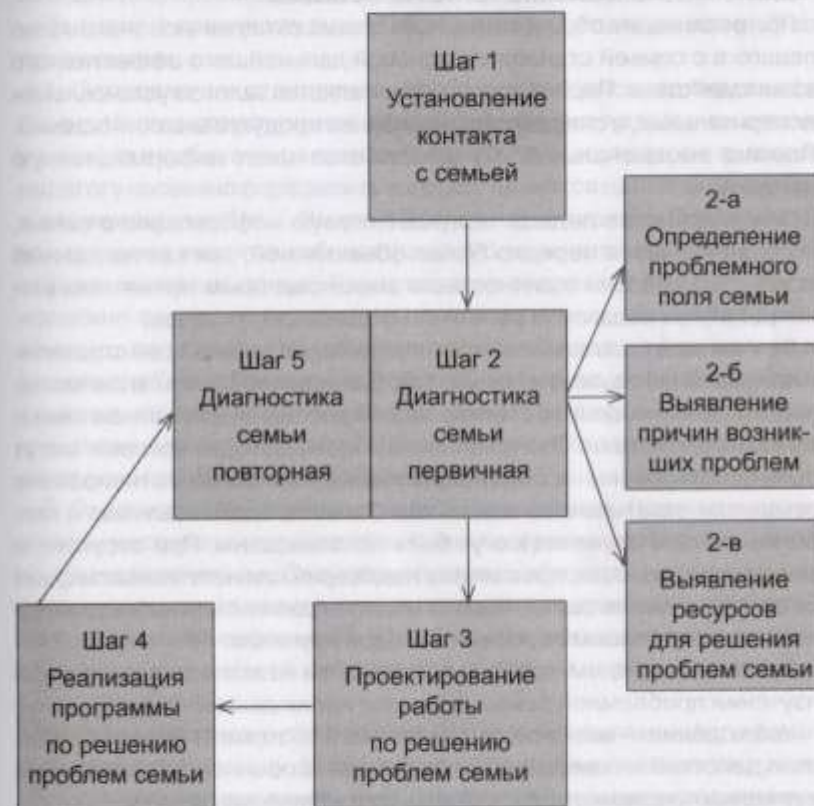
Также заметим, что в процессе диагностики проблемы и выделения зон ответственности за ее возникновение и решение следует избегать такого явления, как сваливание вины на одну из сторон (ребенок, родитель, конкретный учитель или администратор). Как правило, проблема всегда вырастает «с помощью» многих людей, и самое конструктивное здесь — договориться, что в ней виноваты все. А потому всем ее и нужно решать.

Поскольку предполагается, что данную книгу будут использовать в своей работе не только руководители образовательных учреждений, но и специалисты, отвечающие за работу с родителями, автор посчитал необходимым описать здесь и технологию работы с проблемной семьей.

### Логика изучения проблемной семьи

В современной практике диагностика проблем семьи занимает важное место, так как именно от того, насколько точно они изучены,

зависит и специфика взаимодействия образовательного учреждения с семьей. Правильно подобранные методы позволяют точно выявить проблемное поле семьи и в дальнейшем определить направления и способы работы с ней. В самом общем виде место диагностики семьи в решении ее проблем изображено на рис. 2:



Раскроем эти шаги более подробно, хотя опытный руководитель, скорее всего, знаком с такими понятиями, как «выявление», «проектирование» и «реализация».

Для тех же, кто только начинает свою административно-педагогическую деятельность, предлагаемая ниже информация может оказаться полезной.

### **Шаг 1 — Установление контакта с семьей**

При реализации образовательного процесса первичное знакомство педагога с семьей становится основой дальнейшего эффективного взаимодействия. Первое впечатление является залогом установления доверительных, а следовательно, и более продуктивных отношений. Помимо эмоциональной значимости этап несет информационную нагрузку.

При знакомстве педагог получает первую информацию о семье, которая является нередко более объективной, так как на данный момент не связана с личностным эмоциональным принятием или непринятием педагогом семьи или отдельных ее членов.

Важным на этом этапе является определение дальнейшей стратегии и направлений изучения семьи. Так, уже при первичном знакомстве педагог может оценить степень заинтересованности членов семьи во взаимодействии. Это позволит выбрать методы, которые могут быть использованы на следующих этапах. Чем более мотивирована семья или отдельные ее члены, тем более продолжительные и глубокие методы изучения могут быть использованы. При отсутствии заинтересованности, проявлении недоверия или негативных эмоций со стороны членов семьи педагог может ограничиться наблюдением или использованием опросных методов изучения.

Основным методом, который применяется на этапе знакомства при изучении проблемной семьи, является наблюдение.

**Наблюдение** — это целенаправленное и систематическое восприятие действий и поведения человека или особенностей протекания изучаемого явления/процесса и их специфических изменений.

Наблюдение как метод имеет достаточно широкое применение при изучении членов семьи. Важно понимать, что семья, особенно находящаяся в кризисной ситуации, — это достаточно закрытая система, и поэтому наблюдение нередко становится единственным способом получения информации.

Достоинствами наблюдения является возможность изучить семью

в естественных для нее условиях. В особенности, когда оно носит не явный характер.

Наблюдение может быть использовано педагогом с первых минут знакомства с семьей и на протяжении всего процесса взаимодействия с ней. Педагогу важно понимать, за какими формами поведения или другими проявлениями семьи он будет вести наблюдение.

На этапе первичного знакомства цели наблюдения могут быть следующими.

**1. Определение структуры и особенностей взаимоотношений в семье.** Иногда структуру семьи можно понять уже по тому, как ее члены входят в кабинет и рассаживаются. Очередность входа позволит педагогу косвенно определить того, кто является центром внимания и возможных проблем. Он чаще всего входит первым. Последними, как правило, входят в кабинет (класс) более неприняемые и отвергаемые члены семьи. Рассаживание позволяет педагогу также косвенно судить о критериях и ценностях семьи. Это наблюдение важно для определения готовности семьи к взаимодействию и к решению проблем образования ребенка. Например, при работе с теми семьями, где есть проблемы детско-родительского взаимодействия, малолетние правонарушители, где один или несколько человек страдают алкогольной или наркозависимостью.

**2. Определение эмоционального настроения семьи.** Важно отметить, в каком настроении пришла семья: они настроены положительно или их привело отчаяние. Специалисту нужно замечать любые сигналы того, что кто-то из членов семьи пришел неохотно или не по своей воле. Эта ценная информация позволит учитывать цели каждого члена семьи при дальнейшей работе и при построении образовательного маршрута ребенка.

**3. Определение особенностей детско-родительского взаимодействия в семье.** С помощью наблюдения можно получить информацию о том, каковы взаимоотношения между родителями и ребенком/детьми, какие методы воспитания и воздействия на ребенка используют родители. В результате становится известно, какие способы поведения родителей эффективны, от каких стоит отказаться. Эта ценнейшая информация может позволить педагогу скорректировать собственные методы воспитательного воздействия на ребенка.

4. *Определение особенностей взаимодействия взрослых членов семьи.* Наблюдение позволяет определить проблемы общения и взаимодействия между взрослыми членами семьи, их разногласия по поводу воспитания и образования детей, организации семейного быта, сложности жизненной ситуации, способов ее преодоления и т.д.

При проведении наблюдения может возникнуть проблема фиксации данных. Нередко члены семьи при посещении образовательного учреждения испытывают отрицательные эмоции, раздражение, страх, подозрительность. Если педагог начинает что-то записывать, один или несколько членов семьи могут начать беспокоиться, расспрашивать и даже высказывать недовольство тем, что их невнимательно слушают. Поэтому при регистрации данных наблюдения записи должны носить краткий характер. Можно использовать аудио- или видеоаппаратуру.

Таким образом, на первом этапе, который длится, как правило, не более 5–7 минут, образуются первые впечатления участников друг от друга и, вполне возможно, возникают и первые проблемы. Они могут быть видны невооруженным глазом (например, когда родители, пришедшие в школу, ссорятся между собой или когда один из родителей неадекватно относится к ребенку). Однако делать скоропалительные выводы не стоит, ведь проблемы бывают ситуативными, а бывают системными. Для определения типа проблем и существует следующий шаг — диагностическая работа, направленная на определение специфики семьи и ее проблем. Данный вид работы педагог может проводить самостоятельно или привлекать психолога образовательного учреждения.

### **Шаг 2 — Первичная диагностика семьи**

На этом этапе с помощью специальных методик необходимо выявить проблемы, которые носят системный характер, определить индивидуально-личностные характеристики, формирующие проблемное поле семьи (2-а), причины возникновения этих проблем (2-б), а также ресурсную базу для их решения (2-в).

**Выявление проблем семьи (2-а) и причин их возникновения (2-б)** может происходить с помощью различных методов: беседы, опроса, анкетирования и изучения продуктов деятельности. Остановимся подробнее на специфике их применения при построении взаимодействия с семьей в образовательном учреждении.

*Беседа* — сбор фактов в процессе личного общения по специально составленной программе.

Беседа педагога с членами семьи предполагает сравнительно свободный план, взаимный обмен мнениями по поводу проблемы семьи и ожидаемой помощи.

Выделяют два основных вида беседы:

- стандартизированная (предполагает заранее четко продуманное направление и вопросы беседы);
- нестандартизированная (представляет собой достаточно свободную форму общения на заданную тему).

Для более успешного проведения беседы педагог должен предусмотреть «поддерживающие» вопросы, которые позволят пройти общению более непринужденно.

Перед началом беседы исследователь должен создать благоприятную доверительную обстановку. Атмосфера доверия во многом обеспечивает искренность ответов членов семьи. Начинать беседу желательно с тем, интересующих собеседников, а потом переходить к вопросам, интересующим педагога. То есть вначале нужно выяснить проблемы семьи, а затем запросы на помощь и сопровождение.

Во время беседы важно наблюдать за поведением собеседников, их мимикой, эмоциональными реакциями, особенностями речи.

При выборе беседы как метода изучения семьи необходимо помнить, что при очевидных его достоинствах (сбор большого фактического материала, варьирование условий беседы с применением разнообразного материала, возможность повторить беседу с целью уточнения непонятого), беседа является достаточно субъективным методом и имеет возрастные ограничения в применении, то есть неэффективна в работе с детьми дошкольного и младшего школьного возраста.

*Метод опроса* используется в двух формах: в виде интервью (устного опроса) и в виде анкетирования (письменного опроса).

*Интервью* — разновидность опроса, в котором ставится цель выявить опыт, оценку, точку зрения членов семьи по их ответам на какой-либо заранее сформулированный вопрос или группу вопросов. В отличие от беседы педагогу здесь не нужно высказывать свое мнение, интересуется именно мнение и оценка членов семьи. Интервью также может быть направлено на уточнение фактов и обстоятельств

жизни членов семьи. Этот метод наиболее эффективен при работе с семьями с социально-психологическими проблемами (психологическими и социальными кризисами, трудностями в межличностных отношениях, в которых нарушаются права членов семьи) и с семьями с социально-педагогическими проблемами.

*Анкетирование* — метод сбора исследуемых данных, основанный на опросе с помощью анкет, которые представляют собой структурно организованный набор вопросов, каждый из которых связан с основной задачей. Педагог может использовать готовые анкеты или созданные самостоятельно в соответствии с целями работы и проблемами отдельной семьи. Анкетирование занимает небольшое количество времени, носит конкретный и информативный характер, поэтому может быть использовано со всеми семьями.

Следует обозначить некоторые особенности применения опросных методов при изучении проблемной семьи. Опросные методы достаточно удобны и просты в проведении, они не занимают много времени. Все это позволяет избежать сопротивления у членов семьи в ходе диагностической процедуры.

В приложении представлены примерные анкеты, которые могут быть использованы педагогом для изучения семьи и ее информационных запросов.

В процессе применения опросных методов для сохранения объективности желательно, чтобы члены семьи не имели непосредственного контакта друг с другом, отвечали на вопросы самостоятельно и у них не было возможности обмениваться впечатлениями.

При обработке данных следует учитывать также возможность действия фактора социальной действительности. Семейные отношения являются наиболее важными и значимыми для человека, поэтому респонденты могут желать выглядеть лучше. Однако залогом успешности в применении опросных методов будет являться доверие членов семьи к педагогу.

*Анализ продуктов деятельности* — диагностический метод оценки результатов продуктивных видов деятельности членов семьи.

Основной источник получения информации — анализ документальных источников. К ним относят письма, автобиографии, дневники, фотографии, записи на видеопленке, виды искусства, материалы средств массовой информации.

Нужно отметить, что особенность метода изучения продуктов деятельности заключается в том, что педагог не вступает в непосредственный контакт с членами семьи, а имеет дело с продуктами и результатами их предшествующей деятельности. Особенность применения этого метода заключается в том, что изучается совместная продуктивная деятельность всех членов семьи.

Сочетание метода изучения продуктов деятельности с наблюдением, беседой и т.д. дает возможность специалисту наиболее полно определить проблемы семьи.

Объективное изучение проблемы семьи в соответствии с ее запросом может проводиться с помощью тестирования.

*Тестирование* — это стандартизированное испытание, предназначенное для установления количественных и качественных индивидуально-психологических различий.

Использование метода тестов — наиболее распространенный и удобный способ изучения проблемной семьи. В настоящее время разработано достаточно большое число тестовых методик для изучения различных сторон жизни семьи. Они направлены как на изучение некоторых аспектов функционирования семьи в целом, на изучение отношений между ее членами, так и на выявление особенностей личности, которые обуславливают семейные проблемы.

Все диагностические методики, используемые для изучения проблемной семьи, можно разделить на две группы: методики изучения отношений между супругами (таблица 2) и методики, предназначенные для изучения детско-родительских отношений с точки зрения родителей (таблица 3).

Не менее важной сферой изучения проблем семьи является исследование межличностных отношений в системе «родитель — ребенок». Здесь специалисту необходимо обратить внимание на особенности семейного воспитания: отношение родителей к ребенку и жизни в семье, родительские установки и реакции, нарушения воспитательного процесса в семье, причины отклонений в семейном воспитании, типы воспитания, уровень родительской компетентности. С другой стороны, рассматривается видение проблем семьи с точки зрения самого ребенка. Это дает возможность оценить его эмоциональное состояние, степень физического и психологического комфорта в семье.

**Таблица 2. Методики изучения отношений между супругами в семьях**

Вид методики	Название методики	Группы семей
1	2	3
Методики, используемые для изучения особенностей общения в супружеской паре	1. Опросник «Общение в семье» (Алешина Ю.Е., Гозман Л.Я., Дубовская Е.М.) 2. Методика «Диагностика межличностных отношений» (Т. Лири, в адаптации Л.Н. Собчик)	— Семьи, испытывающие психологические и социальные кризисы; — семьи с трудностями в межличностных отношениях; — семьи, в которых нарушаются права ее членов; — семьи, в которых применяется физическое и психологическое насилие; — семьи с проблемами социально-криминального характера
Методики диагностики эмоциональных отношений в супружеской паре	1. Опросник удовлетворенности браком (Столин В.В., Бутенко П., Романова Т.Л.); 2. Опросник «Шкала любви и симпатии» (Рубин З., модификация Гозмана Л.Я. и Алешинной Ю.Е.); 3. Опросник ПЭА (понимание, эмоциональное притяжение, авторитетность) (Волкова А.Н., модификация Слепковой В.И.)	— Многодетные семьи, — приемные семьи, — семьи с недееспособными родителями (детьми), — семьи с низким социально-экономическим статусом, — семьи, имеющие детей-инвалидов, — семьи, в которых применяется физическое и психологическое насилие
Методики диагностики супружеской совместимости	1. Опросник «Ролевые ожидания и притязания в браке» (РОП) (Волкова А.Н.); 2. Опросник «Измерение установок в семейной паре» (Алешина Ю.Е., Гозман Л.Я.)	— Семьи, испытывающие психологические и социальные кризисы, — семьи с трудностями в межличностных отношениях, — многодетные семьи, — семьи, где отмечается деградация, алкоголизм, наркомания у одного из супругов
	1. Методика «Характер взаимодействия супругов	— Семьи, испытывающие психологические и социальные

1	2	3
Методики для изучения особенностей конфликтного взаимодействия супругов	в конфликтных ситуациях» (Алешина Ю.Е., Гозман Л.Я.); 2. Методика «Характер взаимодействия супругов в конфликтной ситуации» (Мажура Г.П.); 3. Опросник «Реакция супругов на конфликт» (Кочарян А.С., Кочарян Г.С., Киричук А.В.)	кризисы, — семьи с трудностями в межличностных отношениях, — семьи, в которых нарушаются права ее членов, — семьи, в которых применяется физическое и психологическое насилие, — семьи с проблемами социально-криминального характера

**Таблица 3. Методики, предназначенные для изучения детско-родительских отношений**

Вид методики	Название методики	Группы семей
1	2	3
Методики, предназначенные для изучения детско-родительских отношений в семьях (с точки зрения родителей)	1. Методика измерения родительских установок и реакций (PARI) (Шефер Е., Белл Р.; адаптирован Неццетт Т.Н.) 2. Опросник «Анализ семейных взаимоотношений» (АСВ) (Юстицкий В.В. и Эйдемиллер Э.Г.) 3. Тест-опросник родительского отношения (РО) (Варга А.Я., Столин В.В.) 4. Опросник «Взаимодействие родитель — ребенок» (вариант для взрослых) — (автор — Марковская И.М.)	— Семьи, где взрослые не справляются с выполнением родительских функций; — семьи, из которых дети самовольно уходят или убегают; — семьи, где имеется угроза жизни детей; — семьи, в которых отмечаются деградация родителей, аморальное поведение, алкоголизм, наркомания; — многодетные семьи; — неполные семьи; — семьи с приемными, опекаемыми детьми; — семьи, имеющие детей-инвалидов; — семьи с низким социально-экономическим укладом жизни
	1. Проективный графический тест «Рисунок семьи». 2. Проективная методика	— Семьи с трудностями в межличностных отношениях; — семьи, в которых применяет-

1	2	3
Методики, предназначенные для изучения детско-родительских отношений в семьях (с точки зрения ребенка)	<p>Р. Жилия, исследующая межличностные отношения ребенка и его восприятие внутрисемейных отношений.</p> <p>3. Опросник «Взаимодействие родитель — ребенок» (вариант для детей) (Марковская И.М.).</p> <p>4. Опросник «Родителей оценивают дети» — модификация опросника «Анализ семейных взаимоотношений» (АСВ), (Фурманов И.А. и Аладьин А.А.)</p>	<p>ся физическое и психическое насилие;</p> <p>— семьи, где взрослые не справляются с выполнением родительских функций,</p> <p>— семьи, из которых дети самовольно уходят или убегают,</p> <p>— семьи, где имеется угроза жизни детей,</p> <p>— семьи, в которых отмечаются деградация родителей, аморальное поведение, алкоголизм, наркомания,</p> <p>— многодетные семьи,</p> <p>— неполные семьи,</p> <p>— семьи с приемными, опекаемыми детьми,</p> <p>— семьи, имеющие детей-инвалидов,</p> <p>— семьи с низким социально-экономическим укладом жизни</p>

В целом выбор методов, применяемых образовательным учреждением, определяется целью, которую ставит перед собой специалист-диагност, запросами образовательного учреждения, специфическими особенностями и проблемой отдельно взятой семьи.

Этап определения проблемного поля семьи может длиться от нескольких минут до нескольких встреч в зависимости от мотивированности семьи, их нацеленности на процесс взаимодействия с образовательным учреждением, от сложности проблемы и от временных возможностей специалиста.

На основании данных, полученных в ходе первичной диагностики, педагог самостоятельно или с помощью психолога составляет заключение. В зависимости от заявленной проблемы семьи оно может содержать в себе карты родителей, детей, семьи в целом или характеристику семьи в свободной форме или по форме образовательного учреждения в соответствии с обязательной документацией.

Основной момент, на который должен обратить внимание педагог при составлении заключения, является возможность однозначного

понимания и использования данных в дальнейшей работе с семьей различными специалистами: социальными работниками, другими педагогами, психологами.

В Приложении 2 представлены примерные карты, которые могут быть использованы в качестве заключения по результатам изучения семьи.

Изучение семьи в рамках направления определения ее проблемного поля проводится, как правило, на первых стадиях взаимодействия образовательного учреждения с семьей. В процессе дальнейшего взаимодействия семьи с образовательным учреждением могут демонстрироваться новые, более глубокие проблемы, требующие повторного изучения семьи в целом или отдельных ее членов.

Следующим этапом в диагностике семьи является **определение ресурсной базы (2-в)** для решения ее проблем. В качестве ресурсной базы здесь являются как ресурсы самой семьи (например, мотивационные, методические, материальные), так и ресурсы, которыми обладает само образовательное учреждение (кадры, финансовые возможности и т.д.). Для определения ресурсной базы семьи можно использовать те же методы, которые описывались ранее — беседа, тестирование, анкетирование и т.д. Что касается образовательного учреждения, то здесь руководителю могут помочь самые разные данные о квалификации сотрудников, их научных и профессиональных интересах, личном опыте (родительском, жизненном), характере взаимодействия работников между собой, уровне доверия школьных служб и т.д. Иногда мощным ресурсом для решения проблем конкретной семьи может послужить опыт конкретного сотрудника (например, для проблемной приемной семьи может оказаться неоценимой помощь приемного родителя-педагога, работающего в школе).

Таким образом, когда проблемно-ресурсная база определена, можно приступать к следующему шагу.

### **Шаг 3 — Проектирование работы по решению проблем семьи**

В процесс проектирования целесообразно включать в первую очередь специалиста, имеющего непосредственное взаимодействие с семьей (классного руководителя, школьного психолога). Совместными усилиями вырабатывается план работы и определяются контрольные сроки проверки ее результативности. Самое важное,



что необходимо учитывать в этой работе, — это способ получения обратной связи от семьи. Она может быть очной или дистанционной (интернет, телефон), но главное — чтобы участники всегда имели возможность оперативного контакта друг с другом для коррекции разработанного плана.

#### **Шаг 4 — Реализация программы по решению проблем семьи**

Данный этап не нуждается в подробном объяснении. Заметим только, что на этапе реализации могут понадобиться дополнительные мероприятия, основное из которых — корректировка первоначального плана. Любая система, в которой «элементами» являются живые и разные люди, является системой динамической, поэтому невозможно спрогнозировать развитие ситуации со стопроцентной гарантией. Здесь как раз и поможет регулярный мониторинг данного процесса, основные параметры которого были разработаны в процессе проектирования.

#### **Шаг 5 — Повторная диагностика семьи**

Любой результат должен быть замерен, поэтому одним из самых важных моментов в диагностике проблемной семьи является получение обратной связи от нее после проведенной работы по решению ее проблемы.

Это необходимо и для специалистов, и для людей, чьи проблемы они решают, так как и те и другие смогут увидеть динамику развития ситуации. Но обычно члены семьи склонны принижать усилия «помогающих» специалистов, ведь ситуация из патологической превращается в нормативную, а норма воспринимается человеком как процесс естественный. В связи с этим не стоит обвинять родителей в неблагодарности, а лучше просто отнестись к этой особенности человеческой психологии философски.

В Приложении 2 представлена анкета, с помощью которой педагог может получить обратную связь от семьи. Естественно, что анкета носит ориентационный характер, и любой специалист может модифицировать ее таким образом, чтобы получить необходимую ему дополнительную информацию. Кстати, опрос родителей можно провести и дистанционным путем — это сэкономит массу времени и позволит членам семьи обдумать свои ответы в спокойной обстановке.

Таким образом, основными направлениями работы образовательного учреждения по изучению проблемной семьи являются:

1. Определение проблемного поля семьи.
2. Комплексное изучение индивидуально-личностных характеристик членов семьи.
3. Изучение отношения семьи к процессу и результату образования.
4. Изучение отношения семьи к образовательному учреждению.

Итак, существуют различные методы изучения семьи, и можно с уверенностью сказать, что сегодня сложно определить, в какой сфере лежит та или иная семейная проблема — в социальной, педагогической, экономической или организационной. Поэтому педагогам и психологам образовательного учреждения важно знать методы диагностики семьи в разных сферах ее жизнедеятельности и уметь использовать их. Кроме того, они должны понимать, что в семье не бывает локальных проблем: все члены семьи связаны между собой, все они влияют друг на друга и на свое окружение, в том числе и на образовательное пространство школы.