

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук  
Кафедра социальной работы  
Направление подготовки 39.03.02 – Социальная работа

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

 Н.М. Полевая  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

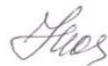
на тему: Социальное обслуживание неблагополучных семей (на примере  
отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский  
КЦСОН»)

Исполнитель  
студент группы 46106



А.А. Бачурина

Руководитель  
доцент, канд. пед. наук



Н.М. Полевая

Нормоконтроль  
доцент, канд. пед. наук



Л.Л. Романова

Благовещенск 2018

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 62 страницы, 8 рисунков, 5 приложений, 51 источник.

НЕБЛАГОПОЛУЧНЫЕ СЕМЬИ, СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА, СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА, ТИПОЛОГИЯ НЕБЛАГОПОЛУЧНЫХ СЕМЕЙ, СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, СОЦИАЛИЗАЦИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА, СЕМЕЙНОЕ БЛАГОПОЛУЧИЕ, КАТЕГОРИИ НЕБЛАГОПОЛУЧНЫХ СЕМЕЙ, ВИДЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данная бакалаврская работа посвящена социальному обслуживанию, как одной из основных технологий социальной работы с неблагополучными семьями. В рамках данной технологии рассмотрены ее основные принципы, формы, виды, а также специфические особенности. Помимо этого, произведен анализ социального обслуживания неблагополучных семей на примере отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН».

*Целью работы* является изучение социального обслуживания неблагополучных семей (на примере отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»).

Научная новизна бакалаврской работы состоит в анализе и обобщении теоретических и концептуальных основ технологии социального обслуживания неблагополучных семей.

Результаты исследования могут быть использованы в образовательном процессе по направлению подготовки «Социальная работа», а также в практической и научной деятельности специалистов по социальной работе в учреждениях социального обслуживания граждан.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Определение понятия неблагополучных семей	6
1.1 Понятие и характеристика неблагополучных семей	6
1.2 Типология неблагополучных семей	14
2 Теоретические аспекты социального обслуживания неблагополучных семей	24
2.1 Понятие, основные принципы, формы и виды социального обслуживания	24
2.2 Социальное обслуживание неблагополучных семей	32
3 Социальное обслуживание неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»	40
3.1 Анализ осуществления социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»	40
3.2 Практические рекомендации по осуществлению социального обслуживания неблагополучных семей (на примере отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»)	50
Заключение	54
Библиографический список	58
Приложение А Программа социологического исследования	63
Приложение Б Анкета	71
Приложение В Характеристика неблагополучной семьи	77
Приложение Г Реестр электронных ресурсов	79
Приложение Д Методические рекомендации по выявлению, преодолению и профилактике синдрома профессионального выгорания	81

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема неблагополучных семей одна из самых значительных проблем в современном мире. Причиной этому является нищета, асоциальное поведение супругов и жестокое обращение с детьми. Внутрисемейные проблемы, проблемы социализации в непостоянном экономическом, идеологическом, политическом течении современной жизни обостряют сферу социальных проблем, влекущих за собой большой процент неблагополучия семей со всеми вытекающими отсюда последствиями.

На сегодняшний день в Амурской области выявлено более 3,5 тысяч неблагополучных семей. При этом отмечается рост количества неблагополучных семей, стоящих на учете в комплексном центре социального обслуживания населения. Если в 2015 году их было 176, то к концу 2017 их насчитывалось уже 198. В связи с этим необходимо всестороннее изучение теоретических основ преодоления проблем, возникающих в институте семьи и брака в связи с их неблагополучием, а также особенности социального обслуживания неблагополучных семей.

Исследованием проблем неблагополучных семей занимались исследователи В. М. Целуйко, М. И. Буянов, А. Я. Варга, Л. Я. Олиференко, И. Ф. Дементьева и другие. В работах анализировались взаимоотношения между родителями и детьми, влияние на их развитие; изучали проблемы воспитания ребенка в семьях, в том числе и неблагополучных. Однако до сих пор законодательно не закреплено понятие неблагополучной семьи и не выделены критерии, которые позволили бы отнести семью к неблагополучной.

Исследованию социального обслуживания посвящены работы следующих авторов: Мироненкова М. Н., Павленок П. Д., Пантелеева Т. С., Смирнова-Ярская Е. Р., Григорьева И. А., Келасьев В. Н., Тучкова Э. Г., Буянова М. О. и др. Тем не менее, система социального обслуживания требует разработки инновационных подходов, так как имеющиеся уже устарели и не всегда подтверждают свою эффективность на практике.

Научная новизна бакалаврской работы состоит в анализе и обобщении теоретических и концептуальных основ социального обслуживания неблагополучных семей, а также систематизации понятийно-категориального аппарата.

Результаты исследования могут быть использованы в образовательном процессе по направлению подготовки «Социальная работа», а также в практической и научной деятельности специалистов по социальной работе.

*Объект исследования:* неблагополучные семьи.

*Предмет исследования:* социальное обслуживание неблагополучных семей.

*Цель бакалаврской работы:* изучить социальное обслуживание неблагополучных семей (на примере отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»).

*Задачи исследования:*

- 1) рассмотреть понятие и характеристику неблагополучных семей;
- 2) исследовать типологию неблагополучных семей;
- 3) изучить понятие, основные принципы, формы и виды социального обслуживания;
- 4) обосновать сущность социального обслуживания неблагополучных семей;
- 5) проанализировать осуществление социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»;
- 6) выработать практические рекомендации по оптимизации социального обслуживания неблагополучных семей (на примере отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»).

*Методы исследования:* обобщение, классификация и систематизация, анализ литературы, анализ документов, анкетирование.

# 1 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ НЕБЛАГОПОЛУЧНЫХ СЕМЕЙ

## 1.1 Понятие и характеристика неблагополучных семей

Неблагополучные семьи – это семьи с низким социальным статусом, в какой-либо из сфер жизнедеятельности или нескольких одновременно, не справляющиеся с возложенными на них функциями. Адаптивные способности неблагополучных семей существенно снижены, процесс семейного воспитания ребенка протекает с большими трудностями, медленно и без особых результатов [4].

Исследованием проблем неблагополучных семей занимались исследователи В. М. Целуйко, М. И. Буянов, А. Я. Варга, Л. Я. Олиференко, И. Ф. Дементьева и другие. В работах анализировались взаимоотношения между родителями и детьми, влияние на их развитие; изучали проблемы воспитания ребенка в семьях, в том числе и неблагополучных.

В данной работе под неблагополучной мы склонны понимать такую семью, в которой нарушена структура, размыты внутренние границы, обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, имеются явные или скрытые дефекты воспитания, вследствие чего в семье нарушается психологический климат и появляются «трудные дети».

В научной педагогической литературе нет четкого определения понятия «семейное неблагополучие». Поэтому в разных источниках наряду с названным понятием можно встретить понятия «деструктивная семья», «дисфункциональная семья», «негармоничная семья», «семья, находящаяся в социально опасном положении», «асоциальная семья». Вот некоторые определения неблагополучной семьи.

Так ученый М. И. Буянов отмечает, что «дефекты воспитания – это первейший и главнейший показатель неблагополучия семьи. Ни материальные, ни бытовые, ни престижные показатели не характеризуют степень благополучия или неблагополучия семьи, а только отношение к ребенку» [7].

Исследователь Л. Я. Олиференко под неблагополучной понимает такую семью, «в которой ребенок переживает дискомфорт, стрессовые ситуации,

жестокость, насилие, пренебрежение, голод – то есть неблагополучие. Под неблагополучием мы понимаем его разные проявления: психическое (угрозы, подавление личности, навязывание асоциального образа жизни), физическое (жестокое наказание, побои, насилие, принуждение к заработку денег разными способами, отсутствие пищи), социальное (выживание из дома, отбирание документов, шантаж)» [21].

Галагузова М. А. считает, что «неблагополучная семья – это семья с низким социальным статусом, не справляющаяся с возложенными на нее функциями в какой-либо из сфер жизнедеятельности или нескольких одновременно. Адаптивные способности неблагополучной семьи существенно снижены, процесс семейного воспитания ребенка протекает с большими трудностями, медленно и мало результативно» [12].

Своеобразным индикатором семейного благополучия или неблагополучия оказывается поведение ребенка. Очень легко разглядеть признаки неблагополучия по поведению детей, если они растут в семьях явно неблагополучных. Гораздо сложнее сделать это применительно к тем «трудным» детям и подросткам, которые воспитывались в семьях вполне благополучных. И только пристальное внимание к анализу внутрисемейной атмосферы, в которой проходила жизнь ребенка, позволяет выяснить, что благополучие было относительным. Внешне урегулированные отношения в семьях зачастую являются своеобразным прикрытием царящего в них эмоционального отчуждения как на уровне супружеских, так и детско-родительских отношений [10].

Следует отметить, что семья может стать неблагополучной вследствие возникновения ряда социальных проблем:

- трудное материальное положение семьи (ограниченность или отсутствие необходимых материальных средств не позволяет удовлетворять многие потребности, отрицательно сказывается на физическом и психическом здоровье взрослых и детей, а порой толкает членов семьи на аморальные и асоциальные действия и поступки);

- ухудшение состояния здоровья населения вследствие недоедания,

плохой экологии, от низкого качества продуктов питания;

- злоупотребление алкоголем и наркотиками;
- жестокое обращение с детьми и другими членами семьи;
- антиобщественный образ жизни, правонарушения и скандалы.

Семейное благополучие явление относительное и может носить временный характер. Часто вполне благополучная семья переходит в категорию либо явно, либо скрыто неблагополучных семей.

Семейное благополучие не подлежит точному измерению с помощью каких-либо универсальных показателей. Отдельные его составляющие – жилищные условия, уровень доходов, состояние здоровья членов семьи – можно сравнивать со среднестатистическими. Специалисты по социальной работе выделяют два основных фактора, которые делают семью неблагополучной – алкоголизм и бедность [10].

Разумеется, в каждой семье есть проблемы, нередко они, накапливаясь, мешают спокойному течению жизни. Злоупотребление спиртным одного из членов семьи, частые ссоры по поводу и без, отсутствие работы и нехватка денег на элементарные нужды угнетают существование многим семьям, и, прежде всего, детям. Семья существует, ребенок приходит после уроков домой, а не к друзьям и не в подворотню, за ним присматривают, создают условия для учебы. «Качество жизни» не соответствует некоторым стандартам, однако у ребенка есть свой дом, и он не хочет из него уходить. Запас прочности проблемной семьи невелик, и ситуация рано или поздно изменится. Чтобы она развивалась в пользу ребенка, родителям необходимо проявлять инициативу, а не ждать, когда проблема нейтрализуется сама. В таких ситуациях становится важной разного рода служб социальной помощи семье, где можно получить консультации педагога и психолога, вместе со специалистами решить, какие шаги предпринять. Конечно, семья может сделать это и самостоятельно. Например, заставить пройти лечение алкозависимого отца или разменять квартиру и разъехаться с ним.

Помимо основной проблемы (алкоголизм, бедность, безработица), как правило, существуют и другие «слабые участки» в семейных отношениях, так



что помощь психолога или педагога для правильной постановки диагноза и для «лечения» будет полезна [17].

Семья, замкнутая на своих проблемах, постепенно утрачивает влияние на ребенка и отторгает его. Ему недостает понимания и заботы, он чувствует себя лишним, все больше времени проводит вне дома. Если при ухудшении социально-экономического положения психологический климат в семье меняется так, что на улице ребенку становится лучше, чем дома – это неблагополучная семья. Специалисты по социальной работе выделяют два основных фактора, которые делают семью неблагополучной – алкоголизм и бедность.

Примерно в двух третях неблагополучных семей есть члены семьи, злоупотребляющие спиртными напитками – один из родителей или оба, бабушка или дедушка. В условиях, когда алкоголь дешевле еды, он становится самым удобным способом приглушить боль своей несостоятельности. Алкоголь помогает забыть, когда нет сил (и возможностей) для достижения, желаемого в личной жизни и в работе или, когда цели в жизни вообще отсутствуют. Постепенно выпивка становится важнее всего остального. Ребенок исчезает из сферы внимания, становится безнадзорным, проводит время по своему усмотрению, «наставить на путь истинный» его некому. Крайняя стадия деградации родителей-алкоголиков – использование ребенка. С него требуют денег, заставляя воровать, попрошайничать, заниматься проституцией. Это уже те случаи, когда совместное проживание с родителями вредит интересам ребенка, и для защиты его прав требуется постороннее вмешательство [49].

Согласно Семейному кодексу РФ (статья 69), если родители больны хроническим алкоголизмом, то они лишаются родительских прав. Однако в последнее время к этой крайней мере органы опеки и попечительства стараются прибегать реже, ведь родных родителей в полной мере не заменит ребенку никто.

Разработан целый ряд мер для восстановления семьи. Как правило, органы опеки и попечительства временно изымают ребенка из семьи алкоголиков и помещают его в приют, в приемную или патронатную семью. Ребенок оказывается в надлежащих социально-бытовых условиях, одновременно начинается работа с

родителями. Сам факт изъятия ребенка из семьи может встряхнуть их, отрезвить в прямом и переносном смысле, заставить изменить поведение. Подключаются психологи и педагоги профильных муниципальных учреждений и общественных организаций (приютов, кризисных центров и т. д.). Они помогают родителям разобраться в причинах наступившего кризиса и найти возможные пути выхода из него. Работники приютов знают случаи, когда мать ребенка, несколько месяцев находившегося на государственном попечении, забирала его домой, и жизнь в семье приходила в норму. Однако, процент детей, вернувшихся после полного объема социальной работы в семью, в России мал. Впрочем, невелик он и в европейских странах – в среднем 13 % от общего числа изъятых из неблагополучных семей. Специалисты по социальной работе очень дорожат возможностью восстановления семьи, но при алкоголизме родителей оно удается только в 10 % случаев. В остальных родители со временем лишаются родительских прав, их дети помещаются на воспитание в замещающие семьи, либо в государственные или общественные воспитательные учреждения [47].

Когда наступает угроза лишения родительских прав, семья, как правило, уже находится за гранью распада. Если родители не работают 4 – 5 лет, дети постоянно голодают, отстают в развитии, хронически больны, семья возвращается к нормальной жизни лишь при очень активной психологической и материальной помощи со стороны. Помощь перестает поступать – и обратный путь занимает считанные дни. Поэтому социальные службы в один голос твердят о необходимости профилактической работы с семьями, которые из проблемных еще не превратились в неблагополучные.

Помощь на ранних этапах более эффективна, потому что семья сама стремится избавиться от проблемы, да и с экономической точки зрения такая работа менее затратна, чем постоянная поддержка неблагополучной семьи. Впрочем, повсеместно средств не хватает ни на то, ни на другое, поскольку деньги на подобную социальную работу выделяются из скудных муниципальных бюджетов [47].

Семьи, в которых есть злоупотребляющие спиртным, как правило, бедны –

пьянство требует денег, работа отходит на второй план. Если она и приносит доход, он не покрывает всех потребностей семьи, и, в свою очередь, ребенка. Бедность – спутник алкоголизма, однако алкоголизм – не всегда спутник бедности. Резкие экономические перемены в России поставили многие семьи на грань нищеты. Практически каждый учитель рядовой общеобразовательной школы может назвать детей из своего класса, которые недоедают дома, не имеют необходимых канцелярских принадлежностей. Родители многих из них не смогли найти себя в новых экономических условиях. Это люди с низким образовательным уровнем, чьи услуги невысоко котируются на современном рынке труда, и оказавшиеся в таком же положении специалисты оборонной, космической, электронной промышленности, наконец, жители небольших городов с высоким уровнем безработицы. В семье, где нет денег на самое необходимое, где ребенку стыдно идти в школу, потому что он «не как все», психологический климат быстро становится напряженным. Ссоры, скандалы, депрессии – ребенок бежит от них на улицу, или туда, где, по его мнению, жизнь весела и приятна, а заработок легок [23].

Другой вариант «экономического» развития сюжета – выбор между ребенком и работой в пользу работы. Зарабатывание денег порой отнимает у родителей все время, и для общения с ребенком его совсем не остается. Занятые родители теряют с ним связь, перестают участвовать в его развитии, целиком перекладывают воспитание на школу. От ребенка, которому не хватает ласки и внимания, откупаются дорогими вещами. Можно говорить о внешнем благополучии, однако в психологическом плане такая семья имеет ряд проблем.

Зависимость количества благополучных семей от экономического состояния общества очевидна. Неумение или невозможность обеспечить себя и детей может довести родителей до крайних форм асоциального поведения [25].

Как правило, семья становится неблагополучной под влиянием многих факторов, дополняющих и усугубляющих друг друга. Целая группа причин семейного неблагополучия является производной от психологических проблем родителей. Ребенок, по своему статусу зависимый от родителей, вынужден

страдать от их психологических изъязнов.

Распространены случаи, когда родители вообще не владеют гуманными и разумными методами общения. Неоправданная строгость по отношению к детям, частые угрозы и наказания, эмоциональная холодность или гиперопека могут сделать жизнь ребенка невыносимой. Родители же продолжают свою тактику поведения, руководствуясь при этом исключительно благой целью – воспитать свое чадо хорошим человеком. И если при рождении ребенка можно было говорить об их педагогической необразованности, то со временем она перерастает в педагогическую несостоятельность: контакты с ребенком обрываются, влияние на него теряется. В такой ситуации подростки, спасаясь от психологического прессинга родителей, уходят из дома. Подобное стечение обстоятельств теоретически легко предотвратить, все зависит от психологической культуры общества в целом. Если в средствах массовой информации достаточно часто встречаются материалы о воспитании детей, из печати выходит много популярной педагогической литературы, развита и доступна сеть семейного консультирования – рано или поздно взрослый человек догадается о своих ошибках и обратится за помощью специалистов. Лучше, естественно, рано, чем поздно. Но даже в случаях, когда «уже поздно», когда семейные отношения испорчены, вмешательство квалифицированных психологов и педагогов может нормализовать ситуацию [25].

Разногласия и конфликты матери и отца всегда отражаются на ребенке. Ссорятся, изменяют, разводятся и страдают родители, но и дети испытывают не меньший стресс. Чувствуя кровное родство с обеими родителями, ребенок остро переживает их разлад. Это порождает массу его собственных проблем – в учебе, в общении. Частые семейные ссоры, развод родителей, на фоне невнимания к внутреннему миру ребенка (когда мать поглощена собственными переживаниями), могут привести к самым неблагоприятным последствиям. Ребенок отдает предпочтение «миру» среди сверстников, нежели «войне» в семье. Отсюда начало разрыву с домом положено. Такой ребенок легко поддается влиянию обстоятельств, не всегда благотворных для развития личности [23].

Разрыв контактов с родителями, будь то потеря психологической близости,

или прекращение совместного проживания, травмирует ребенка в любом плане. Протест неизбежен, когда привычный для него расклад «мама – папа» силой обстоятельств заменяется на «мама – отчим» или «отец – мачеха». В данной ситуации нужно быть особенно внимательными к переживаниям ребенка, иначе протест может принять самые крайние формы, вплоть до побегов из дома. Тоской по кровной семье объясняются и психологические проблемы, с которыми могут столкнуться усыновители или приемные родители. Поэтому семьи, образованные повторными браками, и замещающие семьи входят в «группу риска» – ребенку в них должно уделяться удвоенное внимание. Сознательные родители несут в таких случаях огромную ответственность и счастливы, когда могут воспользоваться помощью педагогов из консультационных или досуговых центров. Понятно, что отсутствие поддержки со стороны и беспомощность родителей значительно увеличивают вероятность разного рода психологических стрессов у ребенка. Он может чувствовать себя «лишним», «ненужным», «неприкаянным», «ущемленным в своих правах», «мешающим взрослым». Это также может послужить поводом для ухода из семьи [24].

Вопреки такому количеству факторов, угрожающих семейному благополучию, большинство российских детей все же вырастают психологически и физически готовыми к взрослой жизни. Основная нагрузка приходится на родителей, помогают школа и система внешкольного образования. Практически незаметна роль сети психологической помощи и психологического консультирования. О ее возможностях часто не знают ни родители, ни муниципальные власти. По сути, семья в современной России предоставлена сама себе. Федеральные и региональные законы не охватывают весь комплекс проблем семьи, кроме того, не все из них действуют из-за нехватки бюджетных средств. Работающие матери не имеют никаких существенных льгот. Пособия, выплачиваемого на ребенка, не хватает для удовлетворения даже минимальных его потребностей. И при этом лишь каждая сотая семья относится к разряду неблагополучных. Зато проблемных семей во много раз больше. И те, и другие нуждаются в грамотной социальной поддержке [24].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что семья, в которой нарушена структура, размыты внутренние границы, обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, имеет название неблагополучной семьи. Как правило такая семья имеет трудноразрешимые проблемы, ограничивающие её возможности в создании благоприятных условий для жизни и полноценного развития всех её членов. К неблагополучным семьям мы относим: семьи алкоголиков, наркоманов, психически неуравновешенных людей, неполные и малообеспеченные, многодетные и нетрудоспособные семьи, имеющие детей или родителей инвалидов, молодые и безработные семьи, семьи с несовершеннолетними либо с престарелыми родителями, семьи с повторным браком и сводными детьми, а также семьи, в которых родители заняты индивидуальной трудовой деятельностью, сопряжённой с разъездами.

Неблагополучие в семье ведет к психической травматизации детей, агрессивности, дисбалансу в сфере общения и увеличению числа правонарушителей. Для того чтобы предотвратить необратимые последствия, социальные службы должны взять на себя ответственность за проведение профилактической работы с проблемными семьями, пока они не превратились в неблагополучные [24].

## **1.2 Типология неблагополучных семей**

С учетом доминирующих факторов исследователь В. М. Целуйко условно разделил неблагополучные семьи на две большие группы, каждая из которых включает несколько разновидностей [47].

1) Семьи с явной (открытой) формой неблагополучия:

- конфликтные семьи;
- проблемные семьи;
- асоциальные семьи;
- аморально-криминальные семьи;
- семьи с недостатком воспитательных ресурсов (неполные семьи).

2) Семьи со скрытой формой неблагополучия (внутренне неблагополучные) – это внешне респектабельные семьи, однако в них ценностные установки и поведение родителей расходятся с общечеловеческими

моральными требованиями, что сказывается на воспитании детей. В таких семьях:

- формы семейного неблагополучия не имеют ярко выраженный характер;
- проявляются одновременно в нескольких сферах жизнедеятельности семьи (например, на социальном и материальном уровне);
- проявляются в неблагополучном психологическом климате в семье (недопонимание, стрессы);
- ребенок испытывает физическую и эмоциональную отверженность со стороны родителей, у него появляются чувство неадекватности, стыд за себя и родителей перед окружающими, страх за свое настоящее и будущее [47].

Среди внешне неблагополучных семей наиболее распространенными являются те, в которых один или несколько членов имеют зависимость от употребления алкоголя и наркотиков. Член семьи, страдающий от алкоголизма, наркомании, вовлекает в свое заболевание всех близких людей. Поэтому неслучайно специалисты стали обращать внимание не только на самого больного, но и на его семью, признав тем самым, что зависимость от алкоголя и наркотиков – семейное заболевание, семейная проблема [47].

#### *Семьи с алкогольной зависимостью*

Взрослые в такой семье, отвергнув родительские обязанности, целиком и полностью погружаются в «алкогольную субкультуру», что сопровождается потерей общественных и нравственных ценностей и ведет к социальной и духовной деградации. В конечном итоге, семьи с алкогольной или наркотической зависимостью неизбежно становятся социально и психически неблагополучными. Жизнь детей в подобной семейной атмосфере становится невыносимой, превращает их в социальных сирот при живых родителях. Совместная жизнь с больным алкоголизмом приводит к серьезным психическим нарушениям у других членов семьи, комплекс которых обозначается специалистами таким термином как созависимость. Созависимость становится неизбежной, в силу затянувшейся стрессовой ситуации в семье и приводит к страданиям всех членов семейной группы. Особенно уязвимыми в этом плане

становятся дети. Царящая в доме дисгармония, ссоры и скандалы, непредсказуемость ситуации и отсутствие безопасности, а также отчужденное поведение родителей глубоко травмируют неокрепшую детскую психику, так как у них ещё отсутствует необходимый жизненный опыт. Последствия такой морально-психологической травмы зачастую накладывают глубокий отпечаток на всю дальнейшую жизнь [47].

### *Конфликтные семьи*

Дети в конфликтных семьях зачастую десоциализируются, влияние родителей на них проявляется не прямо через образцы аморального поведения, как это бывает в «алкозависимых» семьях, а косвенно, вследствие хронически осложненных, фактически нездоровых отношений между супругами, которые характеризуются отсутствием взаимопонимания и взаимоуважения, нарастанием эмоционального отчуждения и преобладанием конфликтного взаимодействия. Конфликтными называются такие семьи, в которых постоянно имеются сферы, где противостоят интересы, намерения, желания всех членов семьи (супругов, детей, других родственников, проживающих совместно), порождая сильные и продолжительные отрицательные эмоциональные состояния, непрекращающуюся неприязнь супругов друг к другу. Конфликт – хроническое состояние такой семьи [47].

Независимо от того, является ли такая семья шумной, скандальной или тихой, где супружеские отношения характеризуются полным отчуждением, она оказывает негативное влияние на формирование личности ребенка и может стать причиной различных асоциальных проявлений в виде отклоняющегося поведения. В конфликтных семьях часто отсутствует моральная, психологическая поддержка.

Характерной особенностью конфликтных семей является также нарушение общения между ее членами. Как правило, за продолжительными ссорами и неразрешенными конфликтами скрывается неумение общаться. Вследствие такого внутрисемейного климата, у детей довольно часто становится ярко выраженным эгоизм, заносчивость, нетерпимость, трудности общения со сверстниками и



взрослыми.

#### *Наркотические семьи*

Наркотическими можно назвать неблагополучные семьи, в которых один или оба родителя употребляют наркотические вещества. Такие семьи являются крайне психически и социально нестабильными и несут для ребенка прямую угрозу жизни и здоровью. Часто в таких семьях рождаются дети-олигофрены, неспособные к обучению (письму, чтению, счету) [47].

#### *Криминальные семьи*

К криминальным семьям относятся неблагополучные семьи, в которых родители, старшие братья (сестры), другие члены семьи отбывают, либо уже отбыли наказание в местах лишения свободы. Выйдя из пенитенциарного учреждения, криминальный член семьи начинает вовлекать в свою противозаконную деятельность ребенка: одобряет пропуски им занятий в школе, заставляет идти с ним «на дело», стоять «на стреме», просит ребенка вовремя информировать об интересе к его личности со стороны правоохранительных органов. В свою очередь, несовершеннолетний перенимает тюремную субкультуру у бывшего осужденного: жаргон, татуировки, криминальные понятия и законы. Для него «отсидевший» родственник – «герой», который не смог реализовать себя. Дети, воспитанные в криминальных семьях, проявляют девиантное и делинквентное поведение, отличаются безжалостностью и циничностью по отношению к людям и животным. Они стремятся к легкой жизни и ради нее готовы даже совершить преступление [47].

#### *Асоциально-аморальные*

Асоциально-аморальные семьи характеризуются антиобщественными установками и ориентациями. В неблагополучных семьях данного типа родители скрываются от правоохранительных органов, не имеют места работы, бродяжничают, занимаются попрошайничеством, считают, что «все вокруг им должны и обязаны». Несовершеннолетние в асоциально-аморальных семьях вынуждены пропускать занятия в школе, самостоятельно добывать себе средства пропитания, искать заработок: собирать бутылки, просить милостыню, петь в

общественном транспорте, воровать. Таким образом, асоциально-аморальная семья способствует формированию у несовершеннолетних девиантного и делинквентного поведения [47].

#### *Педагогически несостоятельные*

Семьи, утратившие свое влияние на несовершеннолетних в силу психологических причин, либо по причине незнания особенностей детской психологии, можно назвать педагогически несостоятельными. Дети, выросшие в таких семьях, воспитываются, как правило, по принципу «кумир семьи». С детства, привыкнув к вседозволенности, они пытаются быть лидерами малых социальных групп. Однако, наличие каких-либо выдающихся талантов у них не отмечается (организаторских и коммуникативных способностей, знания психологии других людей), поэтому часто такие дети являются изгоями в коллективе сверстников. Они отличаются плохой успеваемостью в школе, имеют частные прогулы, не могут наладить длительных дружеских отношений со сверстниками, совершают проступки и противоправные действия [47].

#### *Семьи с психически больными родителями*

К данному типу семей относятся неблагополучные семьи, в которых один или оба родителя стоят на учете в психоневрологическом диспансере с диагнозом «шизофрения», «депрессивно-маниакальный психоз», «эпилепсия» и др. Проживание ребенка в такой семье опасно, так как психически больные родители не в полной мере осознают свою вменяемость и в любой момент могут стать к ребенку чрезмерно жестокими, наказать за мельчайшие оплошности и даже убить его. В таких семьях нередко случаются акты сексуального и физического насилия. Ребенок, проживающий с психически больными родителями, постоянно испытывает сильнейший стресс. Зачастую он просто вынужден заниматься не свойственным для него видом деятельности: пропускать школу, сидя дома с младшим братом или сестрой, помогать родственнику-инвалиду, бабушке или дедушке. В этой ситуации у ребенка формируются предпосылки к девиантному поведению, развивается чувство собственной неполноценности, застенчивости, формируются трудности в установлении психо-эмоционального контакта при

общении с другими людьми, а иногда и аутоагрессия [47].

#### *Семьи, ориентированные на успех ребенка*

Возможная разновидность внутренне неблагополучных семей – на первый взгляд абсолютно нормальные, типичные семьи, где родители вроде бы уделяют детям достаточное количество времени и проявляют заботу. Весь диапазон внутрисемейных отношений разворачивается в пространстве между возрастными и индивидуальными особенностями детей и ожиданиями, предъявляемыми им со стороны родителей, которые, в итоге, поспособствуют формированию отношения ребенка к себе и к своему окружению. Родители склонны внушать детям стремление к достижениям, что зачастую сопровождается чрезмерной боязнью неудачи. Ребенок чувствует, что все его положительные связи с родителями зависят от его успехов, хороших результатов и опасается, что его будут любить, лишь пока он все делает хорошо [47].

Данная установка даже не нуждается в специальных формулировках: она так ясно выражается через действия повседневной жизни, что ребенок испытывает состояние постоянного повышенного эмоционального напряжения, причиной которого является ожидание вопроса о том, как обстоят его школьные (спортивные, музыкальные) дела. Он заранее уверен, что его ждут «справедливые» упреки, назидания, а то и более того – серьезные наказания, если ему не удалось добиться ожидаемых успехов.

#### *Псевдовзаимные и псевдовраждебные семьи*

Для характеристики нездоровых семейных отношений, которые носят латентный, завуалированный характер, некоторые исследователи прибегают к понятию гомеостаза, подразумевая под этим семейные узы, которые являются сдерживающими, обедненными, стереотипными и почти неразрушимыми.

Наиболее известными являются две формы таких взаимоотношений – псевдовзаимность и псевдовраждебность. В обоих случаях речь идет о семьях, члены которых связаны между собой повторяющимися стереотипами эмоциональных взаимореагирований и находятся в фиксированных позициях по отношению друг к другу, препятствующих личностному и психологическому отделению членов

семьи [47].

Псевдовзаимные семьи поощряют выражение только теплых, любящих, поддерживающих чувств, а враждебность, гнев, раздражение и другие негативные чувства всячески скрывают и подавляют. В псевдовраждебных семьях, наоборот, принято выражать лишь враждебные чувства, а теплые и нежные – отвергать.

Также к неблагополучным семьям можно отнести семьи известных и состоятельных людей. Такие семьи постоянно находятся в поле зрения общественности, поэтому скандальные семейные сцены и внутрисемейные разборательства тщательно скрываются всеми, включая детей и родственников. Родители, делая упор на построении карьеры, не уделяют времени и должного внимания детям, перекладывают обязанность воспитания детей на других лиц (родственники, гувернантки). Многие дети из числа таких семей с самого детства считают себя исключительными, предполагая, что родительские заслуги должны перейти к ним по наследству, испытывают разочарование, огорчение, обиду и злость на окружающих и собственных родителей, если не получают признания, эгоистичны, высокомерны, ведут разгульный образ жизни [47].

Также не стоит оставлять без внимания и такие категории неблагополучных семей как семьи с детьми-инвалидами, семьи с недееспособными членами, семьи с нарушением структуры семейных ролей (семья-крепость, семья-театр), неполные семьи и малообеспеченные, многодетные и нетрудоспособные семьи, молодые и безработные семьи, семьи с несовершеннолетними либо с престарелыми родителями.

Исследователь В. В. Юстицкис в своей классификации выделяет семью «недоверчивую», «легкомысленную» и «хитрую», обозначая таким образом определенные формы скрытого семейного неблагополучия [51].

#### *«Недоверчивая» семья*

Характерная черта – повышенная недоверчивость к окружающим (соседям, знакомым, коллегам по работе, сотрудникам учреждений, с которыми представителям семьи приходится общаться). Члены семьи заведомо считают всех

недоброжелательными или просто равнодушными, а их намерения по отношению к семье – враждебными. Такая позиция родителей способствует формированию и у самого ребенка недоверчиво-враждебное отношение к окружающим. У него развиваются подозрительность, агрессивность, ему все труднее строить дружеские отношения со сверстниками. Дети из подобных семей наиболее уязвимы для влияния антиобщественных групп, так как им близка психология этих групп: враждебность к окружающим, агрессивность. Поэтому с ними непросто наладить душевный контакт и завоевать их доверие, так как они заранее не верят в искренность людей и ожидают подвоха.

#### *«Легкомысленная» семья*

Такая семья отличается беззаботным отношением к будущему, стремлением жить здесь и сейчас, не заботясь о том, какие последствия сегодняшние поступки будут иметь в будущем. Члены такой семьи тяготеют к сиюминутным удовольствиям, планы на будущее, как правило, не определены. Если кто-то и выражает неудовлетворенность настоящим и желание жить иначе, он не задумывается об этом всерьез. Дети в таких семьях вырастают слабовольными, неорганизованными, их тянет к примитивным развлечениям. Проступки они совершают чаще всего по причине бездумного отношения к жизни, отсутствия твердых принципов и несформированности волевых качеств [51].

#### *«Хитрая» семья*

В такой семье прежде всего ценят предприимчивость, удачливость и ловкость в достижении жизненных целей. Главным считается умение добиваться успеха кратчайшим путем, при минимальной затрате труда и времени. При этом члены такой семьи зачастую легко переходят границы дозволенного. Законы и нравственные нормы членами таких семей нарушаются при каждом удобном случае. К таким качествам, как трудолюбие, терпение, настойчивость, отношение в данного типа семье скептическое, даже пренебрежительное. В результате такого «воспитания» формируется установка: главное – не попасться [51].

Рассмотрим еще одну классификацию неблагополучных семей, которую предлагает исследователь С. А. Беличева, основанием для которой является

характер преобладающих неблагоприятных воздействий, оказываемых семьей как институтом социализации на личность ребенка. С этой точки зрения автор выделяет семьи с прямым и косвенным десоциализирующим влиянием [47].

#### *Семьи с десоциализирующим влиянием*

Есть значительное число не осознающих свои проблемы семей, условия в которых, тем не менее, настолько тяжелы, что угрожают жизни и здоровью детей. Это, зачастую, семьи с криминогенными факторами риска, где родители из-за своего асоциального или противозаконного образа жизни не создают элементарных условий для воспитания детей, присутствует жесткое обращение с детьми, женщинами, имеет место вовлечение детей, подростков в противозаконную и асоциальную деятельность. Учитывая достаточное количество причин, обуславливающих функциональную несостоятельность семьи, существуют весьма разнообразные подходы к типологии и классификации таких семей. Охарактеризуем лишь семьи с прямым и косвенным десоциализирующим поведением:

– семьи с прямым десоциализирующим поведением демонстрируют асоциальное поведение и антиобщественные ориентации, выступая, таким образом, институтами десоциализации. К ним можно отнести криминально-аморальные семьи, в которых преобладают криминальные факторы риска, и аморально-асоциальные семьи, которые характеризуются антиобщественными установками и ориентациями [47].

– семьи с косвенным десоциализирующим влиянием испытывают затруднения социально-психологического и психолого-педагогического характера, выражающиеся в нарушениях супружеских и детско-родительских отношений, это так называемые конфликтные и педагогически-несостоятельные семьи, которые чаще в силу психологических причин утрачивают свое влияние на детей [47].

Таким образом, неблагополучные семьи (алкогольные, конфликтные, криминальные, наркотические, асоциально-аморальные, педагогически несостоятельные, семьи с психически больными родителями и т. д.) являются важнейшим фактором формирования у несовершеннолетних, проживающих в

них, девиантного, делинквентного и аддиктивного поведения. В связи с этим, можно сказать, что необходимо принимать меры для как можно более раннего выявления неблагополучных семей, постановка их на учет в социальные и медицинские службы, грамотная работа различных специалистов по работе с неблагополучной семьей (психолога, социального работника, социального педагога, участкового терапевта, инспектора полиции, инспектора комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и др.), так как часто от их компетентных и решительных действий зависит дальнейшая судьба ребенка.

Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод, что неблагополучная семья – это, прежде всего семья с низким социальным статусом не справляющаяся с возложенными на нее функциями в какой-либо из сфер жизнедеятельности или нескольких одновременно. Также можно отметить, что это не только семья, материальная жизнь которой далека от нормальной, но и семья, которая утратила веру в возможность изменения своей жизни в лучшую сторону и продолжает идти к полному распаду и деградации. Проблематика оказания помощи данным категориям семей заключается в разнообразии их ситуаций и, следовательно, в огромном множестве путей их решения.

## 2 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НЕБЛАГОПОЛУЧНЫХ СЕМЕЙ

### **2.1 Понятие, основные принципы, формы и виды социального обслуживания**

На современном этапе социально-экономическая и политическая ситуация в России являются нестабильными, что становится причиной роста количества нуждающихся в государственной поддержке граждан. Решение этих вопросов осуществляет социальное обслуживание.

Отечественная сфера государственной помощи нуждающемуся населению повсеместно реформируется и совершенствуется. Понятие и принципы социального обслуживания не только во многом характеризуют нормотворческую деятельность государства, но и отражают направления социальной политики в отношении слабозащищенных слоев общества [34].

Система социального обслуживания населения определяется не просто совокупностью учреждений с динамикой их развития на определенных территориях РФ, но и совокупностью составляющих, а именно: межведомственная взаимосвязь, определенный порядок взаимодействия органов социального обслуживания, последовательные и обоснованные действия всех учреждений в пользу поддержки различных слоев населения; определенный способ устройства региональной упорядоченной множества учреждений, связанных общими функциями, целями, задачами; форма организационной деятельности учреждений социального обслуживания, сопоставление усилий, направленных на становление социальных служб и полученных результатов социального обслуживания, проявляющихся в основном в степени эффективности социальных услуг и удовлетворенности получателей социальных услуг [34].

В научной литературе понятие «социальное обслуживание населения» используется сравнительно редко. По мнению ряда исследователей, социальное обслуживание выступает в качестве одного из направлений социальной работы и организационной формы этого вида социальной деятельности, которая



рассматривается в качестве системы определенных способов социальной гуманистической деятельности, направленной на адаптацию, социальную реабилитацию отдельной личности, семьи или общества в целом.

По мнению исследователя Мироненковой М. Н., «некоторые авторы, характеризуя понятие «социальное обслуживание», склонны определять его как поддержку нетрудоспособных граждан (пенсионеров, инвалидов) в случае нуждаемости. Это является недостаточно полным определением рассматриваемого понятия, прежде всего, по субъектному признаку. Ведь современное законодательство существенно расширило круг лиц, имеющих право на социальное обслуживание» [39].

Также авторы Тучкова Э. Г. и Захаров М. Л. справедливо считают, что «социальное обслуживание нельзя сводить только к предоставлению социальных услуг престарелым и инвалидам, так как это понятие охватывает широкий круг лиц (в том числе детей). Социальное обслуживание охватывает почти все категории общества и представляет собой направление деятельности по социально-экономической поддержке детей, молодежи, семей с детьми, временно нетрудоспособных, граждан, потерявших кормильца, инвалидов, лиц пенсионного возраста и престарелых, малообеспеченных граждан, а также людей, попавших в критические жизненные ситуации (мигранты, беженцы и т. д.)» [39].

Важное место раскрытию понятия и сущности системы социального обслуживания отводят в своих научных трудах такие исследователи, как Э. Л. Воробьева, Р. И. Ерусланова, В. И. Жуков, Т. З. Козлова, Л. И. Кононова, К. Н. Новикова, Г. И. Осадчая, П. Д. Павленок, Е. Р. Смирнова-Ярская, Л. В. Топчий, Е. И. Холостова. В своих работах они утверждают, что *целью социального обслуживания* является обеспечение населения доступными социальными услугами надлежащего качества, создающими благоприятные условия для развития «человеческого капитала», сохраняющими и позитивно изменяющими социальное положение личности, всех групп и слоев населения, социальных общностей, коллективов. Цели социального обслуживания определяются потребностями общества в целом, потребностями населения. Реализация целей

социального обслуживания зависит от ряда факторов: социально-экономических, морально-этических, социально-психологических, политических, религиозных, демографических, экологических и др.

Системный анализ, предусматривающий изучение большого количества информации о важнейших сторонах и связях компонентов социального обслуживания, свидетельствует о том, что в научной литературе существуют различные направления во взглядах на социальное обслуживание, на развитие комплексов и отдельных социальных служб.

Одни авторы рассматривают социальное обслуживание населения как современную парадигму социальной работы (Т. З. Козлова, П. Д. Павленок, Е. И. Холостова), другие определяют его как высокоэффективную социальную технологию, позволяющую оказывать результативную социальную поддержку незащищенным слоям населения в условиях сложной социально-экономической ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность человека или социальной группы, как принципиально важный сектор социальной сферы, как сферу социальных услуг (З. П. Замарева, Л. И. Кононова, Л. В. Топчий) [48].

Л. Г. Гусякова, К. Н. Новикова, Ю. Е. Растов, Е. И. Холостова рассматривают «социальное обслуживание как социальную деятельность, представляющую совокупность социально-значимых действий, осуществляемых субъектами во имя достижения социальных целей и удовлетворения интересов человека или группы».

П. В. Романов, Е. Р. Смирнова-Ярская, Н. Б. Шмелева определяют «социальное обслуживание как вид профессиональной деятельности».

Л. И. Донцова, Б. А. Сулаков, Т. И. Третьякова понимают «социальное обслуживание как сервисную (услужную) деятельность» [48].

Теоретики социальной работы, анализируя процесс становления социальной науки и практики, констатируют, что социальное обслуживание в современных условиях выступает в качестве одной из парадигм социальной работы и организационной формы этого вида социальной деятельности. На практике социальное обслуживание является системой определенных способов

социально-гуманистической деятельности, направленной на адаптацию, социальную реабилитацию отдельной личности, семьи или определенной совокупности людей [48].

Согласно высказыванию Буяновой М. О., «Социальное обслуживание является институтом права социального обеспечения. Регулирование в области социального обслуживания рассматривается в качестве одного из направлений деятельности государства по социальной защите населения». Таким образом, можно заключить, что регулирование социальных процессов – обязанность государства и это справедливо. Но нельзя забывать о том, что в России помимо государственной системы социального обслуживания, развивается негосударственная система, которая своей деятельностью призвана дополнять работу государственных служб, а значит способствовать улучшению объема и качества обслуживания населения. Также уместно сказать о том, что основная задача государства, поскольку оно обладает регулирующей функцией, способствовать развитию системы социального обслуживания в двух направлениях: государственной и негосударственной. При этом ролью последней не стоит пренебрегать [8].

Рассмотрим подробнее государственное социальное обслуживание. 28.12.2013 года был принят новый Федеральный закон № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», определивший экономические, социальные и правовые основания и порядок организации этого вида деятельности. Кроме того, вновь были установлены полномочия, относящиеся к компетенции государственных органов власти и региональных властных структур в сфере работы по обслуживанию граждан и оказании им квалифицированной социальной помощи. Одновременно были утверждены права и обязанности получателей социальных услуг. К ним были отнесены как лица, имеющие российское гражданство, так и иностранцы, и не имеющие этого статуса, но проживающие постоянно на территории страны, например беженцы. То есть получателем услуг может быть любой гражданин, в законном порядке признанный нуждающимся в социальной помощи, а именно, если у него существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить

условия его жизнедеятельности:

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности [40];

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию;

8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан [40].

Новое законодательство установило понятие, принципы, формы социального обслуживания и определило его как целенаправленную деятельность по оказанию целого комплекса социальных услуг различным категориям нуждающихся граждан. Под социальной услугой в данном случае понимается действие или действия, оказываемые на постоянной, периодической, разовой основе для улучшения условий жизни или же увеличения возможностей самостоятельного решения жизненных трудностей. Также произошла замена понятия «клиент» на «получатель социальных услуг», который характеризуется

как гражданин, признанный нуждающимся в социальном обслуживании и, которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги [40].

Принципы социального обслуживания населения характеризуются как всеобъемлющие, комплексные, действующие в интересах получателей услуг. Основу работы с гражданами из слабозащищенных слоев населения составляют положения о соблюдении прав и свобод каждого человека, уважении его как личности, оно не допускает оскорблений достоинства и чести человека, преследует гуманный характер отношения к получателям [40].

*Основополагающими принципами представления социальных услуг выступают:*

– свободный и равный доступ гражданина любого возраста, пола, языка, вероисповедания, национальности, убеждений, места жительства, принадлежности к разрешенным в государстве общественным объединениям. Из этого следует вывод, что принципы социального обслуживания гарантируют нуждающимся одинаковые возможности в получении необходимых услуг;

– адресное предоставление всех видов социальной помощи, то есть комплекс социальных услуг должен осуществляться с учетом потребности конкретного получателя, его внутренних ресурсов;

– поставщики социальных услуг должны быть приближены к территории места жительства их получателя, необходимое количество поставщиков для обеспечения удовлетворения получателя, а также оптимальное количество кадровых, финансовых, информационных и других возможностей органов социального обслуживания;

– максимальное сохранение привычной благоприятной среды пребывания получателя социальных услуг;

– добровольное начало;

– конфиденциальность работы: поставщик социальных услуг обязуется хранить и не разглашать персональные данные, информацию личного характера и другие сведения. Кроме того, не разрешается разглашать конфиденциальную, служебную информацию. Нарушение этого принципа несет за собой

привлечение виновного к ответственности, предусмотренной российским законодательством. Только после получения письменного согласия получателя (законного представителя) социальных услуг допускается передача, копирование информации другими лицами в интересах получателя. Однако существуют законные основания, которые позволяют нарушать принцип конфиденциальности и запрашивать информацию: запрос органов суда, следствия, дознания и иных в связи с проведением судебного разбирательства и иных процедур, при совершении обработки на портале госуслуг или других порталах в соответствии с законодательством [40].

При организации работы с получателем социальных услуг должны быть задействованы все принципы социального обслуживания населения. Таким образом, будет уместным утверждение о комплексном подходе в организации деятельности по оказанию помощи.

Основными *формами предоставления социальных услуг* выступают:

- обслуживание на дому;
- полустационарное обслуживание, то есть услуги предоставляются только в определенное время суток;
- стационарное обслуживание, а именно: обслуживание получателей ведется постоянно или временно, пять дней в неделю в условиях постоянного проживания в учреждении [40].

Однако в нормативном документе были узаконены не только формы. Виды социального обслуживания подразумевают широкий спектр мероприятий, предусмотренные для решения комплекса проблем получателя.

Учреждения социальной защиты предоставляют получателям следующие виды услуг:

- 1) социально-бытовые, предусматривающие помощь в бытовой сфере получателя в процессе жизнедеятельности;
- 2) социально-медицинские, которые нацелены на поддержание и сохранение здоровья получателя услуги при помощи организации надлежащего ухода за ним, оказания поддержки при оздоровительных мероприятиях, организацию

наблюдения за состоянием здоровья и общего самочувствия для предотвращения возникновения отклонений [40];

3) социально-психологические услуги предусматривают помощь коррекционного характера в процессе адаптации к новым социальным условиям, а также оказание неотложной помощи в трудных жизненных ситуациях по телефону доверия;

4) социально-педагогические, целью которых является профилактика отклонений в развитии личности, подкрепление позитивных интересов, обучение правильным формам организации досуговой деятельности; помощь любой семье в вопросах воспитания детей [40];

5) социально-трудовые призваны оказать содействие в трудоустройстве и помочь справиться с проблемами, возникшими на станции адаптации к рабочему месту;

6) социально-правовые предусматривают оказание юридической помощи, защиту прав и интересов получателя; услуги, направленные на улучшение коммуникативных навыков получателей, имеющих ограниченные возможности здоровья;

7) различные виды срочных социальных услуг: обеспечение наборами продуктов или горячим питанием; одеждой и обувью; предметами первой необходимости; помощь в поиске временного жилья; оказание экстренной психологической помощи; выдача единовременной финансовой помощи; проведение юридической консультации и иные услуги.

Нуждающимся гражданам при необходимости может быть оказана помощь, не относящаяся к социальным услугам, иначе – социальное сопровождение. Степень сложности, длительность оказания услуг, уровень их адекватности и соответствие требованиям находятся в основе критериев эффективности социального обслуживания по отношению к различным категориям граждан.

Соблюдение законодательных норм, этического кодекса и локальных регламентов сделает социальные услуги качественными, результат их действия – эффективным, что в совокупности будет способствовать снижению социальной

напряженности в обществе [40].

В настоящее время развитие системы социального обслуживания населения находится в стадии создания сети учреждений и отработки технологий социального обслуживания с учетом специфики различных регионов Российской Федерации. Важное значение приобретает при этом определение четкой структуры программ и принципов управления, а также способности к автономии и к самоограничению как с экономической, так и с социологической точки зрения [40].

Для формирования эффективной системы социального обслуживания необходимо также создание собственного инструментария познания окружающей действительности и человека, нуждающегося в социальных услугах. На современном этапе осуществляется последовательный процесс моделирования территориальных (ведомственных) социальных служб и технологий их деятельности.

Таким образом, для того, чтобы социальное обслуживание было эффективным, необходима действенность всех видов, форм и методов социального обслуживания различных категорий населения, деятельности социальных служб, а также руководства и управления всем процессом социальной работы с различными категориями населения, нуждающимися в социальном обслуживании, в частности с такой категорией, как неблагополучные семьи.

## **2.2 Социальное обслуживание неблагополучных семей**

В условиях социальной модернизации России актуальным становится не только решение социально-экономических проблем и повышение уровня жизни, но и улучшения качества жизни населения. В связи с этим вопросы социальной политики и социального обслуживания занимают одно из первых мест.

Как считают ученые, теоретики и практики социальной работы, в постиндустриальном обществе пользование услугами социальных служб и учреждений должно стать таким же очевидным, как пользование всеми остальными благами цивилизации (медицинскими, образовательными учреждениями) [10]. В связи с этим представляется интересным выявление как



содержания социального обслуживания, так и его и основных направлений. Поскольку семья остается важнейшим социальным институтом общества, то одной из приоритетных задач должно стать анализ и изучение именно данного направления.

Анализируя социальное обслуживание как систему, особое внимание уделяется типам учреждений, их функциям, целям деятельности, правовым и этическим нормам, взаимодействию с другими учреждениями, ресурсам, направлениям деятельности и содержанию помощи и услуг. Данное направление берет основу из структурно-функционального анализа и разрабатывается такими авторами как Холостова Е. И., Павленок П. Д., Червякова Г. А., Пантелеева Т. С., Смирнова-Ярская Е. Р., Григорьева И. А., Келасьев В. Н. Система социального обслуживания рассматривается как подсистема общества, которая имеет свои цели: адаптация и интеграция в трудной жизненной ситуации (на уровне индивида) и содействие социальной стабильности (на уровне общества). Анализируются структурные подразделения системы, их специфика функционирования на различных уровнях (городском, районном, муниципальном), а также взаимодействие формальных (государственных, общественных организаций) и неформальных систем помощи (друзей, знакомых, родственников) [10].

С позиций теории конфликта изучаются возможности и доступ к социальным услугам у каждого типа семей, противоречия системы социального обслуживания. Как считали сторонники теории конфликта в социологии (К. Маркс, Л. Козер, Р. Дарендорф) неравный доступ к ресурсам порождает конфликт, что вызывает изменения в социальной структуре общества [28]. Одной из таких проблем в системе социального обслуживания считают противоречие между нуждающимися группами и получателями услуг. Как отмечают специалисты, чаще за помощью и за услугами не те семьи, кто больше нуждается, а кто больше информирован и ориентирован их получение. Такой подход приводит к росту иждивенческих настроений и снижает эффективность социального обслуживания. Одной из серьезных проблем остается степень доверия к учреждениям социального обслуживания и готовность обратиться

туда [19].

Социальное обслуживание неблагополучных семей можно считать самостоятельным направлением социальной работы, подсистемой социального обслуживания и способом реализации семейной политики. Если цель семейной политики – укрепление семьи как социального института, то социальное обслуживание (помощь и услуги) чаще всего ориентировано на семью, оказавшуюся в *трудной жизненной ситуации*, т. е. семью, жизнедеятельность которой нарушена объективными обстоятельствами (болезнь, безработица, малообеспеченность, социальное сиротство и т. д.) и которая не в состоянии решить проблемы жизнедеятельности самостоятельно (Согласно Постановлению Правительства Амурской области от 24 января 2013 г. № 20 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия по выявлению и предотвращению семейного неблагополучия, социального сиротства, защите прав и законных интересов детей»). Кроме того, социальная помощь и услуги проверяют степень нуждаемости получателя и часто ограничены временными рамками [40].

Институционализация системы социального обслуживания неблагополучных семей началась в 90-е годы, как ответ на кризисные явления в сфере брачно-семейных отношений (рост числа разводов, социальных сирот, детской беспризорности). В этот период происходит становление нормативно-правовой базы социальной помощи семье и детям, закладываются и развиваются учреждения на различных уровнях (областной, районный, муниципальный). Определяются цель и задачи семейной политики как концептуальной базы социального обслуживания семей с детьми. Начинают разрабатываться технологии и готовиться специалисты для работы с семьей.

Кроме того, происходит трансформация института семьи, вызванная как глобальными, так и российскими факторами (спецификой российского кризиса). Появились новые виды семейных отношений, чьи социальные проблемы, потребности и ресурсы слабо учитывались в практике социального обслуживания.

Одно из негативных последствий трансформации семьи и российского кризиса – невыполнение семьей своей функции (воспроизводство населения в

количественном и качественных аспектах), а также распространенность кризисных явлений в детско-родительских отношениях (жесткое обращение с детьми, алкоголизм, наркомания и др.).

Таким образом, необходима переориентация социального обслуживания, исходя из социально-экономических проблем и положения неблагополучных семей, что актуально в условиях социальной модернизации России [10].

В последние годы начинается модернизация социального обслуживания в сторону укрепления репродуктивного и воспитательного потенциала семьи. Современная система социального обслуживания неблагополучных семей включает в себя различные направления помощи в зависимости от типологии семьи, ее проблем и потребностей. Происходит поворот от чистых форм социально-экономической поддержки (социальные выплаты, пособия, натуральная помощь) к социально-культурным, социально-психологическим и социально-образовательным услугам [49]. Набирает силу институт профессионально-замещающего родительства. Развиваются формы семейного устройства детей, оставшихся без попечения родителей, формы поддержки фостерной семьи (семей с опекаемыми, приемными, усыновленными детьми), технологии подготовки, социального сопровождения профессионального родительства.

Начинает уделяться внимание поддержке молодых семей и студенческих семей. В ряде регионов выплачивается пособие и разрабатываются программы по решению жилищного вопроса.

Появляются новые услуги для неблагополучных семей. Например, Служба личных временных помощников (для семей с детьми-инвалидами), семейные комнаты в больницах, отделение и группы поддержки одиноких отцов в центрах помощи семье и детям.

К специфичным методам социальной работы с неблагополучной семьей можно отнести:

а) превентивную работу, направленную на предотвращение или профилактику проблем, которые могут нарушить нормальную жизнь семьи. Необходимо помогать строить отношения в семье, уметь взаимодействовать с членами семьи,

строить отношения в семье при отсутствии одного из членов семьи (отца, матери), брать на себя ответственность за нормальную жизнь семьи;

б) приход разведенных родителей на выходные дни – «воскресный папа» или «воскресная мама», а также бабушка и дедушка – поможет ребенку научиться строить отношения в реальной ситуации.

Необходимо выделить в социальной работе с неблагополучными семьями два вида услуг:

а) поддерживающие услуги (для семей, которые еще могут справиться со своими проблемами);

б) защищающие услуги (для семей, которые не могут справиться со своими проблемами и им необходимо помочь).

Все большее значение в рамках оказания государственных видов социального обслуживания неблагополучных семей уделяется роли деятельности благотворительных и общественных организации. Современная парадигма социальной работы должна быть направлена на изменение установок на автономные и ответственные модели поведения родителя в отношении трудовой занятости и родительства и соответственно на снижение числа социально-уязвимых групп. Это требует организации широкой сети социальной поддержки: помощи в социальных группах, общественных организациях, семейных лагерей [5].

Эта позиция нашла свое отражение и в государственной политике в области развития волонтерства. Поэтому в социальной сфере следует «не отдавать по привычке, по накатанной предпочтения исключительно казённым структурам, а по максимуму привлекать к исполнению социальных услуг и некоммерческие организации. Необходимо снять все барьеры для развития волонтерства и оказать всестороннюю помощь социально ориентированным некоммерческим организациям» [10].

Одной из новых тенденций социального обслуживания неблагополучных семей можно считать развитие самопомощи. Таким примером может служить создание групп в социальных сетях для семей со схожими проблемами, а также различных сообществ и форумов для поддержания ценностей семьи,

материнства и детства. Целью создание таких социальных сетей поддержки является обмен ресурсами, поддержание статуса и формирование социального капитала [5]. Сами специалисты считают данное направление динамично развивающимся.

В одном из исследований, проведенным авторами Ляшко С. В. и Роговой А. М. среди социальных служб, специалист комментирует ситуацию: «В социальных сетях есть для любых специалистов дополнительные возможности, поскольку большее количество семей может обратиться за помощью, в частности, если это касается социальной работы, то, зачастую, их получателями социальных услуг являются люди с ограниченными ресурсами и возможностями, которые не всегда могут посетить учреждение и очно решить какие-то проблемы, поэтому у специалиста по социальной работе тем более широкие возможности оказания помощи своим получателям» [19].

В последние годы одной из тенденций социального обслуживания неблагополучных семей становится перераспределение ресурсов на развитие социального обслуживания и социального сопровождения по месту жительства. Это связано с проблемами улучшения качества социального обслуживания, раннего выявления и оказания адресной помощи нуждающимся семьям.

Социальное обслуживание в большинстве научных работ представлено как взаимодействие специалиста и семьи. Сюда входят такие составляющие как выявление и диагностика, определение социальных ресурсов получателя социальных услуг и его семьи, разработка программ социальной реабилитации и терапии, социальное сопровождение и диспансеризация семьи. С развитием социального обслуживания появляются технологии социальной работы, услуги и помощь становятся более разнообразными, что определяется социальными запросами семьи.

Наблюдается тенденция к разделению на социальную поддержку молодой семьи и семей с несовершеннолетними детьми, помощь и услуги семье в трудной жизненной ситуации. Но пока еще отсутствуют понятие и критерии выделения неблагополучной семьи, в нормативно-правовых актах есть только понятия

«семья, находящаяся в социально опасном положении», «семья «группы риска»» и «семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации». (Постановление Правительства Амурской области от 24 января 2013 г. № 20).

В процессе социального обслуживания отдельная семья рассматривается как получатель услуг, которая нуждается в пассивных формах поддержки со стороны государства. Для специалистов социальных служб основным критерием является выполнение нормативно-правовых актов, подсчет количественных показателей, нежели качественных, мало внимания уделяется формированию активной жизненной позиции у семьи [5].

Одной из перспектив развития социального обслуживания неблагополучных семей можно считать развитие мобильной социальной работы, то есть оказание помощи в учреждениях, где есть неблагополучные семьи: в образовательных, в медицинских, культурно-досуговых.

Многие тенденции особенно актуальны для больших городов. Об этом говорит ряд программ, направленных на решение жилищного вопроса, а также деятельность учреждений социального обслуживания, где набирают силу мероприятия, повышающие правовую, психологическую, педагогическую грамотность неблагополучных семей (различные тренинги, праздники, развивающие занятия и кружки для подростков). В сельской местности социальное обслуживание развито слабее, там преобладают неформальные практики оказания помощи, что требует отдельного изучения [5].

На основании вышеизложенного, можно сделать следующие выводы:

- процесс институционализации социального обслуживания неблагополучных семей завершен, постепенно растет число услуг, развиваются технологии, происходит переход от экономической поддержки к улучшению качества жизни семьи;

- начинает развиваться институт профессионально-замещающего родительства;

- начинает ставиться вопрос о качестве и доступе к социальным услугам для неблагополучных семей.

Таким образом, кроме одного государственного социального обслуживания неблагополучных семей необходимо развивать и дополнительные возможности помощи, в том числе взаимопомощь по месту жительства. Необходимо формировать активную позицию у самой семьи, путем информированности и вовлечения в социально-значимые мероприятия. Одной из актуальных проблем остается оценка качества и доступа услуг для неблагополучных семей.

Социальное обслуживание населения – это важнейшее звено социальной защиты, механизм, позволяющий практически решать сложные вопросы жизнедеятельности общества, семьи и отдельного человека. Социальное обслуживание необходимо рассматривать как существенное дополнение к общей системе материального обеспечения нуждающихся граждан.

Важно заметить, что иные виды социальной помощи, кроме социального обслуживания, осуществляются в основном в денежной форме. Приоритетной же задачей социального обслуживания является оказание помощи неденежного характера: обслуживание на дому, предоставление временного приюта, консультативная помощь, реабилитационные услуги и т. д. В подобной специфике задач проявляется наивысшая степень гуманности и человеколюбия в обществе, поддерживаемые политикой государства.

### 3 СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НЕБЛАГОПОЛУЧНЫХ СЕМЕЙ В ОТДЕЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ ГАУ АО «БЛАГОВЕЩЕНСКИЙ КЦСОН»

#### 3.1 Анализ осуществления социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»

Критическая ситуация, сложившаяся из-за негативного влияния внешних факторов, таких как нестабильное экономическое положение, снижение уровня жизни, повышение цен на жизненно необходимые товары и услуги и т.д., отрицательно влияют на состояние общества в целом и негативно сказываются на семейном благополучии. Невозможность рядовых граждан повлиять на изменение политической либо экономической ситуации приводит к тому, что люди бессильны перед возникающими независимо от них проблемами. Неспособность их решить, а также недостаточная информированность о верных путях преодоления сложностей ведут к увеличению числа неблагополучных семей.



Рисунок 1 – Количество неблагополучных семей, стоящих на учете в отделении социальной помощи семье и детям

По состоянию на конец 2017 года в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» стоит на учете 222 неблагополучных семьи г. Благовещенска и Благовещенского района (рисунок 1). Если сравнивать с 2015 и 2016 годом, когда на учете состояло 176 и 198 неблагополучных семей соответственно, то можно отметить ежегодное значительное увеличение количества неблагополучных семей, обратившихся в КЦСОН за получением социального обслуживания.



В связи с чем возникла необходимость проведения социологического исследования осуществления социального обслуживания неблагополучных семей на базе отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» в рамках преддипломной практики (Приложение А).

Организация исследования осуществлялась поэтапно:

*Первый этап* – подготовительный – содержал разработку программы исследования, социологического инструментария (анкеты), решение организационных вопросов.

*Второй этап* – основной – включал проведение опроса специалистов.

*Третий этап* – заключительный – включал обработку полученных данных и представление их в графическом виде, подведение итогов, формулировку выводов по опросу.

Объектом исследования выступили специалисты отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН», работающие с неблагополучными семьями, в свою очередь предметом исследования явилось социальное обслуживание неблагополучных семей, стоящих на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН».

При проведении исследования были использован опрос в форме анкетирования. В ходе анкетного опроса были опрошены специалисты ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН», в частности, отделение социальной помощи семье и детям, так как именно данное отделение осуществляет социальное обслуживание неблагополучных семей. Нами было опрошено 10 человек, среди которых специалисты по социальной работе, социальные педагоги, психолог, логопед.

Использованная в ходе социологического исследования анкета состояла из 5 тематических блоков, направленных на: характеристику неблагополучных семей, стоящих на учете в КЦСОН; выявление основных проблем неблагополучных семей в КЦСОН; рассмотрение форм и видов социальных услуг, предоставляемых неблагополучным семьям в КЦСОН, а также основания и сроки их предоставления; изучение межведомственного взаимодействия, осуществляемого при социальном обслуживании неблагополучных семей в

КЦСОН; выявление проблем осуществления социального обслуживания неблагополучных семей в КЦСОН (Приложение Б).

Рассмотрим результаты ответов на вопросы первого блока анкеты.

*Первый блок* вопросов был направлен на исследование характеристики получателей социальных услуг – неблагополучных семей, стоящих на учете в КЦСОН. Большинство специалистов – 64 %, считают неблагополучными алкозависимые и наркозависимые семьи, 20 % – неполные семьи, 11 % специалистов отнесли к неблагополучным семьям многодетные, 3 % – семьи, имеющие инвалида и/или ребенка-инвалида, а также 2 % отнесли к неблагополучным и бездетные семьи (рисунок 2).

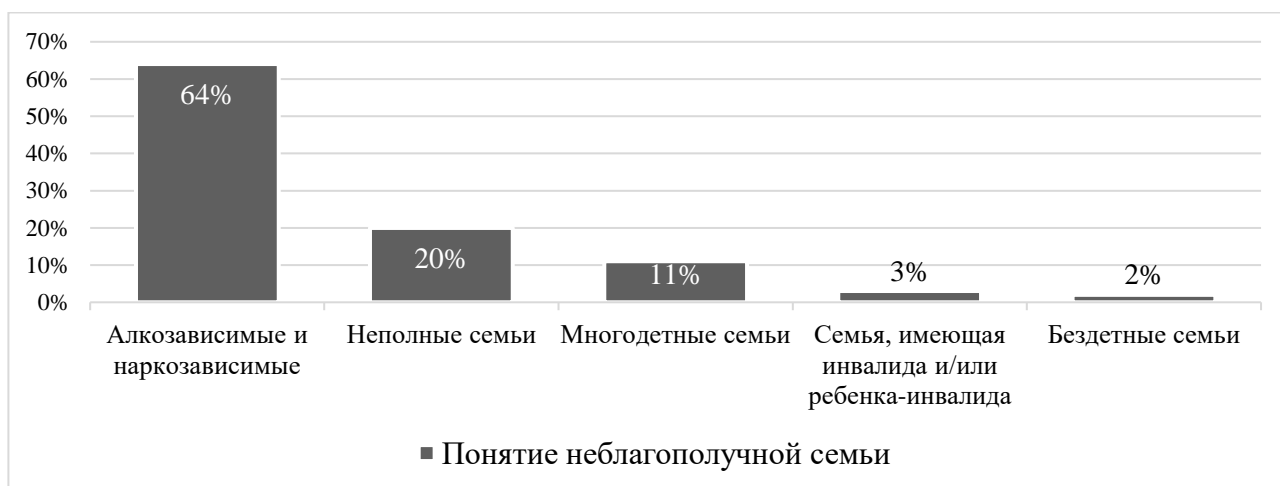


Рисунок 2 – Мнение специалистов о понятии

К основным причинам неблагополучия семей (рисунок 3) специалисты отнесли злоупотребление алкоголем и наркотиками (68 %), конфликтные отношения между членами семьи (18 %), факт наличия в семье инвалида и/или ребенка-инвалида (7 %), а также низкий уровень образования супруга/ов (7 %).

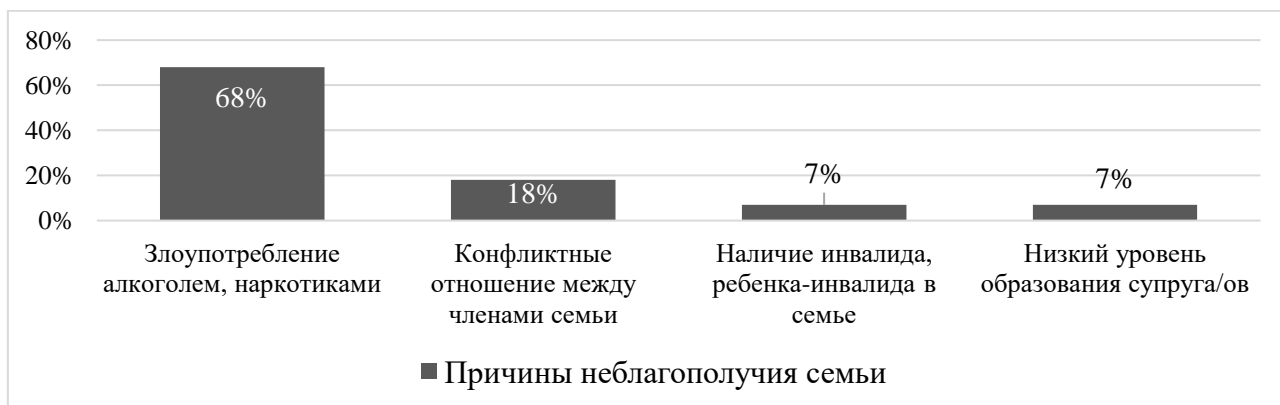


Рисунок 3 – Мнение специалистов о причинах неблагополучия семей

Таким образом, главным фактором, определяющим неблагополучие семьи, респонденты определили злоупотребление спиртными напитками и прием наркотических веществ.

Члены неблагополучных семей, по мнению специалистов, зачастую имеют неполное среднее общее образование – 9 классов (78 %), лишь 16 % экспертов утверждает о наличии среднего профессионального образования (рисунок 4).

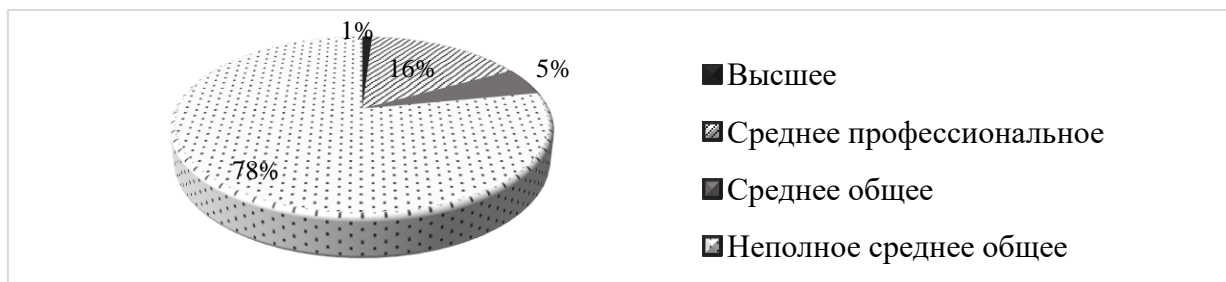


Рисунок 4 – Мнение специалистов об уровне образования членов неблагополучных семей

Далее, в рамках первого блока, специалистам предлагалось отнести семьи к категории «социально-опасное положение» (рисунок 5). Все 100 % отнесли к данной категории семьи, где дети и/или родители подвергаются жестокому обращению, и в которой совершаются правонарушения.

Категорию семей «группы риска» составили алкозависимые и наркозависимые (33 %), многодетные (25 %), семьи, имеющие инвалида и/или ребенка-инвалида (21 %), неполные (17 %) и малообеспеченные (4 %) семьи.

В категорию семей «трудная жизненная ситуация» специалисты отнесли малообеспеченные и многодетные семьи (23 %), алкозависимые и наркозависимые (20 %), а также неполные семьи (18 %) и семьи, имеющие инвалида и/или ребенка-инвалида (16 %).

Можно отметить, что малообеспеченные, неполные, многодетные, алкозависимые и наркозависимые семьи, а также семьи, имеющие инвалида и/или ребенка-инвалида, оказались и в категории «группы риска», и в категории «трудная жизненная ситуация», но в разном процентном соотношении. Это может быть обусловлено обстоятельствами в семье и степенью нуждаемости в социальной помощи, а также принадлежностью семьи одновременно к нескольким видам (например, семья может быть одновременно многодетной, малообеспеченной и

иметь в своем составе ребенка-инвалида).

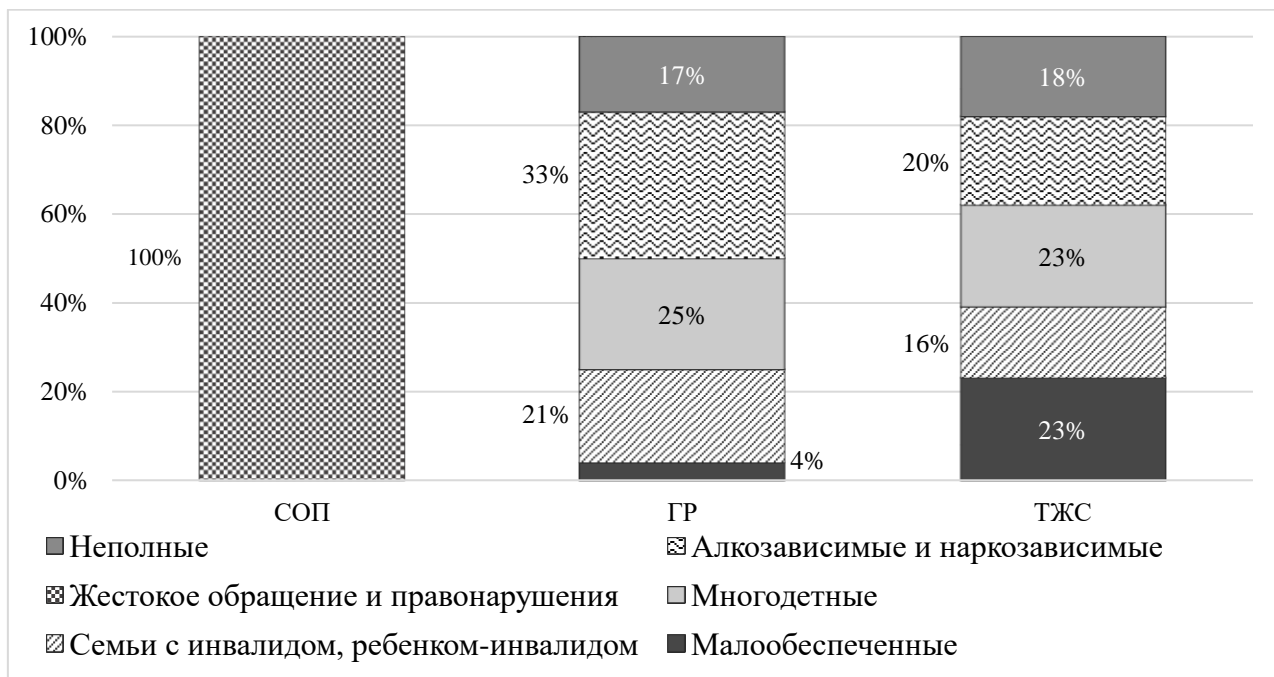


Рисунок 5 – Категории неблагополучных семей

Проанализируем ответы специалистов на *второй блок* вопросов. Большинство респондентов (80 %) ответили, что члены неблагополучных семей испытывают проблемы с трудоустройством, что может быть обусловлено низким уровнем образования, отсюда доходы членов семьи не превышают прожиточного минимума (70 %) – рисунок 6, семья приобретает статус малообеспеченной (100 %), что, в свою очередь, может стать причиной проблем с жильем (80 %).

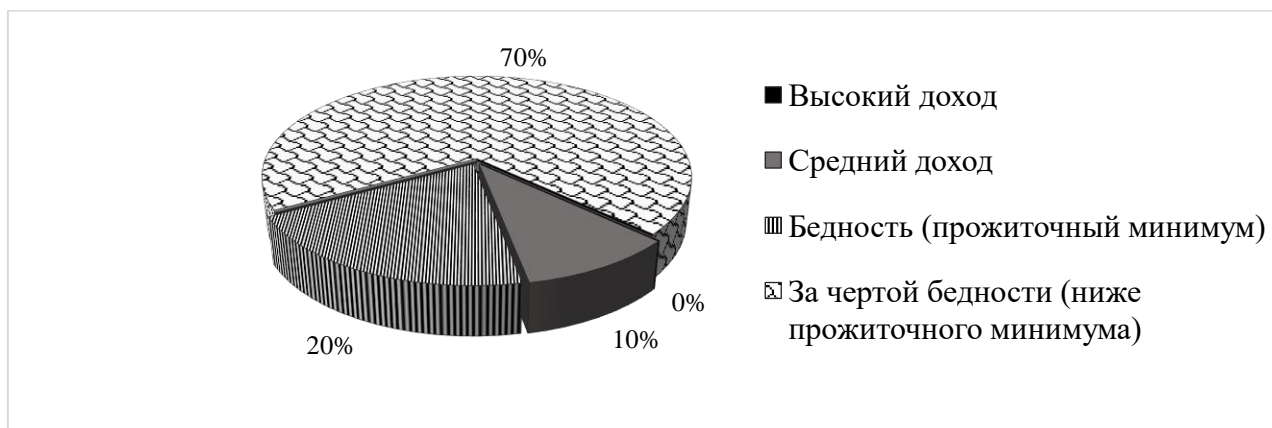


Рисунок 6 – Материальное положение неблагополучных семей

По мнению специалистов, члены неблагополучных семей обладают вредными привычками, среди которых курение, употребление алкоголя, наркотиков (90 %) и совершают правонарушения (40 %). Также, большинство респондентов утверждают, что неблагополучные семьи, обратившиеся в КЦСОН, имеют в

своём составе инвалидов и/или детей-инвалидов (70 %).

Следует отметить, что учреждение фиксирует и случаи жестокого обращения с детьми и другими членами семьи (100 %), количество которых за 2018 год, по мнению экспертов, не превышало 20 семей.

Отсюда можно сделать вывод о том, что основными проблемами неблагополучных семей являются: малообеспеченность; сложность в трудоустройстве, в связи с низким уровнем образования большинства членов семей, либо наличием инвалидности; жилищные проблемы; наличие инвалидности у ребенка; алкогольная или наркотическая зависимость членов семьи, жестокое обращение.

Анализируя ответы специалистов на *третий блок* вопросов анкеты, направленный на рассмотрение форм и видов социальных услуг, предоставляемых неблагополучным семьям в КЦСОН, а также основания и сроки их предоставления получили следующие результаты.

Абсолютное число специалистов (100 %) ответили, что предоставляют социальные услуги неблагополучным семьям в полустационарной форме, однако стоит отметить о наличии при отделении социальной помощи семье и детям социальной комнаты «Мать и дитя», в которой можно временно проживать матерям с детьми, оказавшимся в кризисной ситуации.

Среди социальных услуг, которые оказывает ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» неблагополучным семьям специалисты отмечают социально-правовые (юридическая помощь) – 21 %, социально-бытовые – 21 %, социально-психологические – 21 %, социально-педагогические – 21 %, социально-медицинские – 16 % (рисунок 7).

На вопрос о периодичности предоставления социальных услуг неблагополучным семьям, специалисты развернутым ответом пояснили, что периодичность зависит от категории, к которой относится неблагополучная семья, а также от вида услуги. Большинство услуг предоставляются по мере необходимости. Семьям в социально-опасном положении услуги оказываются 4 раза в месяц, «группе риска» – 2 раза в месяц, семье в трудной жизненной ситуации – 1 раз в месяц.

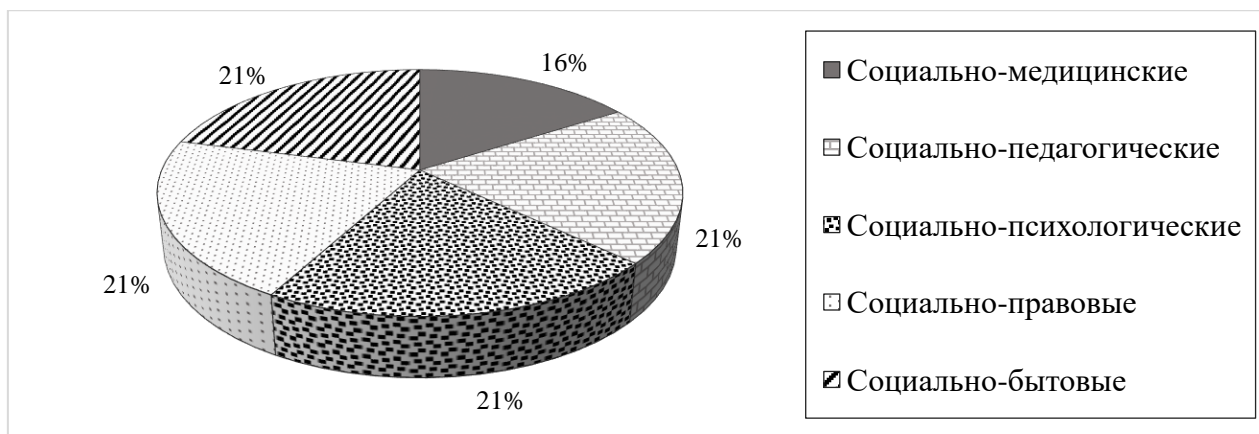


Рисунок 7 – Виды социальных услуг, которые оказывает отделение социальной помощи семье и детям КЦСОН неблагополучным семьям

Наиболее востребованными для неблагополучных семей, стоящих на учете в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН являются следующие виды услуг: 50 % – социально-бытовые (предполагает обеспечение одеждой, обувью, предоставление площади жилых помещений, помещений для бытового и культурного обслуживания), 30 % – социально-правовые (оказание помощи в получении юридических услуг; предоставляются только взрослым), 10 % – социально-психологические (консультации, беседы, тренинги для родителей по вопросам воспитания и обучения ребенка) и социально-педагогические (организация досуга; социально-педагогическая коррекция, включающая диагностику и консультирование).

Наименее востребованными оказались социально-медицинские услуги, которые предполагают поддержание и сохранение здоровья, путем оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья. Это может быть обусловлено отсутствием в штате отделения специалиста с соответствующим образованием.

Для постановки неблагополучной семьи на учет в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» специалистами были определены следующие основания: 16 % – проблемы членов семьи с законом, ненадлежащее исполнение родительских обязательств, отсутствие жилья; 14 % – употребление спиртных напитков; 13 % – наличие в семье инвалида и/или ребенка-инвалида; 11 % – малообеспеченность;

9 % – отсутствие занятости у родителей; 5 % – пропуски в школе (у ребенка).

На вопрос, какой минимальный срок неблагополучные семьи состоят на учете в Центре, абсолютно все респонденты ответили – 1 год, что же касается максимального срока, то в этом вопросе так же все единогласно ответили – бес-срочно.

Анализ ответов специалистов на вопрос о снятии неблагополучных семей с учета выделил соответствующие для этого основания: 27 % – улучшение жиз-ненной ситуации; 24 % – достижение несовершеннолетним возраста 18 лет; 22 % – смерть ребенка либо одинокого родителя; 19 % – лишение родительских прав; 8 % – переезд семьи.

Стоит также отметить специфику снятия семьи с учета: при улучшении жизненной ситуации снять с учета можно только семьи из категории «трудная жизненная ситуация», поэтому семьи «группы риска» и «социально-опасное по-ложение» должны сначала быть переведены в данную категорию.

Переходим к анализу ответов *четвертого блока* вопросов анкеты, посвя-щенному изучению межведомственного взаимодействия, осуществляемого при социальном обслуживании неблагополучных семей в отделении социальной по-мощи семье и детям КЦСОН.

Предоставление приведенных выше видов социальных услуг неблагопо-лучным семьям предполагает не только наличие в штате учреждения компетент-ных специалистов, но и хорошо отлаженный механизм межведомственного вза-имодействия. На вопрос, с какими учреждениями специалисты взаимодействуют при осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей мы по-лучили следующие результаты: 95 % – учреждения образования; 87 % – Комис-сия по делам несовершеннолетних и защите их прав; 75 % – Министерство соци-альной защиты населения, учреждения здравоохранения; 73 % – Управление со-циальной защиты населения, Центр занятости населения; 54 % – Органы опеки и попечительства, Органы внутренних дел.

Несмотря на отлаженный механизм межведомственного взаимодействия, специалисты также сообщают и о наличии ряда проблем: 73 % – плохая обратная

связь; 32 % – отсутствие полномочий; 27 % – недостаточное финансирование.

На открытый вопрос о путях решения данных проблем, респонденты предложили ввести в штат сотрудника, который бы занимался отправкой и приемом документов, заполнением автоматизированной информационной системы, с целью снижения документационной нагрузки на специалистов Центра. Но, к сожалению, сделать это не представляется возможным, в силу ограниченности финансирования учреждения.

Далее мы проанализируем результаты ответов на вопросы *пятого заключительного блока* анкеты, ориентированного на выявление проблем осуществления социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН.

На вопрос о том, возникают ли проблемы при осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей, специалисты ответили положительно. Основными проблемами при взаимодействии с неблагополучными семьями явились следующие: 23 % – отсутствие желания у семьи выйти из кризисного состояния; 20 % – иждивенческая позиция членов семьи; 17 % – отказ от выполнения рекомендаций; 14 % – ограниченность полномочий; 11 % – отсутствие связи с семьей (не отвечают на звонки, дома отсутствуют); 9 % – агрессивное поведение; 6 % – недоверительное отношение к специалистам (рисунок 8).

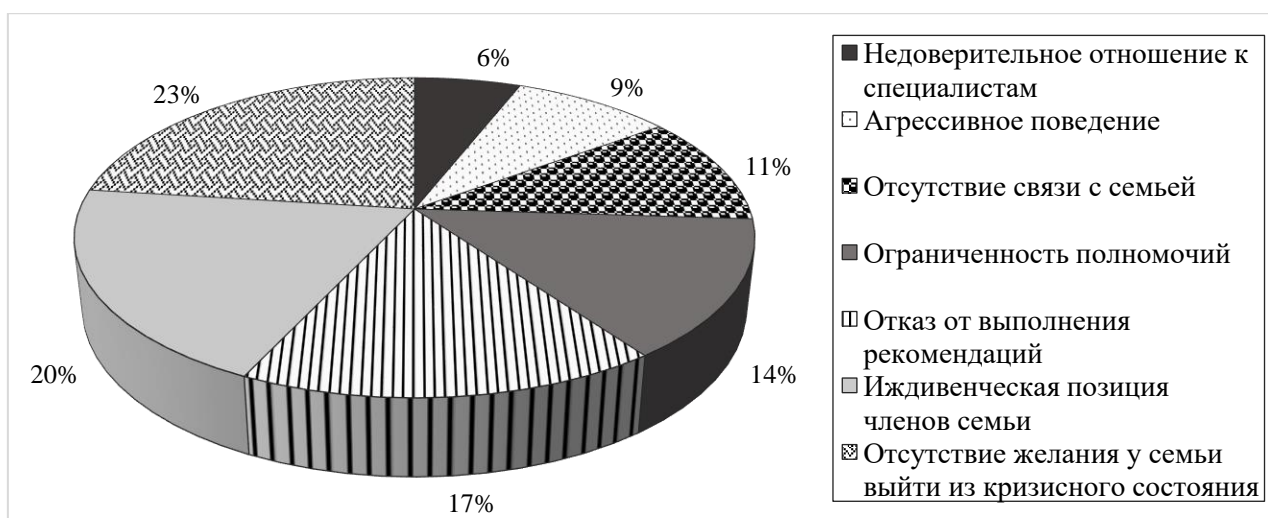


Рисунок 8 – Проблемы при взаимодействии с неблагополучными семьями

На вопрос, какие трудности испытывают специалисты при осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей, они ответили следующим



образом: 38 % отметили большой объем бумажной работы, 27 % указали риск профессионального выгорания, 19 % ощущают угрозу жизни и безопасности, 16 % испытывают ограниченность своих полномочий.

На открытый вопрос о путях преодоления данных проблем, респонденты предложили курсы по повышению стрессоустойчивости, самообладания, обучению методикам сглаживания конфликтных ситуаций, установления доверительных отношений и формирования мотивации у неблагополучных семей. Также некоторые специалисты предпочли бы пройти курсы по профилактике профессионального выгорания.

*Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы:*

*во-первых*, неблагополучная семья, стоящая на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» характеризуется как алкозависимая и наркозависимая, члены которой имеют неполное среднее общее образование, вредные привычки, а также испытывают проблемы с трудоустройством, жильем, материальное положение которых находится за чертой бедности, при этом члены семьи могут совершать правонарушения и акты жестокого обращения по отношению к другим членам семьи;

*во-вторых*, основной формой предоставления услуг неблагополучным семьям в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» является полустационарная;

*в-третьих*, к услугам, оказываемым отделением социальной помощи семье и детям КЦСОН неблагополучным семьям относятся: социально-бытовые, социально-педагогические, социально-психологические, социально-медицинские; социально-правовые;

*в-четвертых*, периодичность предоставления социальных услуг неблагополучным семьям зависит от категории, к которой относится семья: «социально-опасное положение» – 4 раза в месяц, «группа риска» – 2 раза в месяц, «трудная жизненная ситуация» – 1 раз в месяц, минимальный срок предоставления социальных услуг неблагополучным семьям – 1 год, максимальный – бессрочно;

*в-пятых*, при осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей КЦСОН взаимодействует со следующими учреждениями: Министерство социальной защиты населения, Управление социальной защиты населения, Центр занятости населения, учреждения образования, здравоохранения, Органы опеки и попечительства, Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, Органы внутренних дел;

*в-шестых*, среди проблем социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН выделены:

1) Со стороны неблагополучных семей:

- иждивенческую позицию членов семьи;
- отсутствие желания у семьи выйти из кризисного состояния;
- отказ от выполнения рекомендаций;
- агрессивное поведение;
- недоверительное отношение к специалистам;
- отсутствие связи с семьей.

2) Со стороны специалистов:

- ограниченность полномочий;
- большой объем бумажной работы;
- риск профессионального выгорания;
- угроза жизни и безопасности.

### **3.2 Практические рекомендации по оптимизации социального обслуживания неблагополучных семей (на примере отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»)**

На основе анализа результатов проведенного исследования, автором были предложены практические рекомендации по оптимизации социального обслуживания неблагополучных семей:

1) Так как критерии, характеризующие семью как неблагополучную, не имеют законодательную основу и, более того, в научной литературе нет единого определения неблагополучной семьи, нами была *разработана характеристика неблагополучной семьи*, которая состоит на учете в отделении социальной

помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН», с целью упрощения понимания для специалистов сущности данной категории населения.

Данная характеристика включает в себя следующие параметры: причины, по которым семья приобрела статус неблагополучной; уровень образования членов семьи; проблемы с трудоустройством, с жильем, с законом; малообеспеченность; категория, к которой принадлежит неблагополучная семья; наличие вредных привычек; случаи жестокого обращения, на основании которых можно осуществить подбор видов социального обслуживания, учитывающих жизненную ситуацию семьи для данного учреждения (Приложение В).

2) В связи с выявленной проблемой недостаточности дополнительного обучения специалистов ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» навыкам стрессоустойчивости, самообладания, методикам сглаживания конфликтных ситуаций, установления доверительных отношений и формирования мотивации у неблагополучных семей к выходу из кризисной ситуации, в качестве методической рекомендации был *разработан реестр электронных ресурсов с обучающими видеоуроками* по данным направлениям, на которых можно бесплатно получить необходимые навыки (Приложение Г).

3) Также специалистами была выделена проблема риска синдрома «профессионального выгорания», в связи с чем были *разработаны методические рекомендации по выявлению, диагностике, преодолению и профилактике профессионального выгорания* (Приложение Д).

4) Проблему большой загруженности специалистов бумажной работой, на наш взгляд, можно решить путем *адаптации автоматизированной информационной системы (АИС) «Семья и дети» для смартфонов и планшетов*.

При осуществлении социального обслуживания специалисты порой прибегают к дублированию информации с бумажных носителей в АИС «Семья и дети», что отнимает большое количество времени, которое специалисты могли бы посвятить выполнению более важных рабочих задач.

В связи с этим, мы предлагаем упростить процедуру заполнения документации вне офисного помещения, адаптировав автоматизированную

информационную систему «Семья и дети» для смартфонов и планшетов. Таким образом, можно значительно сократить время заполнения бумажных бланков и избежать дублирования информации.

Для этого разработчикам АИС «Семья и дети» необходимо адаптировать сайт таким образом, чтобы любой специалист, находящийся вне стен учреждения, используя свой логин и пароль, мог войти в свой личный кабинет со смартфона или планшета и заполнить электронную форму заявлений, актов обследования и т. п. Все внесенные в АИС «Семья и дети» данные автоматически заполняют утвержденную форму заявления, либо акта обследования, которую затем можно распечатать для формирования личного дела.

Данные изменения в функционировании АИС «Семья и дети» позволят специалистам быть более оперативными, ведь может случиться так, что бумажных бланков не окажется под рукой, а вот телефон есть абсолютно у каждого. Также эти изменения позволят снизить документационную нагрузку специалистов и дадут им возможность решать более важные задачи, связанные с их профессиональной деятельностью.

Таким образом, подводя итоги исследовательской деятельности, можно сформулировать следующие *выводы*.

Неблагополучная семья, стоящая на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» характеризуется как алкозависимая и наркозависимая, члены которой имеют неполное среднее образование, вредные привычки, а также испытывают проблемы с трудоустройством, жильем, материальное положение которых находится за чертой бедности, при этом члены семьи могут совершать правонарушения и акты жестокого обращения по отношению к другим членам семьи;

Основной формой предоставления услуг неблагополучным семьям в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» является полустационарная;

К услугам, оказываемым отделением социальной помощи семье и детям КЦСОН неблагополучным семьям относятся: социально-бытовые, социально-

педагогические, социально-психологические, социально-медицинские; социально-правовые;

Периодичность предоставления социальных услуг неблагополучным семьям зависит от категории, к которой относится семья: «социально-опасное положение» – 4 раза в месяц, «группа риска» – 2 раза в месяц, «трудная жизненная ситуация» – 1 раз в месяц, минимальный срок предоставления социальных услуг неблагополучным семьям – 1 год, максимальный – бессрочно;

При осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей КЦСОН взаимодействует со следующими учреждениями: Министерство социальной защиты населения, Управление социальной защиты населения, Центр занятости населения, учреждения образования, здравоохранения, Органы опеки и попечительства, Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, Органы внутренних дел;

Среди проблем социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН специалисты выделили: со стороны неблагополучных семей (иждивенческую позицию членов семьи; отсутствие желания у семьи выйти из кризисного состояния; отказ от выполнения рекомендаций; агрессивное поведение; недоверительное отношение к специалистам; отсутствие связи с семьей), со стороны специалистов (ограниченность полномочий; большой объем бумажной работы; риск профессионального выгорания; угроза жизни и безопасности).

Для решения проблем разработаны: *реестр электронных ресурсов* с обучающими видеоуроками для дополнительного обучения навыкам стрессоустойчивости, самообладания, методикам сглаживания конфликтных ситуаций, установления доверительных отношений и формирования мотивации у неблагополучных семей к выходу из кризисной ситуации; *методические рекомендации* по выявлению, диагностике, преодолению и профилактике синдрома «профессионального выгорания» у специалистов; *рекомендации* по оптимизации работы с документами, путем адаптации автоматизированной информационной системы (АИС) «Семья и дети» для смартфонов и планшетов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе работы над бакалаврским исследованием было выявлено, что тема бакалаврской работы актуальна на сегодняшний день. В процессе ее написания была достигнута основная цель и решены основные задачи, в связи с чем можно сделать обобщающие выводы.

Рассмотрев понятие и сущность неблагополучных семей, можно сделать вывод, что семья, в которой нарушена структура, размыты внутренние границы, обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, имеет название неблагополучной семьи. Как правило такая семья имеет трудноразрешимые проблемы, ограничивающие её возможности в создании благоприятных условий для жизни и полноценного развития всех её членов.

Исследовав типологию неблагополучных семей (алкогольные, конфликтные, криминальные, наркотические, асоциально-аморальные, педагогически несостоятельные, семьи с психически больными родителями и т. д.) можно сказать, что они являются важнейшим фактором формирования у несовершеннолетних, проживающих в них, девиантного, делинквентного и аддиктивного поведения. Также необходимо отметить, что проблематика оказания помощи данным категориям семей заключается в разнообразии их ситуаций и, следовательно, в огромном множестве путей их решения.

Изучив понятие, основные принципы, формы и виды социального обслуживания неблагополучных семей можно заключить, что критерием эффективности социального обслуживания должна стать действенность всех видов, форм и методов социального обслуживания различных категорий населения, деятельности социальных служб, а также руководства и управления всем процессом социальной работы с населением и отдельными людьми, нуждающимися в социальном обслуживании.

Обосновав сущность социального обслуживания неблагополучных семей важно отметить, что кроме одного государственного социального обслуживания неблагополучных семей необходимо развивать и дополнительные возможности

помощи, в том числе взаимопомощь по месту жительства. Необходимо формировать активную позицию у самой семьи, путем информированности и вовлечения в социально-значимые мероприятия. Одной из актуальных проблем остается оценка качества и доступа услуг для неблагополучных семей.

Проанализировав осуществление социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» можно сделать следующие выводы:

*во-первых*, неблагополучная семья, стоящая на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» характеризуется как алкозависимая и наркозависимая, члены которой имеют неполное среднее общее образование, вредные привычки, а также испытывают проблемы с трудоустройством, жильем, материальное положение которых находится за чертой бедности, при этом члены семьи могут совершать правонарушения и акты жестокого обращения по отношению к другим членам семьи;

*во-вторых*, основной формой предоставления услуг неблагополучным семьям в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» является полустационарная;

*в-третьих*, к услугам, оказываемым отделением социальной помощи семье и детям КЦСОН неблагополучным семьям относятся: социально-бытовые, социально-педагогические, социально-психологические, социально-медицинские; социально-правовые;

*в-четвертых*, периодичность предоставления социальных услуг неблагополучным семьям зависит от категории, к которой относится семья: «социально-опасное положение» – 4 раза в месяц, «группа риска» – 2 раза в месяц, «трудная жизненная ситуация» – 1 раз в месяц, минимальный срок предоставления социальных услуг неблагополучным семьям – 1 год, максимальный – бессрочно;

*в-пятых*, при осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей КЦСОН взаимодействует со следующими учреждениями: Министерство социальной защиты населения, Управление социальной защиты населения, Центр занятости населения, учреждения образования, здравоохранения, Органы

опеки и попечительства, Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, Органы внутренних дел;

*в-шестых*, среди проблем социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН специалисты выделили:

1) Со стороны неблагополучных семей:

- иждивенческую позицию членов семьи;
- отсутствие желания у семьи выйти из кризисного состояния;
- отказ от выполнения рекомендаций;
- агрессивное поведение;
- недоверительное отношение к специалистам;
- отсутствие связи с семьей.

2) Со стороны специалистов:

- ограниченность полномочий;
- большой объем бумажной работы;
- риск профессионального выгорания;
- угроза жизни и безопасности.

На основе анализа результатов проведенного исследования, автором были предложены практические рекомендации по оптимизации социального обслуживания неблагополучных семей:

– разработана характеристика неблагополучной семьи, которая состоит на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН», с целью упрощения понимания для специалистов сущности данной категории населения;

– в связи с выявленной проблемой недостаточности дополнительного обучения навыкам стрессоустойчивости, самообладания, методикам сглаживания конфликтных ситуаций, установления доверительных отношений и формирования мотивации у неблагополучных семей к выходу из кризисной ситуации, в качестве рекомендации был разработан реестр электронных ресурсов с обучающими видеоуроками по данным направлениям;



– разработаны методические рекомендации по выявлению, диагностике, преодолению и профилактике синдрома «профессионального выгорания» у специалистов ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»;

– рекомендации по оптимизации работы с документами, путем адаптации автоматизированной информационной системы (АИС) «Семья и дети» для смартфонов и планшетов, с целью решить проблему большой загруженности специалистов бумажной работой

Семья – это основа общества и от ее благополучия зависит благополучие общества в целом, поэтому институт социальной работы сегодня просто обязан изучать социальные проблемы неблагополучных семей и активно содействовать в их решении. Развитие в обществе системы органов и учреждений, осуществляющих профессиональную деятельность в сфере социального обслуживания неблагополучным семьям, укоренение в общественном и массовом сознании представлений об эффективности подобной помощи, развитие системы подготовки соответствующих специалистов позволит в будущем значительно повысить уровень социальной защищённости как общества в целом, так и каждого отдельного человека.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Антонов, А. И. Размышления о семейной политике, о возможности противодействия упадку семьи и депопуляции / А. И. Антонов // Судьба семьи в России XXI века. – 2013. – № 3. – С. 401 – 414.
- 2 Артамонова, Е. И. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования : учеб. пособие / Е. И. Артамонова, Е. В. Екжанова, Е. В. Зырянова. – М. : Издательский центр Академия, 2012. – 192 с.
- 3 Архангельский, В. Н. К вопросу о семейной политике и социальной поддержке семей в РФ / В. Н. Архангельский // Семья в России. – 2014. – № 1. – С. 112 – 131.
- 4 Баркер, Р. Словарь социальной работы / Р. Баркер. – М. : Институт социальной работы, 2013. – 134 с.
- 5 Безрукова, О. Н. Ресурсы и сети поддержки ответственного родительства в молодых семьях / О. Н. Безрукова. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 2011 – 216 с.
- 6 Бергер, П. Социальное конструирование социальной реальности / П. Бергер, Т. Лукман. – М. : Медиум, 2015. – 160 с.
- 7 Буянов, М. М. Ребенок из неблагополучной семьи : записки дет. психиатра / М. М. Буянов. – М. : Просвещение, 2014. – 207 с.
- 8 Буянова, М. О. Право социального обеспечения / М. О. Буянова. – Москва : Проспект, 2009. – 240 с.
- 9 Вебер, М. Образ общества / Вебер М. – М. : Юрист, 2014. – 312 с.
- 10 Григорьева, И. А. Теории социальной работы и реалии социального благополучия / И. А. Григорьева, В. Н. Келасьев, И. Л. Первова. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 2012. – 173 с.
- 11 Дементьева, И. Ф. Социально-экономическое положение семьи и проблемы социализации детей / И. Ф. Дементьева // Модернизация социальной структуры российского общества. – М. : Институт социологии РАН. – 2012. – № 4. – С. 181 – 194.
- 12 Дивицина, Н. Ф. Социальная работа с неблагополучными детьми и

подростками: конспект лекций / Н. Ф. Дивицина. – Ростов на Дону : Феникс, 2015. – 288 с.

13 Дудкин, А. С. Технологии социальной работы с семьей и детьми : учебное пособие / А. С. Дудкин. – Пенза : ПГПУ им. В. Г. Белинского, 2013. – С. 24 – 25.

14 Зайнышев, И. Г. Технология социальной работы / И. Г. Зайнышев. – Москва : Изд-во МГСУ «Союз», 2014. – 273 с.

15 Закирова, В. М. Развод и насилие в семье феномены семейного неблагополучия / В. М. Закирова. – 2013. – № 12. – С. 131 – 133.

16 Карабанова, О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования : учеб. пособие / О. А. Карабанова. – М. : Гардарики, 2015. – 320 с.

17 Ковалёв, С. В. Психология семейных отношений / С. В. Ковалёв. – М. : Педагогика, 2014. – С. 46 – 58.

18 Кузнецова, Л. П. Основные технологии социальной работы : учеб. пособие / Л. П. Кузнецова. – Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 2012. – 92 с.

19 Ляшко, С. В. Информированность населения о деятельности социальных служб / С. В. Ляшко, А. М. Рогова // Личность и культура. – 2011. – № 4. – С. 20 – 27.

20 Мустаева, Ф. А. Семья и дети как объект социальной работы : моногр. / Ф. А. Мустаева. – Магнитогорск : МаГУ, 2009. – 210 с.

21 Олиференко, Л. Я. Социально-педагогическая поддержка детей группы риска : учеб. пособие / Л. Я. Олиференко [и др.]. – М. : Академия, 2012. – 256 с.

22 Осадчая, Г. И. Семья безработных и семейная политика / Г. И. Осадчая // Социологические исследования. – 1997. – № 1. – С. 79 – 84.

23 Основы социальной работы / под ред. Е. В. Ханжина – М. : Академия, 2014. – 144 с.

24 Основы социальной работы : учебник / отв. ред. П. Д. Павленок. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Инфра – М, 2013. – 395 с.

25 Павленок, П. Д. Введение в профессию «Социальная работа» : курс лекций / П. Д. Павленок. – М. : ИНФРА – М, 2009. – 174 с.

- 26 Парсонс, Т. О социальных системах / Парсонс Т. – М. : МГУ, 2003. – 660 с.
- 27 Пивоварова, Н. Комплексная помощь семьям с детьми / Н. Пивоварова // Социальная работа. – 2013. – № 3. – 61 с.
- 28 Плахов, В. Д. Западная социология XIX – XX вв. От классики до постнеклассических категорий науки : Эпистемологическое обозрение. Уч. Пособие – изд. 2-е испр. и доп. / В. Д. Плахов. – СПб. : Аллетейя, 2006. – 304 с.
- 29 Рогова, Ю. А. Семьи «группы риска» как социальная и психолого-педагогическая проблема / Ю. А. Рогова, С. В. Агулина [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <http://www.scienceforum.ru/> (дата обращения 21.05.2018).
- 30 Семейный кодекс Российской Федерации. – М. : Изд-во Проспект, 2017. – 48 с.
- 31 Серебрякова, Е. А. Право социального обеспечения : перспективы развития / Е. А. Серебрякова // Юридический мир. – 2008. – № 3. – С. 19 – 21.
- 32 Симонова, Т. М. Социальные проблемы в социологии и в социальной работе : определение, анализ, решение / Т. М. Симонова. – 2013. – С. 239 – 241.
- 33 Социальная психология / под ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ – ДАНА, 2016. – 120 с.
- 34 Социальная работа / под ред. В. И. Курбатова. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 480 с.
- 35 Социально обслуживание : принципы и виды [Электронный ресурс]. URL : <http://fb.ru/article/263221/sotsialnoe-obslujivanie-printsipyi-i-vidyi> (дата обращения 20.05.2018).
- 36 Технологии социальной работы : учебное пособие / сост. Н. М. Полевая. – Благовещенск : Амурский гос. ун-т., 2016. – 148 с.
- 37 Топчий, Л. В. «Социальные службы России : от оптимального минимума к гармонии разнообразия» / Л. В. Топчий // Российский журнал социальной работы. – 2012. – № 1. – С. 8 – 17.
- 38 Трудовой кодекс Российской Федерации. – М. : Изд-во Проспект, 2017. – 154 с.

39 Тучкова, Э. Г. Право социального обеспечения России : учебник / Э. Г. Тучкова, М. Л. Захаров. – М. : БЕК, 2011. – 280 с.

40 Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения 20.05.2018).

41 Филатова, О. В. Факторы и тенденции формирования неблагополучных семей / О. В. Филатова // Человек и образование. – 2015. – №3. – С. 230 – 232.

42 Фирсов, М. В. Теория социальной работы : учеб. пособие / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М. : Гуманитарный изд. центр ВЛАДОС, 2016. – 432 с.

43 Харчев, А. Г. Исследования семьи: на пороге нового этапа / А. Г. Харчев // Социологические исследования. – 2016. – № 3. – 27 с.

44 Хижный, Н. Государственная система социальной защиты граждан в странах Западной Европы / Н. Хижный. – Издательство : ИНИОН РАН, 2010. – 310 с.

45 Холостова, Е. И. Социальная работа: теория и практика : учебное пособие / Е. И. Холостова, А. С. Сорвина. – М. : ИНФРА – М, 2014. – 390 с.

46 Холостова, Е. И. Теория социальной работы : учебник для бакалавров / Е. И. Холостова, Л. И. Кононова, М. В. Вдовина. – М. : Издательство Юрайт, 2015. – 345 с.

47 Целуйко, В. М. Психология неблагополучной семьи / В. М. Целуйко. – М. : Изд-во ВЛАДОС – ПРЕСС, 2014. – 272 с.

48 Шульга, Т. И. Работа с неблагополучной семьей : учебное пособие / Т. И. Шульга. – М. : Дрофа, 2015. – 254 с.

49 Энциклопедия социальных практик поддержки семьи и детства в РФ / под ред. Е. И. Холостовой, Г. И. Климантовой – 3-е изд. – М. : Дашков и Ко, 2015. – 260 с.

50 Юрова, О. А. Консультирование как технология социальной работы // «Научное сообщество студентов XXI столетия. Общественные науки» : Электронный сборник статей по материалам XVIII студенческой

международной научно-практической конференции. – Новосибирск : Изд. «СибАК». – 2014. – № 2 (18). URL: [http://www.sibac.info/archive/Social/2\(18\).pdf](http://www.sibac.info/archive/Social/2(18).pdf) (дата обращения: 27.05. 2018).

51 Юстицкис, В. В. Психология и психотерапия семьи / В. В. Юстицкис, Э. Эйдемиллер. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 672 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет социальных наук  
Кафедра социальной работы  
Направление подготовки 39.03.02 – Социальная работа

### **ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

на тему: Социальное обслуживание неблагополучных семей на базе отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»

Исполнитель  
студент группы 461об

А.А. Бачурина

Руководитель  
доцент, канд. пед. наук

Н.М. Полевая

Благовещенск 2018

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

### СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Обоснование проблемной ситуации
- 2 Уточнение и интерпретация понятий
- 3 Структурная операционализация
- 4 Факторная операционализация
- 5 Гипотезы
- 6 Принципиальный (стратегический) план исследования
- 7 Обоснование системы выборки



## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

### 1) Обоснование проблемной ситуации

Критическая ситуация, сложившаяся из-за негативного влияния внешних факторов, таких как нестабильное экономическое положение, снижение уровня жизни, повышение цен на жизненно необходимые товары и услуги и т. д., отрицательно влияют на состояние общества в целом и негативно сказываются на семейном благополучии. Невозможность рядовых граждан повлиять на изменение политической либо экономической ситуации приводит к тому, что люди бессильны перед возникающими независимо от них проблемами. Неспособность их решить, а также недостаточная информированность о верных путях преодоления сложностей ведут к увеличению числа неблагополучных семей.

По состоянию на конец 2017 года в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» стоит на учете 222 неблагополучных семьи г. Благовещенска и Благовещенского района. Если сравнивать с 2015 и 2016 годом, когда на учете состояло 176 и 198 неблагополучных семей соответственно, то можно отметить ежегодное значительное увеличение количества неблагополучных семей, обратившихся в КЦСОН за получением социального обслуживания. В связи с чем возникает необходимость исследования осуществления социального обслуживания неблагополучных семей в данном учреждении.

Данное исследование следует провести на базе отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН», так как именно на его примере можно изучить осуществление социального обслуживания неблагополучных семей в г. Благовещенске и Благовещенском районе.

**Проблема:** осуществление социального обслуживания неблагополучных семей на базе отделения социальной помощи семье и детям КЦСОН.

**Объект исследования:** сотрудники КЦСОН.

**Предмет исследования:** социальное обслуживание неблагополучных семей на базе отделения социальной помощи семье и детям КЦСОН.

**Цель исследования:** изучить социальное обслуживание неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

### **Задачи исследования:**

1) Охарактеризовать получателей социальных услуг – неблагополучных семей в КЦСОН.

2) Выявить основные проблемы неблагополучных семей, стоящих на учете в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН.

3) Рассмотреть формы и виды социальных услуг, предоставляемых неблагополучным семьям в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН, а также основания и сроки их предоставления.

4) Изучить межведомственное взаимодействие, осуществляемое при социальном обслуживании неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН.

5) Выявить проблемы осуществления социального обслуживания неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям КЦСОН.

### **2) Уточнение и интерпретация понятий**

**Неблагополучная семья** – семья, в которой нарушена структура, размыты внутренние границы, обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, имеются явные или скрытые дефекты воспитания, вследствие чего в семье нарушается психологический климат и появляются «трудные дети».

**Семья, находящаяся в социально-опасном положении** – семья, имеющая детей, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению, либо жестоко обращаются с ними.

**Семья «группы риска»** – семья, имеющая в своем составе алкозависимых, наркозависимых или лиц, совершающих правонарушения или другие антиобщественные действия, в которой отсутствует контроль за воспитанием и обучением детей, нарушены детско-родительские отношения.

**Малоимущая семья** – это семья, общий доход которой в пересчете на одного человека ниже того прожиточного минимума, который установлен в данном субъекте Российской Федерации.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

**Трудные дети** – это дети, чье поведение отклоняется от принятых в обществе стандартов и норм.

**Жестокое обращение** – такое поведение, которое представляет значительный риск причинения физического или эмоционального вреда.

**Социальная проблема** – это противоречие, осознаваемое субъектом деятельности как значимое для него несоответствие между целью этой деятельности и ее результатом.

**Социальное сиротство** – социальное явление, обусловленное наличием в обществе детей, оставшихся без попечения родителей вследствие лишения их родительских прав, признания родителей недееспособными, безвестно отсутствующими и так далее.

**Вредная привычка** – это многократно повторяющееся действие (на уровне автоматизма), отличающееся вредоносностью с позиции общественного блага, окружающих людей или здоровья человека, попавшего в кабалу этой привычки.

**Отклоняющееся поведение** – совершение поступков, которые противоречат нормам социального поведения в том или ином сообществе.

**Девиантное поведение** – следствие неудачного процесса социализации личности: в результате нарушения процессов идентификации и индивидуализации человека, индивид легко впадает в состояние «социальной дезорганизации», когда культурные нормы, ценности и социальные взаимосвязи отсутствуют, ослабевают или противоречат друг другу.

**Ближайшее окружение** – семья, трудовая, учебная и другие группы. Малая группа представляет собой небольшое объединение людей – от 2-3 (семья) до 20-30 (группа студентов), занятых каким-либо общим делом и находящихся в прямых взаимоотношениях друг с другом.

**Социальное обслуживание** – деятельность по предоставлению социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, правовых услуг для социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

### 3) Структурная операционализация

#### Социальное обслуживание неблагополучных семей

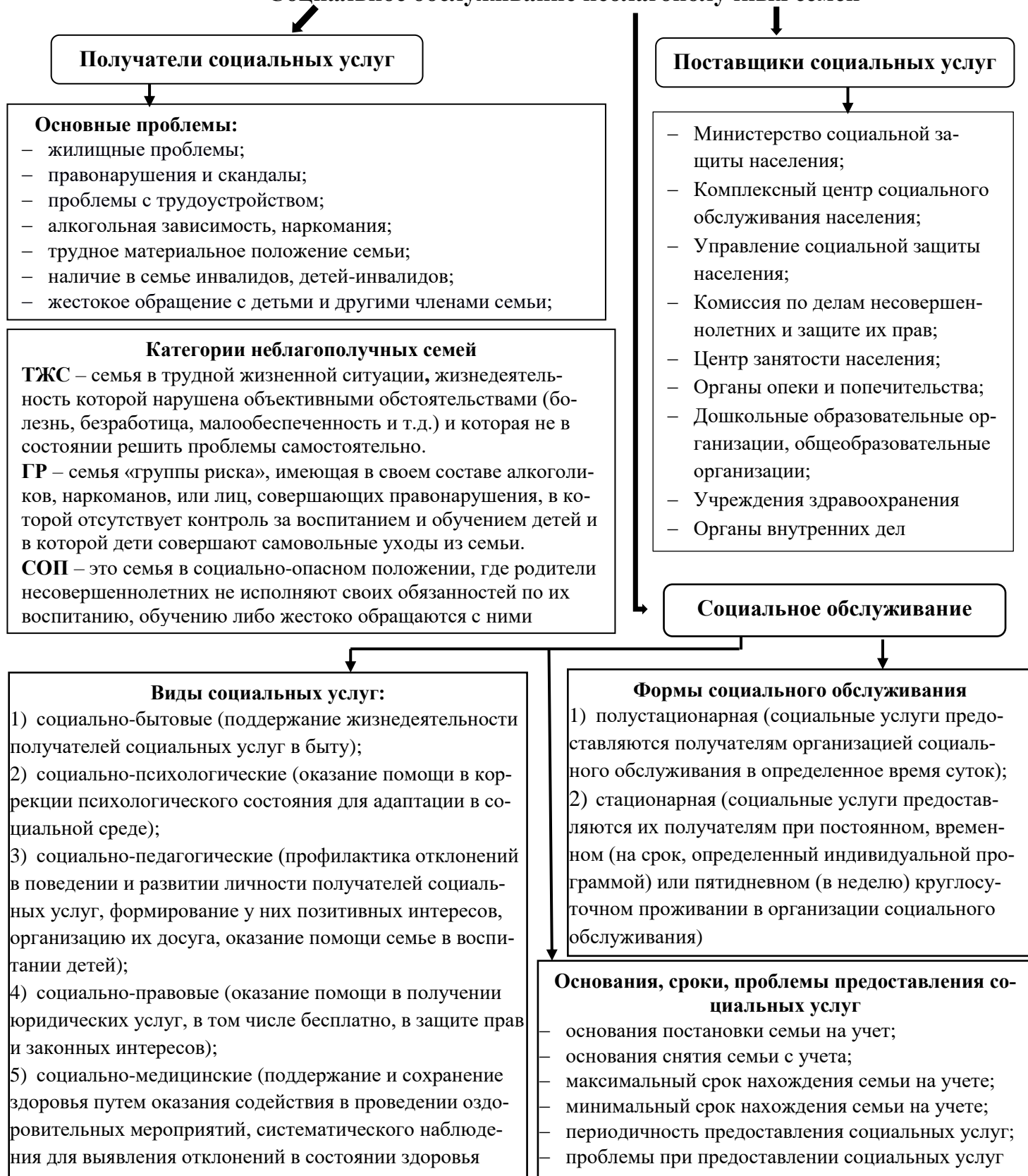
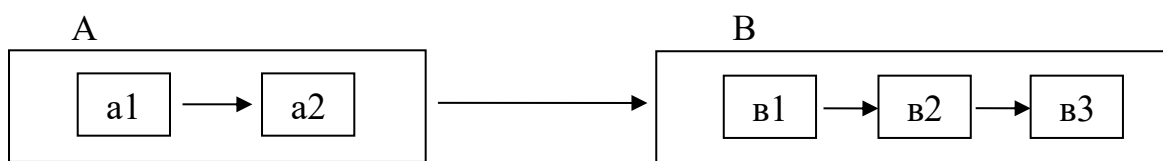


Рисунок А. 1 – Социальное обслуживание неблагополучных семей

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

### 4) Факторная операционализация



А – объективные факторы

а1 – опрашиваемые отделы в  
КЦСОН

а2 – финансовая обеспеченность

а3 – обеспеченность кадрами

а4 – межведомственное взаимодей-  
ствие

а5 – социальная политика государ-  
ства

В – субъективные факторы

в1 – уровень образования

в2 – место работы

в3 – стаж работы

в4 – пол

Рисунок А. 2 – Факторная операционализация

### 5) Гипотеза

Социальное обслуживание неблагополучных семей в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» осуществляется в социально-бытовом, социально-психологическом, социально-педагогическом и социально-правовом видах.

### 6) Принципиальный (стратегический) план исследования

Таблица 1. А – План исследования

Этапы	Содержание	Сроки
Подготовительный	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Формулировка проблемы, определение объекта и предмета исследования;</li> <li>– Определение цели и постановка задач;</li> <li>– Уточнение и интерпретация основных понятий;</li> <li>– Развертывание рабочих гипотез;</li> <li>– Принципиальный (стратегический) план исследования;</li> <li>– Обоснование системы выборки единиц наблюдения;</li> <li>– Разработка анкеты;</li> <li>– Проведение инструктажа</li> </ul>	07.05.2018 г.
Основной	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Проведение анкетирования;</li> <li>– Сбор анкет</li> </ul>	11.05.2018 г.
Завершающий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выбраковка анкет;</li> <li>– Статистическая обработка;</li> <li>– Интерпретация полученных результатов</li> </ul>	12.05.2018г.– 19.05.2018г.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

### **7) Обоснование системы выборки единиц наблюдения**

Для получения данных, необходимых для проведения исследования на базе отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» необходимо опросить специалистов, составляющих генеральную совокупность:

- 1) Специалисты по социальной работе.
- 2) Социальный педагог.
- 3) Психолог.
- 4) Логопед.

Критерии компетентности:

- 1) Уровень образования – высшее профессиональное.
- 2) Место работы – ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН».
- 3) Стаж работы – не менее 3 лет.

В данном исследовании будет использоваться один из методов сбора первичной информации – анкетирование. В связи с небольшой генеральной совокупностью целесообразно проводить опрос в форме анкетирования. Выбор в его пользу обоснован тем, что данный метод обладает следующими достоинствами:

- 1) позволяют достаточно быстро получить большой массив наблюдений;
- 2) стоимость анкетирования оказывается сравнительно небольшой, если принять во внимание объем получаемой информации;
- 3) использование стандартных опросных процедур и однородных количественных показателей при соблюдении определенных условий позволяет не только проверять гипотезы о причинных зависимостях, но и проводить вторичный и сравнительный анализ результатов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Анкета

#### Уважаемый респондент!

Амурский государственный университет проводит социологическое исследование на тему «Социальное обслуживание неблагополучных семей на базе отделения социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН». Исследование носит анонимный характер, его результаты будут использованы в научных целях. Большинство вопросов подразумевает однозначный ответ, только там, где есть указания, возможны несколько вариантов ответов.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

- 1. Как Вы думаете, какие семьи можно отнести к неблагополучным? (выберите несколько вариантов ответа)**
  - а) Неполные семьи
  - б) Многодетные семьи
  - в) Семьи, имеющие инвалида и / или ребенка-инвалида
  - г) Бездетные семьи
  - д) Алкогозависимые и наркозависимые семьи
- 2. На Ваш взгляд, какие причины приводят к возникновению неблагополучных семей?**
  - а) Злоупотребление алкоголем, наркотиками
  - б) Наличие инвалида, ребенка-инвалида в семье
  - в) Конфликтные отношения между членами семьи
  - г) Низкий уровень образования супруга/ов.
- 3. Какой уровень образования преобладает у членов неблагополучных семей, по Вашему мнению?**
  - а) Неполное среднее общее – 9 классов
  - б) Среднее (полное) общее – 11 классов
  - в) Среднее профессиональное – колледж, техникум
  - г) Высшее – бакалавриат, специалитет и т.д.
- 4. Какие семьи, по Вашему мнению, можно отнести к категории «социально опасное положение»?**
  - а) Малообеспеченные
  - б) Неполные
  - в) Семьи, имеющие инвалида и / или ребенка-инвалида
  - г) Многодетные
  - д) Семьи, где дети и / или родители подвергаются жесткому обращению, совершают правонарушения
  - е) Алкогозависимые и наркозависимые
- 5. Какие семьи, по Вашему мнению, можно отнести к категории «группа риска»?**
  - а) Малообеспеченные
  - б) Неполные
  - в) Семьи, имеющие инвалида и / или ребенка-инвалида
  - г) Многодетные
  - д) Семьи, где дети и / или родители подвергаются жесткому обращению, совершают

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

- правонарушения  
е) Алкозависимые и наркозависимые
- 6. Какие семьи, по Вашему мнению, можно отнести к категории «трудная жизненная ситуация»?**
- а) Малообеспеченные
  - б) Неполные
  - в) Семьи, имеющие инвалида и / или ребенка-инвалида
  - г) Многодетные
  - д) Семьи, где дети и / или родители подвергаются жесткому обращению, совершают правонарушения
  - е) Алкозависимые и наркозависимые
- 7. Испытывают ли члены неблагополучных семей проблемы с трудоустройством?**
- а) Да
  - б) Нет
  - в) Не знаю
- 8. Имеются ли у неблагополучных семей проблемы с жильем?**
- а) Да
  - б) Нет
  - в) Не знаю
- 9. Есть ли среди неблагополучных семей, обратившихся в ваше учреждение малообеспеченные?**
- а) Да
  - б) Нет
- 10. В каком материальном положении находится большинство неблагополучных семей, на Ваш взгляд?**
- а) За чертой бедности (ниже прожиточного минимума)
  - б) Бедность (прожиточный минимум)
  - в) Средний доход
  - г) Высокий доход
- 11. Проживают ли в неблагополучных семьях инвалиды и/или дети-инвалиды?**
- а) Да
  - б) Нет
- 12. Имеют ли члены неблагополучных семей вредные привычки курение, употребление алкоголя, наркотиков)?**
- а) Да
  - б) Нет
  - в) Не знаю
- 13. Совершают ли члены неблагополучных семей правонарушения, по Вашему мнению?**
- а) Да
  - б) Нет



Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

- в) Не знаю
- 14. Ваше учреждение фиксировало случаи жестокого обращения с детьми и другими членами семьи в г. Благовещенске и Благовещенском районе?**
- а) Да  
б) Нет
- 15. Если на 14 вопрос Вы ответили НЕТ, то переходите к 16 вопросу. Если ответили ДА, то какое количество семей с жестоким обращением было зафиксировано за 2018 год?**
- а) До 10  
б) До 30  
в) До 50  
г) Свыше 50
- 16. Какие формы социального обслуживания осуществляются в Вашем учреждении в отношении неблагополучных семей?**
- а) Стационарная  
б) Полустационарная  
в) Оба варианта
- 17. Какие виды социальных услуг предоставляет Ваше учреждение неблагополучным семьям? (можно выбрать несколько вариантов ответа)**
- а) Социально-медицинские  
б) Социально-педагогические  
в) Социально-правовые  
г) Социально-психологические  
д) Социально-бытовые  
е) Все из перечисленных  
ж) Иные \_\_\_\_\_
- 18. Как часто Ваше учреждение предоставляет социальные услуги неблагополучным семьям? (можно выбрать несколько вариантов ответа)**
- а) 1 раз в неделю  
б) 1 раз в месяц  
в) 2 раза в месяц  
г) По мере необходимости  
д) Другое \_\_\_\_\_
- 19. Какой вид социальных услуг, по Вашему мнению, является наиболее востребованным для неблагополучных семей? Почему?**
- а) Социально-медицинские  
б) Социально-педагогические  
в) Социально-правовые  
г) Социально-психологические  
д) Социально-бытовые \_\_\_\_\_

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

- 20. На Ваш взгляд, какие виды социальных услуг предоставляются неблагополучным семьям в наименьшем объеме? Почему?**
- а) Социально-медицинские
  - б) Социально-педагогические
  - в) Социально-правовые
  - г) Социально-психологические
  - д) Социально-бытовые
- 
- 21. Обозначьте основные основания для постановки неблагополучной семьи на учет в Ваше учреждение (выберите несколько вариантов ответа):**
- а) Малообеспеченность
  - б) Проблемы членов семьи с законом
  - в) Пропуски в школе (у ребенка)
  - г) Отсутствие занятости у родителей
  - д) Употребление спиртных напитков
  - е) Ненадлежащее исполнение родительских обязательств
  - ж) Отсутствие жилья
  - з) Наличие в семье инвалида и/или ребенка-инвалида
- 22. Какой минимальный срок неблагополучные семьи находятся на учете в Вашем учреждении?**
- а) Полгода
  - б) 1 год
  - в) 3 года
- 23. Какой максимальный срок неблагополучные семьи находятся на учете в Вашем учреждении?**
- а) 3 года
  - б) 5 лет
  - в) бессрочно
- 24. Какие основания могут послужить снятию неблагополучной семьи с учета? (выберите несколько вариантов ответа)**
- а) Смерть ребенка либо одинокого родителя
  - б) Переезд семьи
  - в) Лишение родительских прав
  - г) Отказ семьи от предоставления социальных услуг
  - д) Достижение несовершеннолетним возраста 18 лет
  - е) Улучшение жизненной ситуации
  - ж) Отсутствие результатов после нескольких лет социального обслуживания
- 25. С какими учреждениями Вы взаимодействуете для осуществления социального обслуживания неблагополучных семей? (выберите несколько вариантов ответа)**
- а) Министерство социальной защиты населения
  - б) Управление социальной защиты населения
  - в) Учреждения здравоохранения
  - г) Пенсионный фонд России

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

- д) Учреждения образования (детские сады, школы, колледжи, ВУЗы)
- е) Центр занятости населения
- ж) Органы опеки и попечительства
- з) Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав
- и) Органы внутренних дел
- к) Другое \_\_\_\_\_

**26. Возникают ли у Вас проблемы в межведомственном взаимодействии с данными учреждениями? (Если ответили «Нет, никогда», то переходите к вопросу 28)**

- а) Да, всегда
- б) Да, иногда
- в) Нет, никогда

**27. Обозначьте, с какими проблемами Вы сталкиваетесь при взаимодействии с другими учреждениями? (можно выбрать несколько вариантов ответа)**

- а) Отсутствие полномочий
- б) Плохая обратная связь
- в) Проблемы с электронной почтой
- г) Отказ от взаимодействия
- д) Недостаточное финансирование

**28. Какие пути решения данных проблем Вы могли бы предложить?**

---

---

---

**29. Возникают ли у Вас проблемы при осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей? (Если Вы ответили «Нет», то переходите к Сведениям о респонденте)**

- а) Да
- б) Нет

**30. Какие проблемы у Вас возникают при взаимодействии с неблагополучными семьями? (выберите несколько вариантов ответа)**

- а) Отказ от выполнения рекомендаций
- б) Агрессивное поведение
- в) Недоверительное отношение к специалистам
- г) Отсутствие связи с семьей (нет ответа на звонки, никого нет дома)
- д) Отсутствие желания у семьи выйти из кризисного состояния
- е) Иждивенческая позиция членов семьи

**31. Какие трудности Вы испытываете при осуществлении социального обслуживания неблагополучных семей? (можно выбрать несколько вариантов ответа)**

- а) Ограниченность полномочий
- б) Большой объем бумажной работы
- в) Риск профессионального выгорания
- г) Угроза жизни и безопасности

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

**32. Какие пути выхода из данного рода проблем Вы можете предложить, исходя из практического опыта?**

---

---

---

---

### Сведения о респонденте

1. Ваше образование \_\_\_\_\_
2. Ваша должность в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Стаж работы в ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» \_\_\_\_\_
4. Ваш пол: а) Женский      б) Мужской

**Благодарим за участие в опросе!**

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### **Характеристика неблагополучной семьи, стоящей на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»**

Так как критерии, характеризующие семью как неблагополучную, не имеют законодательной основы, и более того, в литературе отсутствует единое определение неблагополучной семьи, мы, на основе результатов исследования, определили характеристики неблагополучной семьи, стоящей на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН», с целью упрощения понимания для специалистов сущности данной категории населения.

Таким образом, неблагополучная семья, стоящая на учете в отделении социальной помощи семье и детям ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» характеризуется следующим образом: алкозависимая и наркозависимая, члены которой имеют неполное среднее общее образование, вредные привычки, а также испытывают проблемы с трудоустройством, жильем, материальное положение которых находится за чертой бедности, при этом члены семьи могут совершать правонарушения и акты жестокого обращения по отношению к другим членам семьи (рисунок 1. В).

Также неблагополучные семьи можно разделить на категории:

1) Семья, находящаяся в социально-опасном положении – это семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними (100 %).

2) Категорию семей «группы риска» составили алкозависимые и наркозависимые (33 %), многодетные (25 %), семьи, имеющие инвалида и/или ребенка-инвалида (21 %), неполные (17 %) и малообеспеченные (4 %) семьи.

3) В категорию семей «трудная жизненная ситуация» специалисты отнесли малообеспеченные и многодетные семьи (23 %), алкозависимые и наркозасиви-

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

мые (20 %), а также неполные семьи (18 %) и семьи, имеющие инвалида и/или ребенка-инвалида (16 %).

Можно отметить, что малообеспеченные, неполные, многодетные, алкозависимые и наркозависимые семьи, а также семьи, имеющие инвалида и/или ребенка-инвалида, оказались и в категории «группы риска», и в категории «трудная жизненная ситуация», но в разном процентном соотношении. Это может быть обусловлено обстоятельствами в семье и степенью нуждаемости в социальной помощи, а также принадлежностью семьи одновременно к нескольким видам (например, семья может быть одновременно многодетной, малообеспеченной и иметь в своем составе ребенка-инвалида).



Рисунок 1. В – Характеристика неблагополучной семьи

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Реестр электронных ресурсов с обучающими видеуроками

Для более эффективного взаимодействия с неблагополучными семьями, для специалистов ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» был составлен реестр электронных ресурсов, с помощью которого можно бесплатно просмотреть обучающие видеуроки по укреплению навыков стрессоустойчивости, методикам сглаживания конфликтных ситуаций, установления доверительных отношений и формирования мотивации у неблагополучных семей к выходу из кризисной ситуации.

- 1) Как повысить стрессоустойчивость: мнение психолога – <http://depressio.ru/nevrozy/lechenie/547-kak-povysit-stressoustojchivost.html>.
- 2) Как снять стресс, как повысить стрессоустойчивость диетой – <http://www.fassen.net/video/PSyRHVTtMQc/>.
- 3) Семинар «Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтных ситуаций». 08.06.2017 – <https://www.youtube.com/watch?v=gLRIWy7y3So>.
- 4) Управление персоналом. Предотвращение и разрешение конфликтов – <https://www.youtube.com/watch?v=IBG20JLUS2c>.
- 5) Как помогать людям? Как расположить к себе? Разберись в себе. Помощь людям – <https://www.youtube.com/watch?v=KpJPKk65I7E>.
- 6) Как располагать людей к себе – <https://www.youtube.com/watch?v=ovMbgZWP4QI>.
- 7) Психология семьи. Мотивация семьи – <https://youtu.be/hpCxeLLhNtA>.
- 8) Неблагополучные семьи: работа социальной поддержки – <https://youtu.be/tKmlHx5pCEw>.
- 9) Профилактика семейного неблагополучия – <https://youtu.be/zIAg7lWcgNI>.
- 10) Контроль своей жизни или беспомощность? Ковалёв С. – <https://youtu.be/egGjHAq8A28>.
- 11) Возможности критической социальной работы в повседневной практике – <https://youtu.be/6dS4yNk2rVI>.

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

12) Форум по социальной работе – <https://www.youtube.com/channel/UCbzC4dn49Sv2Zz4PDyOj1fw>.



## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### **Методические рекомендации по выявлению, преодолению и профилактике синдрома профессионального выгорания**

*Профессиональное выгорание* – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Иными словами – это большое количество негативных переживаний, связанных с работой, коллегами и организацией, в которой человек работает, в целом.

*Признаки профессионального выгорания:*

– ощущение безразличия, эмоционального истощения. При этом снижается острота переживаний относительно тех событий, которые раньше воспринимались приятно, радостно. Это касается не только переживаний, связанных с профессиональной деятельностью, но и с отдыхом, увлечениями, общением с близкими;

– деперсонализация (в некоторых источниках – дегуманизация) – понимается в определенной мере как циничное отношение к коллегам, лицам, с которыми приходится взаимодействовать, к своей профессиональной деятельности в целом, что приводит к разногласиям и конфликтам с коллегами и окружением. Деперсонализация, как правило, развивается ступенчато. Сначала личность начинает испытывать отрицательные эмоции к указанным лицам, потом озлобленность, которая может стать причиной аффективных всплесков эмоций. Формируется отношение к коллегам и клиентам не как к личностям, с которыми вы выполняете общее важное дело, а как к средству достижения конкретной цели любыми способами;

– ощущение собственной некомпетентности, недостаточного профессионального мастерства, неуверенность в положительных результатах профессиональной деятельности. Происходит редукция профессиональных достижений.

При наличии всех этих признаков возникает состояние, которое известный современный русский психолог Леонид Китаев-Смык рассматривает как связан-

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

ное с потерей ценностей жизни, равнодушием, и поэтому наиболее социально и экономически опасное для общества.

Одним из показателей эмоционального выгорания в профессиональной деятельности является состояние психического напряжения, вызванное конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящих к хронической тревоге, ощущению постоянного дискомфорта, фрустрации, пессимизму.

Длительное пребывание в состоянии повышенной тревоги и вызванного ею дискомфорта отрицательно влияет на здоровье личности, сопровождается соответствующими симптомами и приводит к возникновению неосознанных переживаний, тревоги, разнообразных расстройств. У человека развиваются предневротические состояния и гипертрофированное восприятие окружающего мира как такого, который несет в себе опасность. В связи с этим возникает угроза его психическому здоровью, а это отрицательно влияет на результаты деятельности и профессиональную направленность работника.

По мнению психологов, особенно быстро подвергаются воздействию отрицательных проявлений синдрома те, кто вынужден общаться с лицами, находящимися в отрицательном эмоциональном состоянии, имеющими различные физические и психические отклонения, с чем, собственно, и связана деятельность специалистов по социальной работе.

### *Стадии выгорания*

Современные исследования определили, что формирование у работника синдрома профессионального выгорания проходит три основные стадии.

*Первая стадия:* на уровне выполнения функций, независимого поведения, забывания слов, терминов, фактов внесения записей в реестры и т. п. Возникают перебои в выполнении простых двигательных действий (систематический ошибочный набор букв на клавиатуре компьютера или замена одних букв другими при написании вручную). Эти действия зачастую воспринимаются спо-

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

койно или могут вызвать самоиронию, тем не менее они являются тревожным сигналом, на который необходимо обратить внимание.

В зависимости от характера деятельности, степени нервно-психической нагрузки, индивидуально-психологических особенностей человека первая стадия может формироваться в течение 3 – 5 лет с начала определенной профессиональной деятельности.

*Вторая стадия:* проявляется в снижении заинтересованности в работе, потребности в общении (в том числе за пределами работы), происходит рост апатии, недовольство. На этой стадии становится заметным появление отрицательных психофизиологических проявлений, таких как головная боль, увеличение систолического давления, боль в тазу и т. п. Увеличивается количество болезней дыхательных путей, проявляется повышенное раздражение. Период формирования данной стадии в среднем – от 5 до 15 лет.

*Третья стадия:* непосредственно личностное выгорание. Характеризуется полной потерей интереса к работе и жизни в целом, эмоциональным опустошением, отсутствием жизненных сил. Человек старается как можно больше общаться с животными, уединяться. Могут появляться суицидальные мысли, которые в отдельных случаях претворяются в жизнь. Усиливаются отрицательные психосоматические проявления и расстройства. Эта стадия формируется от 10 до 20 лет.

### *Симптомы выгорания*

Симптомы, характерные для синдрома профессионального выгорания, условно можно разделить на три основных группы: психофизиологические, социально-психологические и поведенческие.

К психофизиологическим симптомам относятся:

- ощущение постоянной усталости, не исчезающей после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение физического и эмоционального истощения;

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

- снижение уровня восприятия и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции интереса на фактор новизны или страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергичности, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей, фригидность, импотенция);
- беспричинная головная боль, кожные раздражения, тахикардия, сухость, неприятный привкус во рту, постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта и т. п.;
- резкая потеря или увеличение веса тела;
- полная или частичная бессонница;
- заметное ухудшение зрения, слуха, внутренней и внешней сенсорной чувствительности.

Среди *социально-психологических* симптомов выделяют следующие:

- равнодушие, скука, пассивность и депрессия (сниженный эмоциональный тонус, ощущение задавленности);
- повышенное раздражение, аффективно отрицательная реакция на мелочи;
- увеличение количества нервных срывов, «погружение в себя»;
- постоянное переживание отрицательных эмоций, для которых объективно отсутствуют причины (ощущение вины, обида, подозрительность и т. п.);
- ощущение гиперответственности и страха («я не смогу», «у меня ничего не получится»);
- общая отрицательная установка на жизненные и профессиональные перспективы.

К *поведенческим* симптомам относятся:

- появление ощущения, что работать становится все тяжелее и тяжелее;
- изменение режима труда (рано приходиться на работу и поздно идти до-

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

мой или приходить с опозданием, а уходить прежде определенного времени);

- старание постоянно, без объективной необходимости брать работу домой, но не делать ее и дома;
- отказ принимать на себя ответственность, принимать решения;
- снижение оптимизма относительно работы, равнодушие к ее результативности;
- невыполнение или откладывание важных (приоритетных) задач и «торможение» на мелких деталях, расходование значительного количества рабочего времени на решение объективно менее важных проблем;
- дистанцированность от коллег и клиентов, повышение уровня неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, снотворными или другими препаратами успокоительного действия;

Среди причин, которые наиболее отрицательно влияют на работу специалистов по социальной работе и приводят к профессиональному выгоранию, можно назвать следующие:

- монотонность деятельности, особенно в случаях, когда ее необходимость может субъективно считаться сомнительной;
- вкладывание в работу значительных личностных ресурсов при отсутствии (недостаточности) признания и положительной оценки со стороны руководства, коллег, общества;
- жесткая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее выполнения;
- совместная работа и привлечение к ней «немотивированных» к такой деятельности лиц, определенные неудачи на этой почве или отсутствие заметных результатов в течение продолжительного периода;
- напряженность и конфликтность в профессиональной среде, отсутствие поддержки со стороны коллег и наличие постоянной критики;

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

- недостаточность условий для самовыражения личности на работе, особенно в случаях, когда такие попытки не поощряются, а завуалированно или открыто ограничиваются;
- недопущение проведения экспериментов и инновационной деятельности;
- отсутствие возможности дальнейшего обучения и профессионального усовершенствования;
- наличие нерешенных конфликтов в личной жизни.

Для того, что преодолеть синдром профессионального выгорания, не обязательно кардинально менять свой образ жизни, привычки или же место работы, достаточно привести в них некоторые изменения. Исходя из этого, предлагаем вам *методы профилактики и предупреждения профессионального выгорания и снижение стресса: саморегуляция; личностный рост и самореализация; изменения на работе.*

*Саморегуляция* заключается в соблюдении 3-х этапов:

- 1) осознание того, что у вас есть внутренние ресурсы и механизмы, которые могут снизить уровень стресса;
- 2) определение этих механизмов;
- 3) переход от неосознанного к целенаправленному регулированию своего организма. Видами такого регулирования являются: управление дыханием, ауто-тренинги, самоприказ, самоодобрение, визуализация и т. п.

*Метод личностного роста и самореализации* заключается в необходимости осваивать различные навыки управления стрессом, заботиться о своем здоровье, правильно питаться и поддерживать свой организм в хорошей физической форме. Так как ваша работа связана с большим количеством коммуникаций, вы можете повысить навыки общения для того, чтобы лучше понимать других людей.

*Метод изменений на работе*, предлагает вам использовать перерывы на

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

работе, в том числе в обеденное время, для отдыха и переключения от работы. Если у вас есть возможность, пройдите курсы повышения квалификации, возьмите отпуск, тогда вы сможете отдохнуть и посмотреть на ситуацию со стороны. Также вы можете частично или полностью изменить свои функциональные обязанности, делегировать полномочия если предоставляется такая возможность, перейдите в другой отдел или даже в другую организацию.

Постарайтесь организовать рабочее место так, чтобы оно выглядело индивидуальным, соответствующим вам. Можно развить себе качества, которые снижают уровень стресса, такие как оптимизм, самодостаточность, позитивное мышление и открытость, которые помогут вам при работе с людьми.