

Министерство науки и высшего образования 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
« _____ » _____ 20__ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Социальное консультирование неполных семей в г. Благовещенске и
Благовещенском районе (на примере ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»)

Исполнитель
студент группы 661об

А.Е. Гончарова

Руководитель
доцент, канд. пед. наук

Л.Л. Романова

Нормоконтроль
доцент, канд. пед. наук

Л.Л. Романова

Благовещенск 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Общая характеристика неполных семей	7
1.1 Понятие и типы неполных семей	7
1.2 Социальные проблемы неполных семей	12
1.3 Нормативно-правовые аспекты социальной работы с неполными семьями в Российской Федерации. Анализ регионального законодательства	19
2 Социальное консультирование в социальной работе с неполными семьями	28
2.1 Понятие, сущность и принципы социального консультирования	28
2.2 Анализ социального консультирования неполных семей на примере ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»	34
2.3 Практические рекомендации по оптимизации консультативной работы с неполными семьями в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»	43
Заключение	45
Библиографический список	49
Приложение А Программа исследования	58
Приложение Б Анкета	65
Приложение В Социальный проект	72
Приложение Г Информационный пост в Instagram	78
Приложение Д Информационный буклет	79

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 62 страницы, 6 рисунков, 5 приложений, 56 источников.

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА, СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ, НЕПОЛНАЯ СЕМЬЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НЕПОЛНЫХ СЕМЕЙ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА, ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, АНАЛИЗ ДОКУМЕНТОВ, ПОНЯТИЕ И ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ПРОБЛЕМЫ НЕПОЛНЫХ СЕМЕЙ, ТИПОЛОГИЯ НЕПОЛНЫХ СЕМЕЙ, МАТЕРИНСКАЯ НЕПОЛНАЯ СЕМЬЯ, ОТЦОВСКАЯ НЕПОЛНАЯ СЕМЬЯ, РАСШИРЕННАЯ НЕПОЛНАЯ СЕМЬЯ

Данная бакалаврская работа сконцентрирована на такой важной для современного российского общества теме, как социальное консультирование неполных семей. Важна данная тема потому, что общее количество неполных семей в России возрастает год от года. Беспокойство это вызывает в силу того факта, что данное возрастание способствует возрастанию количества неблагополучных семей, так как отсутствует второй родитель, способный взять на себя часть материального обеспечения семьи или уход за ребёнком. Родитель в неполной семье не всегда имеет возможность перенаправить часть обязанностей на другого человека, например, близкого родственника. В такой ситуации родитель нуждается в помощи извне, поддержке общества и государства. И в этом случае на помощь приходит социальное консультирование, квалифицированные советы родителю от специалистов социальной работы.

ВВЕДЕНИЕ

К настоящему времени Россия, не раз сталкиваясь с такой проблемой, аккумулировала определённый опыт в социальной работе с неполными семьями. Но стоит отметить то, что существующих мер недостаточно, что данная область характеризуется наличием большого количества трудноразрешимых силами самих неполных семей проблем. Одним из аспектов решения этих проблем является подготовка социальных работников к работе с неполными семьями. Данным специалистам необходимо знать о психологических и этических проблемах неполных семей, владеть методиками и технологиями, способными оказать помощь в их повседневной практической социальной работе.

Актуальность темы. Прежде всего, актуальность исследования социального консультирования неполных семей обуславливается многими обстоятельствами, столкнувшись с которыми, неполным семьям зачастую необходима помощь, совет, поддержка, а также инструкции, что делать и как поступить. Обстоятельства могут быть следующими: это и рост количества разводов, набравший особую силу в последние годы [35], необходимость предотвращать попадание детей в детские дома, причиной чему может становится нехватка материальных средств в неполной семье для воспитания детей. Особую силу также имеет злоупотребление алкоголем и наркомания, последние обстоятельства также зачастую становятся движущей силой для расставания родителей [5]. Все вышеперечисленные обстоятельства увеличивают вероятность отказа от детей их родителями или изъятие детей из семьи работниками социальных служб. Соответственно, неполным семьям, испытывающим вышеуказанные проблемы, одну или несколько, или находящимся в зоне риска возникновения таких проблем, необходима консультационная помощь. Консультационная помощь, в большинстве случаев, является первым шагом на пути решения проблем неполных семей.

Степень научной разработанности. В ходе анализа литературы, посвященной социальному консультированию, социальной работе, социальной рабо-

те с неполными семьями и просто неполным семьям, стало понятно, что объект и предмет настоящей работы находятся в фокусе исследований таких учёных, как Холостова Е. И, Т. А. Гурко, И. Е. Калабихина и другие. Их работы послужили теоретическим базисом настоящего исследования. Непосредственно социальное консультирование изучалось в работах И. Г. Зайнышева, Г. Н. Филонова, Е. И. Холостовой. Неполная семья рассматривалась в работах Т. А. Гурко, Н. Башкировой.

Научная новизна данной бакалаврской работы состоит в анализе и обобщении теоретических и концептуальных основ социальной работы с неполными семьями, организации консультирования неполных семей, а также систематизации понятийно-категориального аппарата социальной работы в практике консультирования неполных семей, а также в выработке рекомендаций по улучшению деятельности рассматриваемого в данной работе учреждения. Так, данная работа фокусируется на такой рекомендации, как организация социального консультирования в режиме онлайн на веб-сайте социального учреждения.

Результаты бакалаврского исследования могут быть использованы в обучении специалистов, а также в практической и научной деятельности организаций, реализующих направление социального консультирования неполных семей.

Объект исследования бакалаврской работы – неполные семьи.

Предмет исследования бакалаврской работы – социальное консультирование неполных семей.

Цель бакалаврской работы – изучение социального консультирования неполных семей на примере ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

Задачи бакалаврского исследования:

- 1) Дать теоретическую характеристику понятию и типам неполных семей.
- 2) Выделить и раскрыть социальные проблемы неполных семей, становящиеся наиболее частой причиной обращения неполных семей в социальные службы или попадания в зону действия таких служб.
- 3) Изучить нормативно-правовые аспекты работы с неполными семьями,

привести нормативно-правовые акты, непосредственно участвующие в работе с неполными семьями в Российской Федерации в целом, и в г. Благовещенске и Благовещенском районе в частности.

4) Дать теоретическую характеристику понятию, сущности и принципам социального консультирования.

5) Провести анализ социального консультирования неполных семей на примере ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

6) Обобщить результаты исследования неполных семей на примере ГАУ АО БКЦСОН «Доброта», составить социальный проект, позволяющий облегчить получение помощи нуждающимися неполными семьями.

Методы бакалаврского исследования: обобщение, классификация и систематизация, анализ литературы, сравнительный анализ, анализ статистических данных, анализ документов, анкетирование, экспертный опрос.

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НЕПОЛНЫХ СЕМЕЙ

1.1. Понятие и типы неполных семей

Семья является достаточно сложной системой, малой группой, и при этом – одним из базовых институтов общества. Семья является малой социальной группой, её основа – супружеский союз и родственные связи. Родственниками могут быть жена, муж, дети и родители супругов, а также другие родственники (дяди, тёти, девери-своячницы и другие). В Семейном Кодексе Российской Федерации отсутствует определение семьи, а Конституция и ряд международно-правовых источников, таких как Всеобщая декларация прав человека 1948 г. [10] и Международный пакт о гражданских и политических правах 1966 г. [37] определяют семью как ячейку общества, нуждающуюся в защите со стороны государства.

Однако определение понятию «семья» стремилось дать множество учёных. Одной из них является юрист и специалист в области семейного права Александра Матвеевна Нечаева. Она определяет *семью* как: «общность совместно проживающих лиц, объединённых правами и обязанностями, взаимной моральной и материальной общностью и поддержкой, рождением и воспитанием потомства, ведением общего хозяйства» [38]. Ряд юристов, таких как Рясенцев В. А., также определяли семью как круг лиц, связанный правами и обязанностями, браком и родством (а также иными формами принятия детей и любых других новых членов в семью).

Помимо вышеприведённого, в учебниках по социальной работе можно найти и такие определения семьи, как малой социальной группы, совместно ведущей общее хозяйство и имеющей взаимную моральную ответственность. В семье происходит реализация естественных потребностей, создаётся непосредственный контакт членов семьи, их социализация, передача накопленного социального опыта, а также реализация чувства родства и любви. Нарушение социальных закономерностей внутри семьи способно привести к семейному неблагополучию [43].

С середины XX века учёные-социологи начали отмечать факт увеличения количества неполных семей, сначала в СССР, а затем и в России [4]. В середине XX в это было связано, в основном, с послевоенным временем, когда многие мужчины не вернулись домой. В 80-х годах XX века, когда ситуация нехватки мужчин исправлялась, рост числа неполных семей вызывал негативную реакцию у общества. Дети из таких семей испытывали негативное отношение со стороны общества, так как такие семьи отличались от советских стандартов [11].

Современная же российская ситуация демонстрирует и продолжающееся увеличение числа неполных семей, и улучшение отношения общества к ним.

Как и в ситуации с определением понятия «*семья*», понятие «*неполная семья*» в российском законодательстве также отсутствует. Однако, в проекте федерального закона «Об основах государственной поддержки семьи в Российской Федерации» присутствует толкование данного понятия. Данное толкование разъясняет, что *неполная семья* – это семья, состоящая из одинокой матери (одинокого отца) с ребенком (детьми), разведенной женщины (разведенного мужчины) с ребенком (детьми), вдовы (вдовца) с ребенком (детьми).

Таким образом, можно сделать вывод, что *неполная семья* – это малая группа, в которой отсутствуют традиционные, принятые в обществе отношения «мать – отец», «отец – дети» или «мать – дети» (неполные семьи могут быть не только материнскими, но и отцовскими, ниже будет рассмотрен и такой тип неполной семьи). Нарушаться также может и связь детей с бабушками и дедушками.

Причины появления неполных семей различны. Это может быть, во-первых, развод. После развода, как правило, дети остаются жить с одним из родителей. Возможно также лишение родительских прав одного из родителей.

Помимо вышеперечисленного, в современном обществе возможно также появление неполной семьи путём усыновления ребёнка одиноким приёмным родителем, установлением опеки или попечительства над ним. Нередкой является и внебрачная рождаемость.

Классификация неполных семей возможна по различным основаниям. Так, в первую очередь, это пол родителя. Классифицировать можно по количеству детей, по наличию других родственников, проживающих с неполной семьёй совместно, по тому, насколько второй родитель вовлечён в воспитание, обучение детей (ребёнка) неполной семьи, а также по возрасту – как родителя, так и детей (ребёнка).

Уже упоминались отцовские и материнские семьи. Это также может являться основанием для классификации. Стоит также отметить, что материнские семьи составляют намного больший процент среди числа неполных семей, чем отцовские [13].

Причины образования неполных семей очень важны для понимания сути таких семей. В зависимости от причин образования, возможна классификация неполных семей по типам. В литературе, такой как работы Е. И. Холостовой [47], по теме текущего исследования приводят нижеследующие *типы неполных семей*:

1) Неполные семьи, причина образования которых – *развод родителей*.

Наиболее частой причиной образования неполной семьи является развод. После него дети, как правило, остаются с матерью, а отец либо остаётся одиноким гражданином, либо находит новую женщину и создаёт с ней новую семью, либо уходит жить к своим родителям.

В современной ситуации развод является фактором, оказывающим эффект понижения ценности института семьи и брака. Всё больше разведённых людей, уменьшается количество браков и растёт число не вступивших в брак повторно. Особенно это касается женщин.

В последнее десятилетие в России неуклонно повышалось количество разводов. Согласно собранной статистике ЗАГСов на 10 браков приходится 4 развода. Так, с 1960 по 1990 годы количество расторжений брака в России увеличилось в три раза, в 2008 году лишь чуть больше половины мужчин – 52 %, смогли заключить повторный брак. Намного меньше доля заключивших повторный брак среди женщин – 29 % [55].

И таким образом, из позорного и каравшегося общественным порицанием явления, развод превратился в массовое и нередкое. Для современных демократических государств очень характерен высокий уровень разводимости [34].

2) Неполные семьи, причина образования которых – *внебрачное рождение*.

Постоянный рост внебрачной рождаемости рассматривается как фактор неблагополучия общества. Рост такой рождаемости связывают с ослаблением ценности института семьи и брака.

На сегодняшний день можно также выделить определённые категории женщин, образующие неполные семьи: женщины, родившие ребенка вне брака и без мужа сознательно; женщины, ставшие матерями без мужей вынужденно; женщины, решившие усыновить/удочерить сына или дочь в одиночку, без супруга.

Внебрачные рождения предполагают, что ребёнок с самых первых дней жизни воспитывается только матерью-одиночкой. Это не всегда так и является на самом деле, отец ребёнка вполне может сожительствовать с матерью. Однако в любом случае ребёнок, рождённый вне гражданского брака, заключённого в органах ЗАГС, является внебрачным.

Семья, состоящая из одного родителя, также может быть названа монородительской [53]. В обыденном сознании родителя в материнских монородительских семьях называют «мать-одиночка», а отца – «отец-одиночка».

Уже упоминалось, что рождённые вне брака дети регистрируются как «внебрачные». Не меняет ситуацию и регистрация ребёнка совместным заявлением родителей. Но всё же, зачастую такие регистрации – регистрации детей из неполных материнских семей.

Конечно, такая ситуация может перемениться. К примеру, женщина может выйти замуж. Но порой неполная семья остаётся неполной семьёй на долгий срок или навсегда.

3) Неполные семьи, причина образования которых – *смерть одного из родителей*.

Вдовство – это страшный удар для семьи. Но оставшаяся без родителя семья способна объединиться, сплотиться. Они способны сохранить свою целостность, обеспечить друг другу поддержку и взаимопомощь. Как правило, смерть не приводит к разрушению родственных связей: родственники погибшего родителя остаются частью семьи, оказывают поддержку, помощь в воспитании детей.

Мужчины в нашей стране живут меньше женщин [7], причины этого явления называют самые разные: алкоголизм, наркомания, склонность к вредным привычкам, неправильному образу жизни, чрезмерному риску. Мужчины чаще женщин попадают в тюрьму, что является дополнительным риском, в том числе риском заражения распространёнными в местах заключения болезнями. Мужчины чаще ведут маргинальный образ жизни. И реже обращаются к врачу, считая, что «само пройдёт» или считая обращения к врачу слабостью, или просто в силу занятости и нехватки времени. Также мужчины чаще трудятся на вредных и опасных производствах, работах, запрещённых для женщин или очень нетипичных для женского пола. Характерны для них и переработки, вахтовый метод работы и т. д. Мужчины также служат в армии и участвуют в военных действиях. Всё это не способствует увеличению продолжительности жизни и риск для женщины остаться вдовой становится велик.

Женщины также способны умереть от вредных привычек, различных заболеваний, катастроф и так далее. Возможна также смерть при родах, от послеродовых осложнений или послеабортных. Особенно велика в России смертность женщин в трудоспособном возрасте от онкологических заболеваний и болезней системы кровообращения [27].

4) *Другие причины образования неполных семей. Расширенные неполные семьи.*

Помимо отцовских и материнских неполных семей существуют и другие. Это семьи, в которых без родителей остаются, к примеру, сиблинги. Также это семьи, в которых бабушки, дедушки в одиночку воспитывают внуков. Такие семьи способны образоваться в результате смерти родителей, лишения их ро-

дательских прав, заключения родителей местах лишения свободы. В результате опеку над детьми оформляет кто-то из родственников. Нередки случаи, когда опеку оформляют бабушки и дедушки. В таких случаях семья зачастую существует только на доходы стариков – пенсии и зарплаты, которые у пожилых людей, зачастую, невелики. Осложняется такая ситуация тем, что у стариков зачастую плохое здоровье, низкая способность приспособиться к современности.

Из вышеназванных причин наиболее часто встречающимися причинами возникновения неполных семей является развод или внебрачное рождение [28].

Таким образом, можно сделать вывод, что неполная семья – это семья с отсутствующим родителем/родителями. Различают типы семей, образовавшиеся в результате развода, смерти, внебрачного рождения и других причин. Неполной также может быть семья, в которой опеку над детьми оформляет родственник или родственники по каким-либо причинам отсутствующих родителей.

1.2 Социальные проблемы неполных семей

Обсуждая проблемы неполных семей, причины, по которым они оказываются в поле зрения специалистов социальных служб, учреждений, стоит выделить несколько таких проблем. Прежде всего, неполные семьи зачастую сталкиваются с *материально-финансовой проблемой*. Эта проблема, зачастую, главенствующая и пронзающая все аспекты жизни неполной семьи, приводящая к тому, что неполная семья нуждается в материальных средствах для улучшения своего благосостояния [3].

Как правило, это проблема остра потому, что зачастую доход родителя (главным образом, матери) – единственный. И существуют также экстремальные ситуации, в которых семья живёт на социальные пособия (ситуация не самая редкая).

Проблема малообеспеченности осложняется также тем, что заработная плата женщину зачастую ниже заработной платы мужчины [16]. Это, во-первых, вызвано тем, что женщина вынуждена совмещать семейные обязанно-

сти с рабочими. Маленькие дети склонны к болезням, совсем малыши нуждаются в постоянном уходе. Не всякий работодатель благосклонно смотрит на сотрудника, постоянно берущего больничный лист или имеющего перспективу ухода в декретный отпуск. Потому работодатели неохотно берут женщин, особенно матерей-одиночек, на ответственные и высокооплачиваемые должности. Потому неполная семья зачастую живёт на скромные доходы.

Конечно, помимо заработка, семья матери-одиночки может иметь доходы от алиментов (стоит также отметить, что семья отца-одиночки также имеет право на алименты от покинувшей семью матери). Но, как правило, доход от алиментов не покрывает все потребности неполной семьи.

По статистике федеральной службы судебных приставов (ФССП) в их отчётности за первое полугодие 2019 года, в исполнении находилось 1,2 млн судебных постановлений о взыскании с должников по алиментным обязательствам 167 миллиардов рублей. Лишь 1/10 часть этой суммы – дела, возбуждённые в 2019 году. Всё остальное приставы, очевидно, без особого успеха, пытаются взыскать с должников уже много лет [9].

Таким образом, неполной семье не всегда гарантирован алиментный доход, что только ухудшает её финансовое положение. Но даже если он присутствует, не всегда отец способен или имеет желание платить достаточные суммы на содержание своих детей. Существуют вполне законные способы снижения суммы алиментов до символической – например, официальное трудоустройство на должность с низкой заработной платой или трудоустройство на должность с «серой» зарплатой.

Существуют также маргинальные неполные семьи. Неконтролируемое рождение детей, не всегда от одного отца, рождение их ради пособий, криминализованность несовершеннолетних в таких семьях. Доход таких семей получается от пособий и алиментов и отнюдь не гарантированно, что тратится он будет на нужды детей. Дети в таких семьях могут принуждаться к попрошайничеству, воровству, продаже наркотиков и нелегального алкоголя, и к другим формам противоправной деятельности [45].

Малообеспеченность приводит к тому, что неполная семья влезает в долги. В идеале, финансовый бюджет семьи с единственным родителем состоит из: заработная плата или иной доход родителя-одиночки, пособия на детей, возможные пенсии (в случае инвалидности или пенсии по потере кормильца), другие компенсационные выплаты, назначенные государством – социальные трансферты. А также алиментные выплаты. Возможна и материальная помощь от родственников или друзей, подарки. Различие в объёме этих доходов делит неполные семьи на «бедные», «очень бедные» и «вполне благополучные». То есть, нельзя говорить, что материальная проблема характерна для всех неполных семей. Нельзя также говорить и то, что всем неполным семьям необходима материальная помощь – женщины и мужчины с высокими доходами вполне способны самостоятельно обеспечивать своих детей. Также, нельзя сказать, что таким родителям необходима какая-либо форма социальной помощи от государства. Но всё это не исключает того, что нуждающиеся неполные семьи существуют. Можно заявить, что таким семьям необходима помощь и поддержка в обеспечении своего благосостояния, для воспитания потомства.

Неполные семьи, в основном, делятся на материнские и отцовские [54], причём материнских большинство [13] и, соответственно, они чаще испытывают острую нужду в материальном обеспечении. Но особенно остро нуждаются в деньгах неполные материнские семьи с ребёнком-инвалидом, ребёнком с нервно-психическим или физическим отставанием в развитии. В такой ситуации необходимы врачи, занятия, лекарства, лечение и возможные операции. Уход за больным ребёнком может отнимать большую часть времени и сил, порой вплоть до смерти родителя или ребёнка. Порой в этом случае мать-одиночка не имеет никакой возможности выйти на работу, семья живёт только на пособие по инвалидности и детское пособие. В целом, всё то же самое характерно и для семей отцов-одиночек с хронически больным ребёнком. И для неполных семей, в которых ребёнка воспитывает родственник/родственники родителей.

Патовую ситуацию создаёт и обстоятельство, в котором одинокий роди-

тель (и любое другой родственник, взявший на себя обязанности по содержанию и воспитанию ребёнка) безработен или находится в отпуске по уходу за ребёнком. В этом случае семья оказывается очень бедна, или вовсе за чертой бедности. И живёт на пособия. А пособия эти, как правило, не покрывают всех нужд такой семьи (расходы на жильё, питание, одежду, покупка товаров для ухода за ребёнком и т.д.). В подобной ситуации оказываются чаще остальных матери с невысоким доходом: студентки, матери с низкой заработной платой, матери с двумя и более детьми.

Следующей проблемой неполной семьи является проблема *совмещения профессиональных и родительских ролей*. Эта острая проблема уже упоминалась, но она нуждается в более подробном рассмотрении, так как она не меньше, чем материально-финансовая, влияет на неполную семью. К тому же, ей подвержено абсолютное большинство неполных семей с работающим родителем, даже если родитель имеет высокий доход.

Эта проблема происходит из необходимости единственного родителя работать ради обеспечения своей семьи материальными средствами. А невысокий доход основной работы многие одинокие родители стремятся компенсировать выходом на вторую работу. При этом им необходимо нести обязанности по уходу за ребёнком – обеспечивать его физиологические потребности, материальные, а также оказывать помощь в обучении и получении необходимых навыков. Традиционные женские обязанности родитель вынужден совмещать с мужскими. Конечно, есть возможность делегировать часть обязанностей подросшим детям, но в целом, родители в неполных семьях испытывают двойную нагрузку [26].

Стоит отметить и то, что, как уже упоминалось, работодатели в исключительно редких случаях приветствуют работников, регулярно берущих больничный лист по уходу за заболевшим ребёнком. Потому в неполных семьях дети не всегда получают полный уход и лечение в случае болезни, остаются недоленными.

Занятый финансовым обеспечением семьи, родитель-одиночка вынужден

лишать детей совместного с ним времяпровождения. Родитель в такой ситуации занят зарабатыванием денег и если у нее/него нет родственника «на подхвате», дети не получают всей полноты семейного воспитания, их жизненные установки и предпочтения во многом начинает формировать то окружение, которое заменяет им вечно занятого и уставшего родителя [25].

Что касается участия отцов в воспитании детей из неполных семей, то проведенные социологические опросы показали, что лишь около 34 % мальчиков и 19 % девочек видятся со своим отцом, не проживающим с ними, часто; большая же часть – 41 % и 56 % – видят своего отца крайне редко и очень редко разговаривают по телефону, 23 % – не видят, не общаются с отцом совсем [14].

Помимо вышеуказанных двух, неполные семьи сталкиваются и с *социально-психологическими проблемами*.

Эти проблемы возникают в межличностных отношениях. Причины их возникновения различны и варьируются в зависимости от семьи. «Каждая несчастная семья несчастна по-своему», сказал Лев Николаевич Толстой. Так, дети могут испытывать обиду, разочарование, желание вернуть всё по-старому, желание, чтобы их родители были вместе. Они также могут считать, что причиной развода родителей стали они. Родитель-одиночка, особенно женщина, также испытывает чувство вины, от того, что дети остались без отца. Нельзя также однозначно утверждать, что такого чувства вины не испытывают отцы-одиночки и другие родственники, воспитывающие детей отсутствующих родителей. Бабушки и дедушки также могут жалеть, что не уберегли, не остановили родителей. Чувство вины может привести к гиперопеке над детьми, чтобы те не повторили путь родителей, приведший к созданию неполной семьи.

Уже упоминалось, что сверхзанятость единственного родителя приводит к тому, что он проводит очень мало времени с детьми. И если не существует человека, способного компенсировать это, то дети чувствуют нехватку внимания к ним, их воспитанию и здоровью. Также бывают неполные семьи, в которых родитель вымещает злость из-за своей неустроенной жизни на детях [23].

Отцовская неполная семья в большинстве случаев отличается от женской.

Отцу с ребёнком легче найти себе новую жену и мать своим детям. Потому в такой семье проблемы, в основном, будут сконцентрированы возле строительства взаимоотношений детей с новой женой. И с её собственными детьми, если таковые имеются [32].

В силу различных причин женщине с ребёнком сложнее найти себе нового мужа. Но это не исключает проблем во взаимоотношениях детей с отчимом, если такой появится. И проблем с его детьми, хотя, как правило, дети отчима воспитываются в семье его бывшей жены/жен.

Сложности также проявляются в социализации детей. У мужчин и женщин существуют определённые гендерные роли и, соответственно, социализация по мужскому или женскому типу. Дети из неполных семей могут не иметь перед глазами примера отца или матери. И, соответственно, будут иметь сложности с восприятием стереотипов поведения [36].

Существуют, и они очень нередки, ситуации, в которых воспитанием ребёнка из неполной семьи занимаются не родители, а бабушки и дедушки. Это происходит в ситуациях, когда единственному родителю необходимо заниматься зарабатыванием денег и воспринимается обществом как нечто естественное, когда отец-одиночка передаёт воспитание детей в руки своей матери, но осуждается, если то же самое вынуждена сделать мать-одиночка. Но, как бы не обстояли дела, в таких семьях дети также страдают, скучают по своим родителям и ощущают себя ненужными. Особый удар испытывают дети, если их родители погибли или исчезли.

Неустроенность, малообеспеченность, вечная нехватка денег и бесконечные долги – всё это также не способствуют благоприятному климату в неполной семье. Нервный и издёрганный родитель желает отдыха, но дома его ожидает дополнительная занятость. Это выливается в нервные срывы и семейные скандалы. Часто дети испытывают зависть к своим более обеспеченным сверстникам из полных семей, а родитель-одиночка выбивается из сил, стремясь обеспечить своей семье приемлемый уровень благосостояния.

И наконец, существует также *проблема качества здоровья детей*. Зани-

маясь исследованиями здоровья детей, учёные-педиатры сделали вывод: у детей, воспитывающихся в неполных семьях, намного вероятнее, чем у детей из полных семей, развитие хронических и острых заболеваний. Возрастает и риск того, что заболевания детей из неполных семей будут протекать в более тяжёлой форме, с осложнениями. Причины, приводящие к такой разнице, медики выделяют разнообразные. Во-первых, дети испытывают психологические переживания, стресс от развода родителей. Во-вторых, после развода родитель уделяет большую часть времени зарабатыванию денег, своей основной, а зачастую и дополнительной, работе. В такой ситуации, как уже упоминалось, дети не получают достаточно внимания к своему здоровью, и если помимо родителя некому их лечить, лежать с ними в больнице, следить за приёмом лекарств они остаются недолеченными. Одиноким родителям не всегда имеет возможность и время обратиться с ребёнком к врачу, занимается самолечением [39].

Особо медики отмечают склонность детей из неполных семей к опасным и деструктивным формам поведения. Дети из неполных семей чаще детей из полных склонны к саморазрушительному поведению, вредному или даже опасному образу жизни. Здоровье ведущих такой образ жизни детей подвергается опасности вследствие курения, злоупотребления алкоголем, или даже из-за употребления наркотиков. Подобные наклонности у детей могут возникать в том случае, если их единственный родитель или опекун сильно занят зарабатыванием денег и воспитанием ребёнка занимается улича, и также в том случае, если дети видят пример такого поведения перед глазами, у себя дома [35].

Помимо возможности приобретения вредных привычек детьми или взрослыми (последнее возникает в том случае, если взрослый абстрагируется от произошедшего алкоголем, табаком или наркотиками), неполная семья, вследствие малообеспеченности, может также испытывать проблемы с жильём. Невозможность обеспечить детей приемлемыми условиями существования, благоустроенным жильём приводит к тому, что дети склонны к заболеваниям вирусного, бактериального или паразитического характера. Невозможность обеспечить место для обучения приводит к проблемам со зрением, а низкогокаче-

ственная еда приводит к проблемам с организмом в целом. Также занятые родители не всегда способны, а незанятые не всегда имеют желание проследить за санитарно-гигиеническим состоянием своих детей, что также приводит к болезням детей и насмешкам над ними со стороны сверстников, осуждению окружения [11].

Подходя к формулировке вывода, стоит отметить и подчеркнуть, что вышеперечисленные проблемы не характерны для всех неполных семей. Кто-то более благополучен, кто-то менее, кто-то имеет все вышеперечисленные проблемы разом, а кто-то не страдает ни от одной. Неполная семья становится проблемной категорией тогда, когда её благополучие испытывает серьёзный ущерб. И неполная семья склонна к получению такого ущерба больше, чем полная, в которой родители могут разделить обязанности. Одиноким родителем из неполной семьи не всегда имеет возможность делегировать часть обязанностей кому-то другому или компенсировать отсутствие второго родителя.

Помимо этого, неполная семья – это не только семья матери-одиночки или отца-одиночки. Уже упоминались расширенные неполные семьи, в которых обязанности родителей возлагаются на родственников. В таких семьях присутствуют те же проблемы [15].

Таким образом, были рассмотрены следующие проблемы: материально-финансовая, социально-психологическая, проблема совмещения профессиональных и родительских ролей, а также проблема качества здоровья детей. Все вышеперечисленные проблемы характерны как для материнских и отцовских неполных семей, так и для расширенных неполных семей – семей, в которых воспитанием детей занимаются родственники отсутствующих родителей.

1.3 Нормативно-правовые аспекты социальной работы с неполными семьями в Российской Федерации. Анализ регионального законодательства

Неполная семья, нуждающаяся в социальной помощи, обязана её получить. Обеспечить это получение позволяют различные нормативно-правовые акты, в которых закреплены как общие права и принципы, общие для всех

граждан страны, защищающие права семьи, материнства и детства, так и необходимые именно нуждающейся неполной семье.

Такие нормативно-правовые акты существуют на международном, федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Стоит начать с международного уровня, таких нормативно-правовых актов, которые принимаются членами международных организаций. Согласно текущей Конституции РФ, такие акты имеют приоритет над российскими законами.

20 ноября 1989 года резолюцией Генеральной Ассамблеей ООН была принята *Конвенция о правах ребёнка* [29]. 2 сентября 1990 года Конвенция вступила в силу и была подписана 20 государствами. В дальнейшем к подписанию присоединились ещё 8. Конвенция была призвана защищать права детей, а ребёнком, согласно данному документу, признается человек, не достигший совершеннолетия. А во многих странах возраст достижения совершеннолетия различается. Подписавшие Конвенцию страны обязались соблюдать все её положения, обеспечивать на своей территории соблюдение предусмотренных ею прав ребёнка. Без какой-либо дискриминации по любым основаниям. И от всех форм дискриминации государства обязаны защищать детей. Данная Конвенция наделяет детей следующими правами:

- Право на имя и гражданство, сразу же после рождения.
- Право на жизнь.
- Право знать своих родителей и право на заботу родителей.
- Право на индивидуальность.
- Ребёнок также имеет право не разлучаться со своими родителями, однако тут же оговаривается, что уполномоченные органы могут изымать ребёнка из семьи.
- Право на выражение собственного мнения, взглядов, свободу мысли и вероисповедания.
- Право на неприкосновенность личной жизни.
- Право на выживание и развитие.
- Право на неучастие в военных действиях.

– Право на социальное восстановление, если ребёнок стал жертвой незаконной эксплуатации, злоупотребления, его физическому и/или психологическому состоянию был нанесён ущерб [29].

Конвенция возложила ответственность за жизнь, здоровье и образование ребёнка на его родителей, опекунов и государство. При этом обязала СМИ распространять информацию о правах ребёнка, а также способствовать его просвещению и образованию, доступу к полезным материалам.

На федеральном уровне, в Российской Федерации, наиболее важным является главный закон страны – *Конституция Российской Федерации* [30], принятая на Всенародном голосовании 12 декабря 1993 года. Данный нормативно-правовой акт имеет высшую силу, его применение обязательно по всей стране.

Как основной нормативно-правовой акт страны, Конституция закрепляет общественный строй, его основы. Определяет она также основы государственного строя, закрепляет систему органов управления в государстве, порядок создания данных органов и обязанности всех граждан России.

Среди статей Конституции наиболее важной для настоящего исследования является ст. 7. Данная статья определяет Российскую Федерацию социальным государством и указывает, что политика страны направлена на то, чтобы обеспечить такие условия, при которых граждане России имеют достойную жизнь и свободное развитие [30].

Второй пункт статьи предписывает охрану труда и здоровья граждан Российской Федерации, гарантирует, что в России будет установлен минимальный размер оплаты труда. Но самое важное для настоящей работы, что эта статья гарантирует поддержку государством семьи, материнства, отцовства и детства. Статья указывает, что в России будет развиваться система социальных служб и что гражданам обеспечены гарантии социальной защиты, такие как пенсии, пособия и иные гарантии.

Стоит отметить также статью 38, которая указывает, что забота о детях и их воспитание – равное право и обязанность родителей [30].

Личные права граждан в Российской Федерации регулируются кодексами:

Семейным, Гражданским, Уголовным, Трудовым и т. д.

Российское законодательство обеспечивает неполные семьи различными правами, льготами, пенсиями и пособиями, если неполная семья соответствует условиям, необходимым для получения этих мер социальной поддержки. В российском законодательстве отсутствует помощь именно неполным семьям, так как уже оговаривалось, что не всякая неполная семья нуждается в помощи государства. Однако в случае, если неполная семья испытывает необходимость в помощи со стороны общества и государства, и удовлетворяет условиям получения такой помощи, то нижеследующие законы помогут неполной семье получить её.

Федеральный закон «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» от 19.05.1995 № 81-ФЗ обеспечивает государственную материальную поддержку материнства, отцовства и детства. Данный закон устанавливает на территории Российской Федерации единую систему пособий гражданам, имеющим детей [50].

Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ (ред. от 01.10.2019, с изм. от 22.04.2020) «О страховых пенсиях» в ст. 10 устанавливает условия назначения страховой пенсии по случаю потери кормильца. Данный закон регулирует то обстоятельство, что в случае смерти родителя дети имеют право на страховую пенсию по потере кормильца. Оговаривается, что такое право имеют дети до 18 лет, обучающиеся дети до 23 лет и дети-инвалиды старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими этого возраста. Стоит также отметить, что до 1 января 2015 года существовало понятие «трудовая пенсия», но оно упразднилось, однако основные положения того закона продолжают действовать. Те же дети и вдовствующие супруги, которые не имеют права на страховую пенсию, получают социальную [52].

Также неполная семья может попасть в ситуацию, в которой ей поможет федеральный закон «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» от 24.07.1998 № 125-ФЗ. Данный закон даёт право детям, потерявшим родителя, право на еди-

новременную страховую выплату по потере кормильца, но только с тем условием, чтобы умерший родитель был застрахован при жизни. Имеют они право и на ежемесячную страховую выплату, причём условия её получения те же, что и в случае со страховой пенсией [51].

Что касается такой категории неполных семей, как расширенные неполные семьи, то они также имеют право на ежемесячные выплаты, согласно пункту 5 статьи 150 Семейного кодекса РФ [44]. Как указано в статье, опекуну (попечителю) выплачиваются денежные средства. Размер и порядок выплаты устанавливается субъектом Российской Федерации.

Такие выплаты опекунам (попечителям) прекращаются, если ребёнок достигает 18 лет или опекуны его усыновляют, то есть, становятся полноправными родителями. Также выплаты останавливаются, если ребёнка передают на воспитание, лечение и проживание в специализированное государственное учреждение, приют, отдают в другую семью. Эмансипация и вступление подопечного в брак также останавливает выплаты. Причинами также являются смерть опекуна, возврат ребёнка родителям, отстранение попечителя от исполнения обязанностей. А также, если опекун без вести пропал. Помимо вышеперечисленного, при переезде в другой регион Российской Федерации опекун (попечитель) обязан уведомить об этом органы опеки и попечительства, это остановит ежемесячную выплату опекуну в оставленном им регионе.

Продолжая тему расширенных неполных семей, стоит отметить, что законодательство Российской Федерации гарантирует определённые льготы не только детям, находящимся под опекой и попечительством, но и их опекунам. Трудовой кодекс РФ в ст. 264 определяет, что право на получение в связи с материнством гарантий и льгот имеют не только женщины-матери, но и опекуны (попечители). Эти гарантии и льготы предоставляются в полном объёме [48].

Красной нитью через тему неполных семей проходят *алиментные обязательства супругов*, не проживающих с детьми. Российское законодательство в настоящий момент не даёт определения понятию «алименты», но такое понятие ранее содержалось в методических рекомендациях ФССП РФ от 10.03.2006 №

12/01-2115-НВ «О порядке исполнения исполнительных документов о взыскании алиментов» [9]. Эти рекомендации утратили силу, но там присутствовало и понятие «алименты», и его определение. Так, говорилось, что *алименты* являются денежными средствами, выделяемыми на содержание не достигших совершеннолетия детей или нетрудоспособных, но достигших совершеннолетия. Стоит также отметить, что в Семейном кодексе РФ понятие «алименты» используется наравне с понятием «содержание».

Обязательство платить алименты происходит из ст. 80 Семейного кодекса РФ. Там указано, что родители обязаны платить алименты на содержание своих несовершеннолетних детей. Алименты обязан платить один из родителей в случае расторжения брака (ст. 4 СК РФ). Также обязаны платить и неразведённые родители, в том случае, если они не обеспечивают детей (ст. 80 СК РФ). Родители имеют обязанность выплачивать также алименты на содержание достигших совершеннолетия, но нетрудоспособных детей (ст. 85 СК РФ). Неполным семьям также может помочь тот факт, что бывший супруг обязан (обязана) платить алименты нетрудоспособному бывшему супругу, если тот стал таковым до момента расторжения брака или в течении года после.

Особо интересен факт взыскания алиментов с лица, никогда не состоявшего в браке с другим родителем совместного ребёнка. Статья 53 Семейного кодекса РФ оговаривает, что в случае установления отцовства (материнства), отец или мать обязаны выплачивать алименты. Устанавливается такое родительство либо добровольным указанием в паспорте и в свидетельстве о рождении ребёнка, либо принудительно, через суд.

При добровольном согласии на уплату алиментов между сторонами заключается соглашение об уплате алиментов. В случае отсутствия такого добровольного согласия, алименты взыскиваются через суд. Статья 81 СК РФ указывает следующие размеры таких алиментов: на одного ребёнка уплачивается четверть дохода родителя, на двух – треть дохода, а на трёх детей и более – половина. Размер может быть увеличен или уменьшен, по усмотрению суда.

Интересным также является то обстоятельство, что если мать детей не

желает подавать на алименты со второго родителя, то за неё это обязаны сделать органы опеки и попечительства (ст. 80 СК РФ) [44].

Однако, уже упоминалось, что отнюдь не всегда родители (особенно – отцы), выплачивают алименты. По статистике федеральной службы судебных приставов (ФССП) в их отчётности за первое полугодие 2019 года, в исполнении находилось 1,2 млн судебных постановлений о взыскании с должников по алиментным обязательствам 167 миллиардов рублей. Лишь 1/10 часть этой суммы – дела, возбуждённые в 2019 году. Всё остальное приставы, очевидно, без особого успеха, пытаются взыскать с должников уже множество лет [9].

В 2020 году родитель-одиночка может подать заявление на розыск неплательщика. Происходит это на основании статей 5.35.1 Кодекса об административных правонарушениях и ст. 157 Уголовного кодекса РФ. Занимаются розыском приставы-исполнители отделов по розыску ФССП. Заявление на розыск подаётся в случае таинственного исчезновения должника по алиментам с задолженностью более 10000 рублей. Подаётся заявление в территориальный отдел Управления ФССП (Федеральная служба судебных приставов) лично или заказным письмом.

Впоследствии на имущество должника может быть наложен арест (запрет использования или конфискация). Арестовать могут автомобиль, деньги, предметы роскоши, быта и жильё. Это имущество может быть взыскано в пользу взыскателя.

В целом же, злостных неплательщиков наказывают по всё той же статье 157 Уголовного кодекса, по которой они наказываются обязательными работами (от 120 до 180 часов), исправительными работами (до года) либо арестом, вплоть до трёх месяцев [49].

Оговаривая непосредственные меры поддержки именно неполных семей, стоит упомянуть закон РФ от 19.04.1991 № 1032-1 (ред. от 07.04.2020) «О занятости населения в Российской Федерации», в котором упомянуто о необходимости осуществлять мероприятия, содействующие занятости одиноких родителей [24].

1 июня 2012 года Указом Президента Российской Федерации была принята Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы. Целью её стала государственная социальная политика в интересах детей, определение основных целей и задач государства в этом направлении. Своим приоритетом стратегия указала безопасную и дружелюбную для детей среду, защита их прав, обеспечение равных возможностей. В рамках стратегии были введены ежемесячные денежные выплаты на первого ребёнка до достижения им 1,5 лет, продление сроков материнского капитала, субсидирование ипотечных займов семьям с двумя и более детьми и т. д.

Успех стратегии побудил продлить её. И 29 мая 2017 года Президент подписал указ об объявлении «Десятилетия детства» с 2018 по 2027 годы.

После анализа законодательства Российской Федерации в области защиты неполных семей, имеется настоятельная необходимость рассмотреть региональное законодательство Амурской области.

Так, 19 января 2005 года в Амурской области был принят закон «Об адресной социальной помощи» № 411-ОЗ. Данный закон принят для того, чтобы обеспечить малоимущих граждан, а также граждан, лишившихся своего жилья в результате стихийных бедствий, *адресной социальной помощью*. Под такой помощью понимаются единовременные денежные выплаты, жизненно необходимые товары, а также социальные пособия. Вся эта социальная помощь оказывается из средств бюджета Амурской области [19].

В тот же год и в тот же день, 19 января 2005 года был принят ещё один закон Амурской области, но уже конкретно в отношении семей с детьми. Это закон Амурской области от 19.01.05 № 408-ОЗ «О мерах социальной поддержки многодетных семей». В тексте данного закона закрепились такие меры, как: ежемесячная социальная выплата, бесплатные лекарства (приобретённые по рецептам врачей для детей до 6 лет), бесплатный проезд школьников в муниципальном транспорте, бесплатное питание в общеобразовательных организациях (один раз в день). Также закон обеспечил многодетные семьи ежегодной денежной выплатой для покупки одежды и обуви школьникам – 2000 рублей [20].

Также 11 июля 2014 года был принят закон Амурской области № 388-ОЗ «О социальной поддержке граждан, имеющих детей». В данном законе установлены размеры и виды социальной поддержки граждан, у которых есть дети, а также беременных женщин. Виды социальной поддержки: ежемесячная денежная выплата на детей до трех лет, ежемесячная денежная выплата кормящим матерям, ежемесячная денежная выплата беременным женщинам [24].

Таким образом, можно видеть совершенствование законодательства Российской Федерации в целом и Амурской области в частности, в области обеспечения нормативно-правовой базы для защиты неполных семей. Конечно, нельзя говорить о том, что современное российское законодательство идеально приспособилось к нуждам неполных семей, однако постепенное и поэтапное внедрение новых форм поддержки и проработка старых позволит неполным семьям в будущем чувствовать себя более уверенно в мире. Неполная семья зачастую является уязвимой категорией и ей необходима поддержка, обеспеченная законодательством страны.

2 СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С НЕПОЛНЫМИ СЕМЬЯМИ

2.1 Понятие, сущность и принципы социального консультирования

В официальных документах и нормативно-правовых актах отсутствует чёткое определение понятия «социальное консультирование». Но, ссылаясь на работы Холостовой Е. И. можно сказать, что *социальное консультирование* является квалифицированной помощью, советом тем, кто в такой помощи нуждается, кто испытывает различные проблемы, решение которых может быть найдено в системе социальных служб. Социальное консультирование преследует цели социализации таких лиц, их восстановление и возвращение к нормальной социальной жизни [46].

Краснова О. В. в своей работе «Психология социальной работы» определяет консультирование как метод, технологию или стратегию оказания помощи. Согласно мнению Оксаны Викторовны, «консультирование» является отношением между клиентом (в настоящий момент – получателем социальных услуг) и работником социальных служб [43].

Продолжая рассматривать работы исследователей, необходимо отметить, что они также считают, что в процессе консультирования каждый раз происходит попытка изменить или улучшить ситуацию, но без непосредственного руководства выполнением. С точки зрения этой позиции консультанты являются помощниками в решении какого-либо вопроса.

Иностранные исследователи, такие как Британская ассоциация консультантов, дали определение этой деятельности в 1991 году: «*Консультирование* – это умелое использование отношений между специалистом и клиентом для развития самопознания, эмоционального принятия и роста, а также личных ресурсов. Общая цель – более полная жизнь. Консультирование может быть связано с решением конкретных проблем, преодолением кризиса, преодолением внутренних конфликтов или улучшением отношений с другими. Роль консультанта заключается в том, чтобы проводить работу с клиентом таким образом, чтобы в

процессе консультирования уважать ценности клиента, личные ресурсы и самоопределение» [7].

Таким образом, основной смысл консультирования заключается в том, чтобы обучить клиента управлять своей жизнью. И здесь начинается разница между психологическим и социальным консультированием, которые преследуют данную цель, но по-разному «обучают» клиента.

Так, иностранные исследователи, преподаватели Чикагской школы профессиональной психологии отмечают, что роль, которую психологи и социальные работники играют в жизни своих клиентов, может существенно различаться. Там, где психологи сосредоточены на том, чтобы помочь клиентам определить проблемные области в своей жизни и развить навыки для преодоления этих проблем, специалисты социальной работы сосредоточены на адаптации среды клиента для облегчения решения его проблем. В психиатрических учреждениях психолог-консультант работал бы в основном один на один с клиентом, чтобы подготовить его или ее к улучшению функционирования в обществе. Они могли бы сосредоточиться на развитии навыков борьбы со стрессом, эффективного выражения эмоций или формирования здоровых отношений. И наоборот, основной задачей социального работника было бы помочь клиенту внести изменения в его среду, чтобы улучшить ситуацию. Чикагские исследователи отмечают, что в их стране социальный работник может связать клиента с агентством по трудоустройству, которое, в свою очередь, предоставляет услуги, необходимые для решения проблемы клиента [31].

Отечественные исследователи выделяют подход, сформулированный в работах Л. П. Кузнецовой, который определяет социальное консультирование как особую профессиональную службу. Данный подход включает в себя ряд характеристик, которыми данная служба обладает.

Так, согласно указанному подходу, *социальное консультирование* является консультативной службой, которая оказывает организациям и гражданам услуги при помощи консультантов, специально обученных для данной деятельности и имеющих необходимую квалификацию. Основными задачами таких

специалистов является помощь в выявлении социальных проблем получателя, внимательный анализ выявленных проблем, предоставление рекомендаций по их решению и содействие, в случае возникновения такой необходимости, выполнению необходимых решений [33].

Вышеприведённый подход не является единственным. Помимо него, выделяют также не менее *трёх подходов*, основами которых являются фундаментальные теории разных психологических школ:

Во-первых, выделяют *проблемно-ориентированное консультирование*, направленное, как следует из названия, на анализ проблем. Помимо анализа проблем, данный подход сориентирован также на изменение поведения получателя. Цель данного подхода можно сформулировать как модификацию поведения, формирование у нуждающегося человека способностей к преодолению проблемных ситуаций.

Во-вторых, исследователи выделяют *личностно-ориентированное консультирование*, основной фокус которого – личность, имеющая определённые черты поведения и характера, способствующие возникновению таких проблем, которые приводят человека в социальные службы.

В-третьих, выделяют *ресурсно-ориентированное консультирование*. Как следует из названия, центр внимания данного подхода – ресурсы. В рамках ресурсно-ориентированного консультирования специалисты изыскивают ресурсы, способные помочь в решении проблем нуждающегося [16].

Таким образом, охарактеризовав подходы, стоит перейти к выделению *целей социального консультирования*. Здесь стоит отметить, что нижеследующие цели основаны на потребностях получателя социальных услуг, а также, что таких целей две:

- 1) Улучшение эффективного управления консультируемым его жизнью.
- 2) Помощь в развитии навыков и возможностей получателя решать свои собственные проблемы.

Что касается *задач*, то консультант социальной сферы должен помогать нуждающемуся справляться с социально-профессиональными или индивиду-

ально-личностными проблемами, или такой консультант может оказывать помощь в психологическом и социальном выходе из проблемной ситуации. Как вариант, консультант оказывает помощь семье в решении наиболее трудных проблем.

Ю. Е. Алешина выделяет *ряд принципов*, придерживаться которых является необходимым для консультанта:

- принцип компетентности и профессионализма;
- принцип доверительности;
- принцип конфиденциальности;
- принцип результативности.

Эти принципы являются основополагающими для всех специалистов, чья работа так или иначе связана с людьми [2].

Необходимо отметить то обстоятельство, что процесс консультирования требует соблюдения определённой *этики*. В частности, от специалиста требуется подчинять свои личные интересы, симпатии и антипатии интересам консультируемого. От консультанта требуется, прежде всего, предоставлять получателю свои знания, умения и опыт, находить наилучшее из возможных решение проблем консультируемого [9].

Затрагивая вопрос этики социального консультирования, необходимо подробнее остановиться на предлагаемых Ю. Е. Алесиной *принципах*, подробно рассмотреть их.

Первым указанным специалистом принципом стал *принцип компетентности и профессионализма*.

Начать объяснение данного принципа стоит с того, что консультант – это, прежде всего, профессионал, который имеет в своём распоряжении определённый объём знаний, умений и навыков, приобретённых им в процессе профессионального обучения, тренировки и в ходе практической работы, профессиональной деятельности. Весь этот объём знаний консультант предоставляет в распоряжение консультируемого, имея целью как можно более полное и качественное решение проблемы.

Что касается компетентности консультанта, то «компетентность» – это основа профессионального подхода специалиста к решению проблемы. Данная характеристика означает, что консультант должен обладать знаниями и умениями, необходимыми в решении того вопроса, с которым к нему обратился консультируемый.

Помимо всего уже сказанного, очень важно, чтобы консультант мог критически взглянуть и оценить свои умения и знания, вычленить слабое место, в процессе работы над заданием.

Рассматривая профессионализм, выделяют следующие его элементы:

- Социальные методы и знания.
- Опытные кадры, с соответствующей подготовкой.
- Наличие стандартов, обеспечивающих выполнение работы на должном, профессиональном уровне.
- Наличие заинтересованности консультанта и консультируемого в их общей, совместной деятельности.
- Присутствие и доступность для консультируемого специализированных социальных организаций, обеспечивающих решение проблем нуждающегося.

2) Вторым по счёту принципом, указанным Алешиной, является *принцип доверительности*. Можно сказать, что данный принцип имеет первостепенную важность в консультировании. Он означает особое состояние доверия в процессе консультирования, когда консультант доверяет получателю, полагается на него. Также он означает способность признавать свои ошибки и недостатки. В процессе консультирования очень важно достичь особой атмосферы сотрудничества, взаимовыручки и взаимной ответственности, ведь итоговым шагом всего этого является достижение общей для консультанта и консультируемого цели.

Очень важно, чтобы консультируемый знал и чувствовал искреннюю заинтересованность консультанта, его готовность оказывать всяческую помощь. Доверие в процессе консультирования очень важно для совместного понимания

того, что сотрудничество – лучший путь, ведущий к достижению желаемого результата.

Как итог, ради достижения атмосферы доверия консультанту необходимо избегать авторитарного контроля за консультируемым и процессом консультирования, ведь итоговая цель – побудить консультируемого к самостоятельному решению собственных проблем.

3) Огромную роль в любой работе с людьми имеет *принцип конфиденциальности*. В процессе консультирования специалист узнаёт или получает доступ к определённой, личной информации консультируемого. Это зачастую касается информации, напрямую связанной с деятельностью и проблемами консультируемого.

Суть же рассматриваемого принципа в том, что не имея разрешения консультируемого, консультант не имеет права распространять информацию о нем в любом виде (доклады, статьи, разговоры и т. д.). Данная информация является личной и если консультант распространяет такую информацию, то это является нарушением профессиональной этики, нарушением соглашения с получателем. Независимо от того, каким образом была получена такая информация (случайно услышанный разговор, какое-то оброненное высказывание, что-то, увиденное в документе), консультант не вправе её разглашать. Причём форма разглашения также не имеет значения.

Уже упомянутый принцип доверительности предполагает, что консультируемый должен полагаться на профессионализм консультанта, доверять ему. А разглашение личной информации, данных, никак не способствует формированию крепких связей, необходимых для успешного разрешения проблемы.

Таким образом, нарушение неприкосновенности частной жизни и разглашение тайн консультируемого ведёт к потере доверия, усложнению работы, порче репутации консультанта и к потере клиентов.

4) Последним из рассматриваемых принципов является *принцип результативности*.

Любая деятельность должна иметь результат, желательно положитель-

ный. В случае социальных проблем – результат их решения должен быть эффективным, проблема, в идеале, должна быть решена. Но стоит отметить, что специалист, осуществляющий социальное консультирование, выступает лишь в роли советчика, а не исполнителя. Потому оценить конечные результаты консультирования не всегда легко. Довольно трудно добиваться похожих результатов у нескольких консультируемых. Но, тем не менее, между консультантом и результатом консультирования существует определённая взаимосвязь [6].

Можно сказать, что результативность консультативной деятельности определяется сочетанием таких факторов, как взаимное уважение, доверие и понимание.

В целом, консультант должен иметь возможность оценивать любую ситуацию, говорить правду, предлагать четкие и объективные рекомендации консультируемому, не позволять собственным интересам и предвзятому отношению вредить работе с получателем.

Таким образом, социальное консультирование – это многосторонняя деятельность, включающая в себя не только квалифицированные советы и рекомендации по подбору решения материальных проблем клиентов, но и имеющая психологические и этические аспекты.

2.2 Анализ организации социального консультирования неполных семей на базе БКЦСОН «Доброта»

Проводя оценку нуждаемости населения в консультационных услугах неполным семьям, следует обратить внимание на данные Управления записи актов гражданского состояния Амурской области. Так, из отчётов за первое полугодие 2019 года можно узнать, что в это время:

- было зафиксировано 2059 рождений и 1812 смертей;
- было заключено 1307 браков и 852 брака было расторгнуто;
- заявлений об установлении отцовства было подано 338.

Исходя из вышеприведённых данных, можно отметить риск возникновения неполных семей. Хотя количество браков и превышает количество разводов, однако, остаётся на высоком уровне. А это, в свою очередь, является серь-

ёзным риском возникновения неполных семей.

Что касается заявлений об установлении отцовства, то их подают пары, не состоящие в браке, так как рождённые в браке дети считаются детьми мужа и получают запись об этом в свидетельстве о рождении. Таким образом, эти 338 заявлений поданы потенциальными неполными семьями.

По данным за последующие месяцы, с августа по октябрь, таких заявлений было подано ещё 146 [42].

Таким образом, в г. Благовещенске образуется увеличивающееся количество неполных семей. И далеко не каждая неполная семья имеет представление о том, что ей делать в сложившейся ситуации, она нуждается в удобной форме предоставления информации. И зачастую она нуждается в этой форме сразу же с момента образования или осознания риска становления неполной семьёй.

Среди всех учреждений города Благовещенска и Благовещенского района, наиболее ориентированным на оказание помощи семьям в тяжелой жизненной ситуации и семьям группы риска (а в этих категориях нередко оказываются неполные семьи) является БКЦСОН «Доброта».

Что касается социального консультирования, то для его анализа было проведено социологическое исследование, объектами которого стали специалисты в БКЦСОН «Доброта» (Приложение А).

В первую очередь, исследование было разделено на этапы.

Первым этапом, также озаглавленным как «подготовительный», была разработка непосредственно программы исследования. Неотъемлемой частью этапа стало создание анкеты и организация исследования.

На втором, основном этапе, был непосредственно проведён социологический опрос, в форме сплошного.

В ходе заключающего, третьего этапа, была проведена обработка данных, полученных в ходе предыдущего этапа. На данном этапе эти данные были систематизированы и перенесены в форму графиков. Также были подведены итоги и сделаны выводы.

Для целей настоящего исследования объектом были выбраны специали-

сты ГАУ АО БКЦСОН «Доброта», по причине того, что они часто сталкиваются в своей работе с неполными семьями. Соответственно, предметом исследования стали их мнения, отображённые в выбранных ими ответах анкеты.

Методы, использованные в процессе исследования, были следующие: опрос в форме анкетирования и анализ документов, как центра социального обслуживания, так и других учреждений города Благовещенска.

Общее количество человек, опрошенных в ходе исследования – 20. В частности, ими стали специалисты по социальной работе, руководители отделов, логопеды, социальные педагоги и психологи.

Для получения результатов опроса была использована *анкета*. Данная анкета представляла из себя структуру из трёх блоков. Составляя вопросы анкеты и обрабатывая результаты, было необходимо составить, *во-первых*, социальный портрет неполной семьи, которая обратилась (или была направлена в центр какими-либо службами, например, подразделением по делам несовершеннолетних). Это было необходимо предпринять для того, чтобы понимать, какие именно родители-одиночки или опекуны нуждаются в социальной помощи. *Во-вторых*, было необходимо выявить, какие формы и методы социального консультирования используются в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» в отношении неполных семей. *В-третьих*, финальным и завершающим блоком стало выявление проблем социального консультирования, требующих решения (Приложение Б).

Сбор и анализ ответов респондентов привёл к выявлению следующих мнений:

Так, большинство опрошенных (70 %) отметили, что неполная семья – это семья, состоящая из одинокого родителя или единственного опекуна с ребёнком (детьми). 30 % респондентов отметили более широкое толкование неполной семьи как семьи, состоящей из родителя-одиночки с ребёнком (детьми) или из ближайших родственников ребёнка (детей) – бабушек и дедушек, то есть, расширенной неполной семьи.

На следующий вопрос респонденты дали ответы, что в ГАУ АО БКЦСОН

«Доброта» более 300 состоящих на учёте семей – неполные. Учёт неблагополучных семей ведётся отделом «семья и дети», однако, точное определение числа именно неблагополучных неполных семей затруднено тем, что отдельный учёт материнских неполных семей не ведётся. Однако, ведётся учёт отцовских – 36 семей и 49 детей воспитываются в таких семьях.

В общем же большинство респондентов отметило, что отцовских неполных семей – около 6 % среди всех учтенных неполных семей. Наглядная диаграмма на рисунке 1.

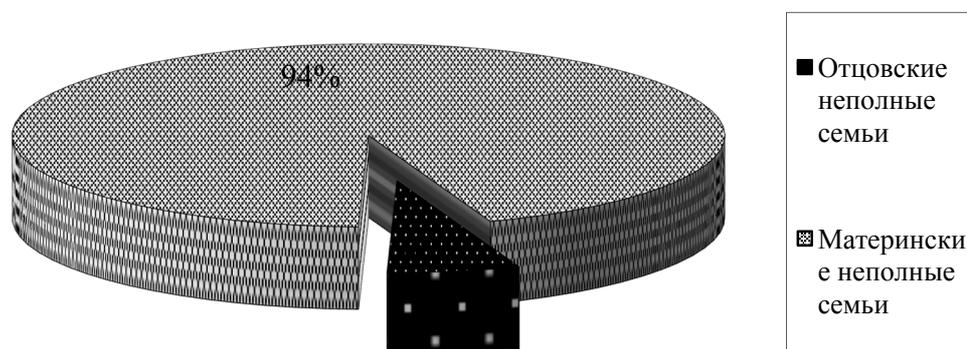


Рисунок 1 – Соотношение материнских и отцовских неполных семей по результатам опроса

Опрос уровня образования родителей-одиночек или опекунов-одиночек, выявил, что 1 % имеют образование начальных классов, 42 % – окончили среднюю школу, 32 % обладают средним специальным образованием, 10 % не окончили ВУЗ, а 17 % – окончили. 0 % не имеет никакого образования вообще. Наглядно все эти данные можно увидеть на рисунке 2.

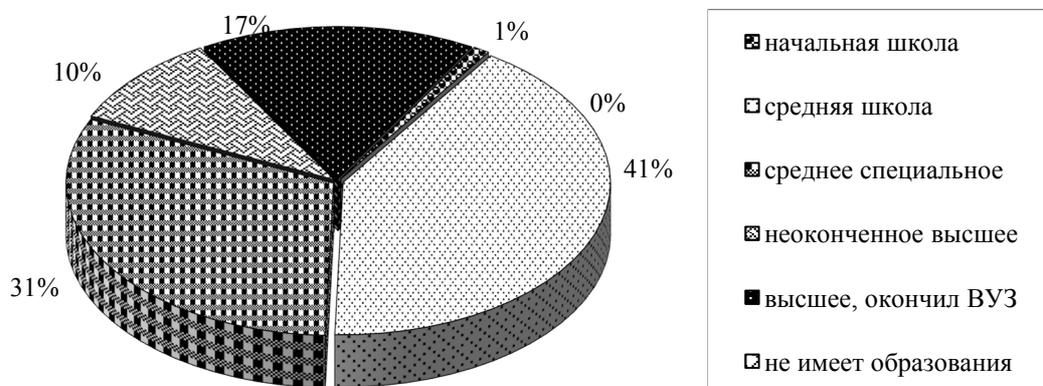


Рисунок 2 – Уровень образования родителя-одиночки или опекуна-одиночки

Согласно ответам специалистов, 2 % родителей-одиночек являются учащимися, студентами. 34 % родителей-одиночек, обратившихся или направленных в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» безработные, 8 % служат на государственной службе, 56 % являются работниками какого-либо предприятия.

Что касается возрастной структуры то, по результатам опроса, 28 % родителей-одиночек или опекунов-одиночек достигли возрастного диапазона 26 – 30 лет. 25 % достигли 31 – 40 лет, 21 % это люди в возрасте 19 – 25 лет. 10 % составили лица от 14 до 18 лет, 14 % это люди от 41 до 50 лет и, наконец, 2 % – от 51 года и старше. Посмотреть на графическое отображение этих данных можно на рисунке 3.

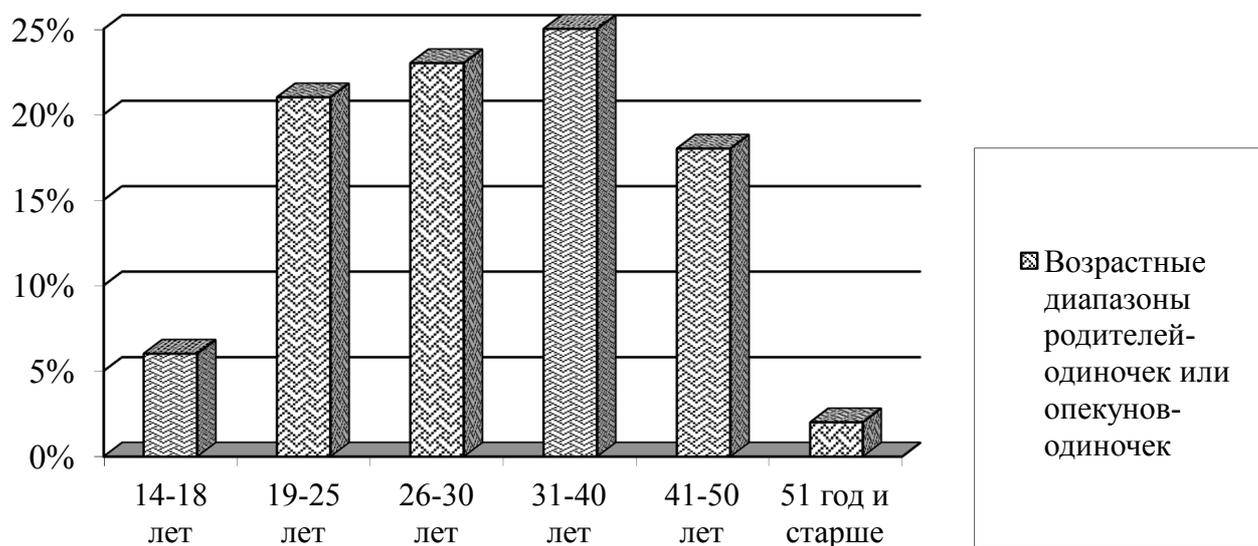


Рисунок 3 – Возрастная структура родителей-одиночек или опекунов-одиночек

Доходы неполных семей представлены в следующих данных опроса: 26 % неполных семей крайне бедны, их доход на одного члена семьи от 0 до 10 000 рублей. 59 % неполных семей бедны, их доход в расчёте на члена семьи достигает прожиточного минимума от 11 000 до 13 000 рублей. 11 % неполных семей получает доход выше прожиточного минимума, от 14 000 до 20 000 рублей. 3 % неполных семей имеют доход от 21 000 до 30 000 рублей, и 1 % имеют доход от 30 000 и более. Графически эти данные представлены на рисунке 4.

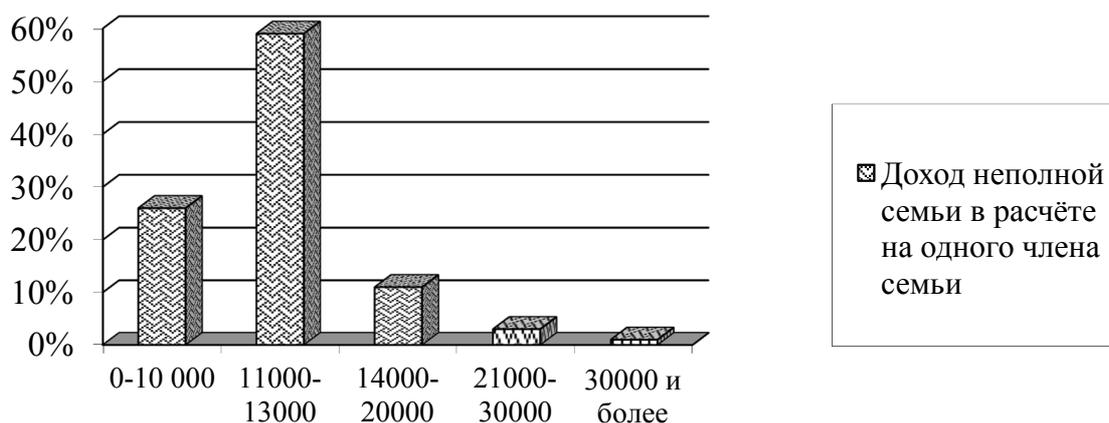


Рисунок 4 – Доход неполной семьи в расчёте на одного члена семьи

На вопрос, выплачиваются ли алименты родителю-одиночке или опекуну обратившемуся или направленному в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» и если да, то полностью или частично, респонденты отметили, что в 15 % случаев выплачиваются полностью, в 39 % выплаты частичные и в 46 % случаев алименты не выплачиваются.

Следующий вопрос был посвящён местности, в которой проживают неполные семьи. Ответ на данный вопрос был необходим для того, чтобы лучше понять необходимость онлайн-консультирования, так как ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» находится в городе Благовещенске, но также предоставляет социальные услуги и Благовещенскому району. То есть, неполные семьи из сельской местности должны тратить на дорогу к центру больше времени и сил, чем неполные семьи из города.

Ответы на вопрос о местности распределились следующим образом: 56 % неполных семей живут в городской местности и 44 % – жители села. Круговая диаграмма на рисунке 5 представляет эти данные графически.

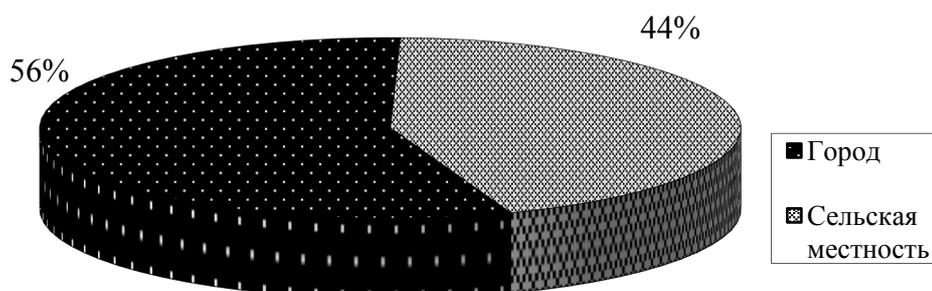


Рисунок 5 – Распределение неполных семей между селом и городом

Занятость неполных семей составляет: 23 % – на неполной занятости, 45 % работают в условиях полной занятости и в 32 % респонденты затруднились ответить. Данный вопрос был задан с той целью, чтобы понять, есть ли у родителей или опекунов время на очное посещение центра или они вынуждены корректировать свой график работы во время посещения центра.

Вопрос о том, достаточно ли времени и внимания уделяют родители-одиночки или опекуны своему ребёнку (детям) выявил следующие мнения респондентов – специалистов ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»: 5 % родителей-одиночек уделяют много времени и внимания своему ребёнку (детям), 23 % уделяют достаточно времени и внимания, 40 % не уделяют достаточно времени и внимания, 33 % не уделяют времени и внимания и 3 % респондентов затруднились ответить.

Таким образом, первый блок сформировал образ нуждающейся неполной семьи.

Второй блок вопросов был сконцентрирован вокруг форм и методов социального консультирования неполных семей в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

Так, в основном специалисты, при работе с неполными семьями, используют форму индивидуального социального консультирования. Это выглядит логично, так как проблемы неполной семьи зачастую нуждаются в конфиденциальности.

Опрос о методах социального консультирования, используемых в социальной работе с неполными семьями, распределил голоса таким образом: 58% социального консультирования – это *процессное консультирование*, в котором консультируемый активно включается в процесс решения своих проблем, обсуждает советы консультанта, может сам предлагать решения и идеи разрешения своей ситуации. 25 % социального консультирования – это *проективное консультирование*, котором консультант предлагает проект решения проблем консультируемому. Наконец, 17 % консультирования в БКЦСОН «Доброта» – это *рефлексивное консультирование*, суть которого состоит в том, чтобы консультируемый вживался в определённую роль, как бы со стороны смотрел на

свою проблему и процесс её решения.

Что касается того, какие услуги посредством социального консультирования могут быть оказаны в БКЦСОН «Доброта», то специалисты отметили все указанные в вопросе услуги. Наглядно все виды услуг можно увидеть на схеме рисунка 6. Необходимо отметить, что вопросы об услугах необходимы потому, что БКЦСОН «Доброта» оказывает различные виды социальных услуг, которые могут быть необходимы человеку в решении его проблем.

По процентному уровню востребованности у неполных семей, услуги разделяются так: 25 % необходимы социально-медицинские, 43 % нуждаются в социально-психологических услугах, 85 % необходимы социально-правовые и социально-экономические услуги, 76 % нуждаются в социально-бытовых услугах.

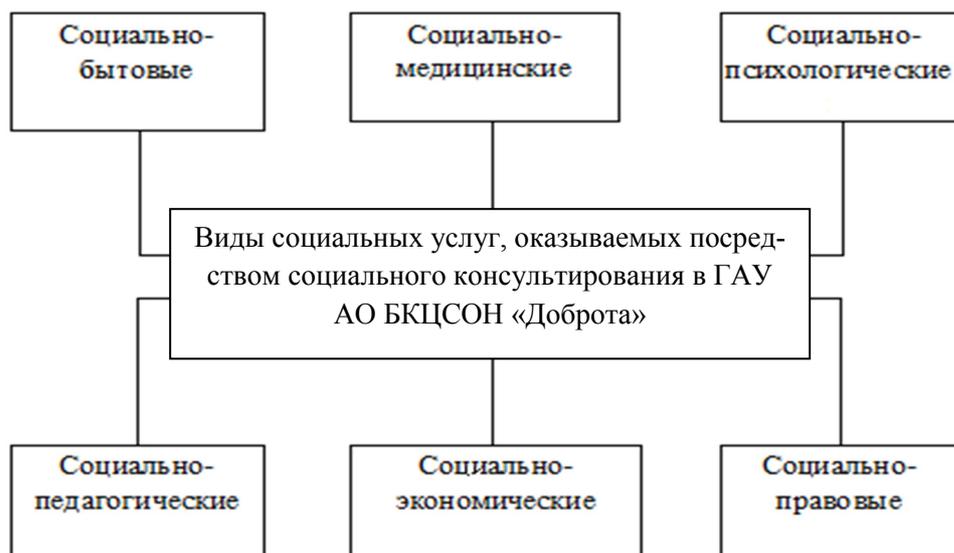


Рисунок 6 – Услуги в БКЦСОН «Доброта», оказание которых возможно посредством консультирования

Виды социального консультирования, оказываемые неполным семьям в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» распределились следующим образом: в 75 % оказывается проблемно-ориентированное консультирование, 67 % – личностно-ориентированное, в 85 % оказывается ресурсно-ориентированное консультирование.

По доступности для маломобильных категорий граждан консультирование в БКЦСОН «Доброта» доступно с небольшими сложностями в 94 % случаев и доступно с большими сложностями в 6 %.

Пять видов консультирования: психологическое, правовое, медицинское, социальное и экономическое оценивались по степени их доступности. Наиболее доступными стали социальное, экономическое и правовое.

Третий блок вопросов анкеты подводил к выявлению проблем социального консультирования неполных семей.

Прежде всего, специалисты испытывают трудности в консультировании в 64 % случаев.

Данные трудности возникают в связи с тем, что неполные семьи малообеспечены, испытывают проблемы с алиментными выплатами, второй родитель зачастую не участвует в жизни ребёнка, неполным семьям не хватает времени и ресурсов на своих детей, что связано с необходимостью зарабатывать деньги. Также проблемы с жильём, питанием, здоровьем, обеспеченностью одеждой. Некоторые неполные семьи сталкиваются с алкоголизмом и наркоманией, а также с тяжёлыми болезнями и инвалидностью.

Проблемы в организации социального консультирования в БКЦСОН «Доброта» с неполными семьями следующие: слабодоступность очного консультирования для некоторых неполных семей, недостаток времени, отсутствие информации о консультационных возможностях центра «Доброта». Существуют проблемы, связанные с посещением неполных семей, возможной агрессией с их стороны и негативом.

Пути повышения специалисты предложили следующие: увеличение финансирования социальных центров, строительство кризисных центров для женщин с детьми, увеличение штата сотрудников и разработка социальных программ.

Необходимость же такого социального проекта, как онлайн-консультирование ради увеличения доступности социального консультирования, специалисты оценили следующим образом. Они отметили, что доступ-

ность социального консультирования повысится значительно.

В результате, подводя итоги исследования, были сформулированы следующие выводы. Во-первых, неполная семья – это семья, состоящая из одинокого родителя или единственного опекуна с ребенком (детьми). 30 % респондентов отметили более широкое толкование неполной семьи как семьи, состоящей из родителя-одиночки с ребёнком (детьми) или из ближайших родственников ребёнка (детей) – бабушек и дедушек, то есть, расширенной неполной семьи. Неполная семья зачастую является материнской неполной семьёй, появляется в наиболее детородном возрасте от 18 до 35 лет родителя.

Во-вторых, посредством социального консультирования неполным семьям могут оказываться такие услуги, как: социально-экономические, социально-правовые, социально-бытовые, социально-психологические и социально-медицинские.

В-третьих, социальное консультирование преимущественно оказывается в индивидуальной форме.

В-четвёртых, методы социального консультирования неполных семей, которые обратились или были направлены в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» следующие: проективное консультирование, процессное консультирование и рефлексивное консультирование.

В-пятых, слабодоступность очного консультирования для некоторых неполных семей, недостаток времени, отсутствие информации о консультационных возможностях центра «Доброта». Существуют проблемы, связанные с посещением неполных семей, возможной агрессией с их стороны и негативом.

2.3 Практические рекомендации по оптимизации консультативной работы в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»

Существуют неполные семьи, которые нуждаются в помощи, квалифицированном совете, осознании, что делать и как поступить. Когда женщина (или мужчина) оказывается в ситуации становления матерью-одиночкой (отцом-одиночкой), она (он) не всегда обладает знаниями, что делать и что предпринять в такой ситуации.

Таким родителям необходима социально-правовая и социально-психологическая помощь. В первую очередь, им важно знать весь спектр услуг, которые им можно получить, а во вторую – находясь в такой ситуации, им необходима психологическая помощь и поддержка.

По многим причинам, не каждая неполная семья может обратиться за консультацией в социальный центр. Причинами этого могут быть: удалённость семьи от социального центра, плохие погодные условия, невозможность родителя оставить ребёнка с кем-то, инвалидность, болезнь и так далее. К тому же, даже обратившись в центр, родитель может испытывать ощущение, что он что-то не понял, что-то упустил, не задал какой-то важный вопрос. Ему может быть необходима домашняя обстановка и успокаивающее окружение.

Проведённый опрос специалистов также выявил ряд проблем, таких как недостаток времени, загруженность, а также наличие маломобильных членов семьи, нуждающихся как в передвижении к социальному центру, так и в уходе.

Во всех вышеперечисленных случаях одним из самых лучших способов решения проблемы будет онлайн-консультирование (Приложение В), воспользовавшись которым, мать-одиночка или отец-одиночка смогут получить квалифицированный совет, наметить путь решения проблемы, понять, в какие организации и с какими документами идти. Помимо этого, такая форма позволяет им не оставлять детей без присмотра и оставляет большое количество времени на решение материальных проблем.

В основе проекта онлайн-консультирования лежит стремление сделать жизнь таких людей удобнее, предложить им современный и быстрый способ ориентации в решении сложившихся проблем.

Прежде всего, социальное онлайн-консультирование – это вид помощи, оказываемый посредством сети Интернет. Оно представляет собой альтернативный источник, особенно в тех случаях, когда традиционное консультирование затруднено, недоступно или невозможно.

Особенно актуально получение такой формы консультационной помощи в тех случаях, когда в социальном учреждении большие очереди, или когда че-

людей ограничен в своих возможностях по состоянию здоровья (инвалид), в силу материально-технических трудностей или удалённости от социального центра.

Онлайн-консультирование, как правило, осуществляется посредством видео-чата или текстового чата в режиме реального времени. В последнем случае, человек имеет возможность посредством различных устройств хранить у себя всю полученную на консультации информацию и использовать её при необходимости.

Преимуществом текстового чата перед видео-чатом является его более низкая требовательность к скорости интернет-соединения, производительности компьютера или смартфона. К тому же, стоимость реализации такого чата ниже.

Многие текстовые мессенджеры имеют возможность отправки текстовых сообщений с прикреплением файлов. Таким образом, появляется возможность переслать формы бланков, заявлений и документов, если есть такая необходимость (Приложение В).

Социальный проект онлайн-консультирования на базе КЦСОН «Доброта» предполагает именно форму текстового чата или мессенджера, с возможностью текстовой переписки и прикрепления файлов. Это удобно, просто и эффективно. Такими мессенджерами для сайтов являются Jivo, TalkDriver, Talk Me, LiveTex и многие другие. Существуют бесплатные версии, условно-бесплатные и платные. Большинство сервисов предоставляют услуги своего мессенджера бесплатно на ограниченный период или с ограниченным количеством операторов.

Для реализации проекта онлайн-консультирования рекомендуется сервис Jivo. Данный бизнес-мессенджер прост в обращении, работает и на ПК, и на смартфонах под управлением ОС Android и iPhone, имеет поддержку русского языка. Бесплатная версия способна поддерживать до пяти операторов, но платная версия обладает расширенным функционалом, по сравнению с бесплатной, таким как неограниченное количество операторов, неограниченный срок хра-

нения переписки, экспорт отчётов в Excel, проверка орфографии и другие.

Сам социальный проект состоит из серии этапов. На *первом этапе* происходит контакт с учреждением, на базе и с ресурсным обеспечением которого планируется реализация проекта. В данном случае это – Благовещенский комплексный центр социального обслуживания «Доброта». Выбор центра продиктован его тесной работой с неполными семьями – в центре присутствует отделение «Семья и дети», в чьём ведении находится учёт семей в тяжёлой жизненной ситуации и семей группы риска, в число которых зачастую попадают неполные семьи.

Таким образом, специалисты центра обладают необходимым опытом и квалификацией, которые необходимы для помощи в осуществлении проекта. Специалисты центра ведут многолетнюю работу с неполными семьями и знают особенности и специфические потребности данной категории.

Особое значение имеет демонстрация проекта, убеждение сотрудников центра в его важности и привлечение их к его реализации. На этом этапе важно подчеркнуть, каким именно образом проект повысит эффективность работы в области помощи неполным семьям.

В этом случае, стоит вспомнить, что многие неполные семьи не имеют никаких знаний о доступных им льготах, критериях их получения, не знают, какие выплаты им положены и куда, к кому и с какими документами они должны обратиться. При этом времени на посещение социального центра у работающей или сильно занятой матери-одиночки нет. Стоит также отметить группу лиц, страдающих ленью или алкоголизмом – для них онлайн-консультации также будут лучшим выбором, нежели личное присутствие.

Во всех вышеперечисленных случаях они получают грамотные консультации и по итогу, многим останется только занести оригиналы документов.

После успешной презентации проекта проводятся организационные встречи, на которых решаются вопросы места, времени, обсуждения сметы расходов, распорядка, оплаты труда.

На *втором этапе* начинается приобретение необходимого оборудования

и найм сотрудников. Закупка оборудования происходит с привлечением средств бюджета города и КЦСОН «Доброта». Для стабильной работы онлайн-консультирования требуется не менее 2-х компьютеров и не менее 2-х консультантов для работы за ними.

Найм консультантов осуществляется через Центр Занятости Населения и центры содействию трудоустройства выпускников университетов. Возможно привлечение и других ресурсов: рекомендаций и объявлений на сайтах, в газетах и журналах.

После закупки оборудование происходит установка на него лицензионного программного обеспечения и обучение сотрудников работе с ним. После небольшого периода обучения (современные мессенджеры заинтересованы в своей простоте и доступности для клиентов) и знакомства с функционалом, сотрудник приступает к консультированию.

Третий этап – основной. На данном этапе происходит непосредственное проведение онлайн-консультаций. Это этап апробации технологии, получения опыта, выявление всех неучтенных достоинств и недостатков.

Именно в полевых условиях данного этапа уточняется нужность и востребованность технологии, её адекватность требованиям современности.

Оказывая консультации населению, специалист должен внимательно следить за их полнотой и тем, насколько они понятны консультируемому. В случае онлайн-консультации действуют те же принципы, как и в случае традиционной консультации: профессионализм и компетентность, доверительность, конфиденциальность и результативность. Онлайн-консультация должна быть не менее качественной, чем традиционная консультация в приёмном кабинете специалиста.

По итогам пробных консультаций клиентам предлагается онлайн-опрос или анкета, в которых они должны дать свою оценку консультации. Оценка пользователей крайне важна для дальнейшей оценки эффективности, нужности проекта. Положительно оценивая оказанную ему услугу, клиент позволяет рассмотреть её дальнейшую реализацию. Негативная оценка требует пристального

рассмотрения недостатков системы, совершенствования её элементов.

Важным элементом данного этапа является информирование населения о проведении онлайн-консультаций неполным семьям. Эффективным будет размещение объявлений в местах частого пребывания целевой группы – в социальных центрах, возле приёмных кабинетов специалистов. Возможна раздача бумажных буклетов (Приложение Д), упоминание услуги в любых других рассылках социального центра.

Эффективным будет размещение рекламных баннеров на сайтах социальной защиты г. Благовещенска и Благовещенского района.

Возможно информирование и в социальных сетях, таких как Instagram (Приложение Г).

Все вышеперечисленные методы информирования населения о новой услуге будут эффективны. Все они приведут к увеличению числа консультаций, повышению информированности населения.

Четвёртый этап характеризуется подведением итогов. Итогом реализации проекта должно стать повышение информированности неполных семей, повышение эффективности решения их проблем. То есть, необходимо, чтобы каждая неполная семья, имеющая доступ к Интернету, могла получить своевременную и качественную онлайн-консультацию. Во многих случаях, оперативное предоставление информации может предотвратить негативное развитие ситуации.

На этом, заключительном, этапе, рассматриваются итоговые отчеты, рекомендации и жалобы. По итогам рассмотрения, комиссия выносит вердикт – целесообразен ли проект, каков уровень его эффективности и насколько оказался применим проект в текущей социальной ситуации. Если уровень эффективности проекта высок, если он показал большой охват семей и затраты на его проведение окупились улучшением социальной ситуации – проект можно считать успешным и рассмотреть возможность его продления. В случае неуспеха проекта – высоких затратах при низкой эффективности, недовольстве клиентов онлайн-консультированием, каких-либо форс-мажорных обстоятельствах, - может

быть рассмотрено решение о приостановке или прекращении проекта.

Подводя итог, стоит отметить важность и необходимость получения современным человеком точной и качественной информации в максимально короткий срок. Неполные семьи – такие же люди, и необходимость в быстрой и доступной информации у них так же высока. Стоит отметить высокую востребованность онлайн-консультаций во всём мире и необходимость онлайн-консультаций в социальной сфере. Неполные семьи испытывают большой дефицит средств и времени и реализация такого проекта – необходимость современного информационного общества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, завершая бакалаврскую работу, стоит отметить, что многие неполные семьи в нашей стране испытывают определённые трудности и нуждаются в определённой социальной защите и поддержке. Данные статистических служб убедительно показывают рост неполных семей, а неполные семьи, в свою очередь, имеют повышенный шанс оказаться в категории нуждающихся. Огромное количество долгов по алиментным выплатам способствует данному процессу.

И разумеется, нуждающимся неполным семьям необходима помощь общества. Как посредник между нуждающимся и государством, в данной бакалаврской работе рассматривается социальное консультирование неполных семей.

В ходе написания данной работы также был предложен социальный проект. Рассматривая его, стоит отметить, что появление быстрого и современного способа консультирования неполных семей – это большой шаг вперёд для учреждений социальной защиты. Развитие и востребованность онлайн-консультирования в коммерческих консультированиях, особенно юридического и медицинского характера, показывает, что оно также может быть применимо и в социальном консультировании на сайтах социальных учреждений.

В ходе бакалаврской работы было поставлено несколько задач. Так, первая задача была сосредоточена на потребности охарактеризовать базовые теоретические характеристики понятию и типам неполных семей. Потребности потому, что определение основных понятий и типов неполных семей необходимо для полного понимания объекта курсовой работы.

Так, объект курсовой работы – неполные семьи – это семья, состоящая из одинокой матери (одинокоего отца) с ребенком (детьми), разведенной женщины (разведенного мужчины) с ребенком (детьми), вдовы (вдовца) с ребенком (детьми). Данное толкование понятия взято из проекта федерального закона «Об основах государственной поддержки семьи в Российской Федерации», так

как понятие «неполная семья» в действующем российском законодательстве отсутствует.

Второй задачей стало выделение и раскрытие социальных проблемы неполных семей, становящихся наиболее частой причиной обращения неполных семей в социальные службы или попадания в зону действия таких служб. В рамках данной задачи были рассмотрены такие проблемы, как: материально-финансовая, социально-психологическая, проблема совмещения профессиональных и родительских ролей, а также проблема качества здоровья детей. Было отмечено, что вышеперечисленные проблемы характерны как для материнских и отцовских неполных семей, так и для расширенных неполных семей – семей, в которых воспитанием детей занимаются родственники отсутствующих родителей.

Третья задача была посвящена изучению нормативно-правовых аспектов работы с неполными семьями, в рамках этой задачи было необходимо привести нормативно-правовые акты, непосредственно участвующие в работе с неполными семьями. Были рассмотрены как международные нормативно-правовые акты, так и российские. Так, рассмотрению подверглись Конвенция ООН о правах ребёнка, основной закон страны – Конституция Российской Федерации и ряд федеральных законов, таких как Федеральный закон «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» от 19.05.1995 № 81-ФЗ, Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ (ред. от 01.10.2019, с изм. от 22.04.2020) «О страховых пенсиях» и т. д. Общим для всех вышеуказанных законов является то, что они все тем или иным образом затрагивают вопрос о помощи детям и их родителям.

Четвёртая задача была сформулирована как необходимость дать теоретическую характеристику понятию, сущности и принципам социального консультирования. И как следствие, в данной задаче были определены принципы социального консультирования: профессионализма и компетентности, доверительности, конфиденциальности, результативности. Данные принципы были также подробно раскрыты и было отмечено, что социальное консультирование – это

многосторонняя деятельность, включающая в себя не только квалифицированные советы и рекомендации по подбору решения материальных проблем клиентов, но и имеющая психологические и этические аспекты.

Пятой задачей, стоящей перед настоящей бакалаврской работой, стал анализ социального консультирования на базе БКЦСОН «Доброта». В ходе данного анализа были проанализированы востребованность социального консультирования неполных семей в городе Благовещенске и Благовещенском районе, данные ЗАГСа, был проведен опрос специалистов в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта». Данный опрос помог в составлении социального портрета неполной семьи, выявил проблемы и трудности в социальном консультировании неполных семей. Также данный опрос показал, какие методы, формы и технологии использует опрошенный социальный центр в данный момент.

Вывод гласил, что, анализируя услуги, предоставляемые БКЦСОН «Доброта», количество потенциально нуждающихся и возможности центра, можно отметить нуждаемость в удобном и быстром способе получения всей необходимой информации – онлайн-консультировании на базе БКЦСОН «Доброта».

Заключительной задачей, как рекомендацией к улучшению работы учреждения, стало составление социального проекта на базе КЦСОН «Доброта». Данная задача была выполнена таким образом, что в качестве социального проекта был предложен проект социального консультирования на базе БКЦСОН «Доброта». Выполнение этой задачи предполагало определить причины, по которым нужен именно этот проект, формы реализации, этапы выполнения, предложение, кто именно будет проводить онлайн-консультирование.

Вывод указывал на то, что существует важность и необходимость получения современным человеком точной и качественной информации в максимально короткий срок. Неполные семьи – такие же люди, и необходимость в быстрой и доступной информации у них так же высока. Стоит отметить высокую востребованность онлайн-консультаций во всём мире и необходимость онлайн-консультаций в социальной сфере. Неполные семьи испытывают большой дефицит средств и времени и реализация такого проекта – необ-

ходимость современного информационного общества.

Таким образом, делая вывод в целом по всей бакалаврской работе, следует отметить, что те неполные семьи, которые испытывают необходимость в социальной помощи, должны оценить такой шаг, как повышение удобства доступа ко всей необходимой неполным семьям социальной и правовой информации. Развитие сети Интернет позволило получать доступ к информации множеству людей и неполные семьи не являются исключением. Использование сетей Интернет для обеспечения доступа к социальному онлайн-консультированию – важный шаг на пути к обеспечению неполных семей необходимой информацией. Помимо всего прочего, онлайн-консультирование является безопасным, родителю не нужно оставлять детей одних или подвергаться риску заразиться и заразить семью опасными инфекциями. Можно сказать, что доступная и быстрая консультативная помощь – это то, что нужно современному человеку.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Алешина, Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование : Изд. 2-е. / Ю. Е. Алешина. – М. : Независимая фирма «Класс», 2017. – 208 с. – С. 89.
- 2 Антонов, А. И. Социология семьи / А. И. Антонов, В. М. Медков. – М. : Изд-во МГУ : Изд-во Международного университета бизнеса и управления («Братя Карич»), 2017 – 67 с.
- 3 Араловец, Н. А. Дети в семьях России. Вторая половина XX века : демографический аспект / Н. А. Араловец // Текст научной статьи по специальности «Социологические науки». – 2008. – С. 150 – 200.
- 4 Арсенина, О. В. Этические основы социальной работы : курс лекций / О. В. Арсенина ; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2014. – 72 с. – С. 56.
- 5 Башкирова, Н. Решение проблем неполной семьи / Н. Башкирова. – М. : Наука и техника, 2018. – 310 с.
- 6 Бойко, Ж. В. Этические основы социальной работы : учеб. пособие / Ж. В. Бойко. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2012. – 94 с.
- 7 Британская ассоциация консультирования и психотерапии [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <https://www.bacp.co.uk/about-us/about-bacp/> (10.05.2020).
- 8 Бруй, Б. П. О некоторых медико-демографических и социальных аспектах развития подростков / Б. П. Бруй, В. И. Дмитриев, М. М. Балыгин // Здоровоохранение Рос. Федерации. – 2015. – № 2. – С. 41 – 47.
- 9 Ведомственная статистическая отчетность Федеральной службы судебных приставов [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <https://fssp.gov.ru/statistics> (13.05.2020).
- 10 Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/ (13.05.2020).

11 Голод, С. И. Семья и брак : историко-социологический анализ / С. И. Голод. – СПб., 2017. – С. 198 – 211.

12 Гуревич, В. С. Мониторинг экономической ситуации в России в апреле 2018 года // В. С. Гуревич, А. В. Колесников. — Институт экономической политики им. Е.Т. Гайдара и РАНХиГС. — 2018. — № 7 (68). — С. 428-430.

13 Гурко, Т. А. Социальная работа с неполными семьями / Т. А. Гурко. – М. : Министерство социальной защиты населения РФ, Центр общечеловеческих ценностей, 2018. – 280 с.

14 Дементьева, И. Ф. Негативные факторы воспитания детей в неполной семье / И. Ф. Дементьева // Социологические исследования. – 2018. – № 11. – С. 17 – 23.

15 Дудина, С. Ю. Расширенная семья: её типы и структура / С. Ю. Дудина // Вестник КГУ им. Н. А. Некрасова. – Костромской государственной университет им. Н. А. Некрасова. – 2018. – С. 15 – 21.

16 Елизаров, А. Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования : Учебное пособие / А. Н. Елизаров. – М. : «Ось-89», 2013. – 336 с. – С. 78.

17 Ерохин, Ю. С. Технологии социальной работы : цикл и ритм / Ю. С. Ерохин. – М., 2014. – 102 с.

18 Закон Амурской области от 11 июля 2014 года № 388-ОЗ «О социальной поддержке граждан, имеющих детей» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <https://base.garant.ru/24130756/> (15.05.2020).

19 Закон Амурской области от 19 января 2005 года № 411-ОЗ «Об адресной социальной помощи» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <https://base.garant.ru/24182413/> (15.05.2020).

20 Закон Амурской области от 19.01.2005 № 408-ОЗ «О мерах социальной поддержки многодетных семей» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <https://base.garant.ru/24109819/> (13.05.2020).

21 Закон РФ от 19.04.1991 № 1032-1 (ред. от 07.04.2020) «О занятости населения в Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа. –

URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_60/ (17.05.2020).

22 Зомбарт, В. Социология : учеб. пособие / В. Зомбарт. – М. : Просвещение, 2016. – 129 с.

23 Зритнева, Е. И. Семейноеведение / Е. И. Зритнева, Н. П. Клушина. – Москва, 2018. – 160 с.

24 Иванов, О. И. Введение в социологию социальных проблем / О. И. Иванов. – СПб. : НОРМА-М, 2014. – 325 с.

25 Ильин, В. А. Археология детства : Психологические механизмы семейной жизни / В. А. Ильин. – М. : Независимая фирма «Класс», 2017. – 208 с.

26 Казарян, М. Ю. Вопросы эмоционального состояния детей в неполных семьях / М. Ю. Казарян, А. И. Сайфугалиева // Психологические проблемы современной российской семьи / Под общей редакцией доктора психологических наук В. К. Шабельникова и кандидата психологических наук А. Г. Лидерса. – М. – 2015. – 360 с.

27 Калабихина, И. Е. Неполные семьи : проблемы и перспективы / И. Е. Калабихина // Семья в России. – 2018. – № 1. – С. 13 – 15.

28 Калабихина, И. Е. Российская неполная семья : перспективы и реалии. Теоретический и практический аспект экономического развития / И. Е. Калабихина. – М. : ТЕИС, 2018. – С. 5 – 8.

29 Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990) [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9959 (14.05.2020).

30 Конституция Российской Федерации : оф. текст. – М. : Изд-во Проспект, 2019. – 44 с.

31 Консультационная психология : определение и степени [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <https://www.thechicagoschool.edu/psychology-programs/counseling-psychology/> (17.05.2020).

32 Крайг, Г. Неполная семья как социальная проблема / Г. Крайг, Д. Бокум. – СПб. : Питер, 2018. – 218 с.

- 33 Кузнецова, Л. П. Основные технологии социальной работы : Учебное пособие / Л. П. Кузнецова. – Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 2012. – 92 с. – С. 59.
- 34 Лагойда, Н. Г. Проблема стабильности брака и роста числа разводов в современном обществе / Н. Г. Лагойда // Вестник БГУ. – 2017. – № 2. – С. 6 – 9.
- 35 Малышев, К. Профилактика и коррекция девиантного поведения // Основы безопасности жизни / К. Малышев. – 2017. – № 2. – С. 52 – 54.
- 36 Матейчик, З. Некоторые психологические проблемы воспитания детей в неполной семье / З. Матейчик. – М. : Прогресс, 2018. – 280 с.
- 37 Международный пакт о гражданских и политических правах (Принят 16.12.1966 Резолюцией 2200 (XXI) на 1496-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5531/ (17.05.2020).
- 38 Нечаева, А. М. Семейное право : учебник для академического бакалавриата / А. М. Нечаева. – 8-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 294 с.
- 39 Николаева, Я. Г. Воспитание ребенка в неполной семье / Я. Г. Николаева // Организация педагогической и социальной помощи неполным семьям : пособие для психологов и педагогов. – М : Владос. – 2018. – С. 9 – 11.
- 40 Основные статистические показатели : Официальный сайт РОССТАТа [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.gks.ru/bgd/regl/b17_14p/Main.html (15.04.2020).
- 41 Отчет о работе управления записи актов гражданского состояния Амурской области за 2019 год : Управление записи актов гражданского состояния Амурской области [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : <https://zags28.amurobl.ru/pages/ZGS%20plany-raboty-upravleniya-zags-amurskoy-oblasti/otchet-o-rabote-upravleniya-zapisi-aktov-grazhdanskogo-sostoyaniya-amurskoy-oblasti-za-2019-god/> (15.05.2020).
- 42 Павленок, П. Д. Основы социальной работы: Учебник/ П. Д. Павленок, А. А. Акмалова, О. Я. Гойхман. — М. : ИНФРА-М, 2019 — 534 с.
- 43 Психология социальной работы : Учебник для бакалавров / И. Н. Га-

ласюк, О. В. Краснова, Т. В. Шинина ; под ред. докт. психол. наук О. В. Красновой. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. – 304 с.

44 Семейный Кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 06.02.2020) [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8982 (20.05.2020).

45 Семьеведение : учебное пособие, часть 1 / Н. А. Чуркина. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2017. – 66 с.

46 Социальная работа : история, теория и практика : учебник / Е. И. Холостова. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 405 с.

47 Технология социальной работы : Учебник для бакалавров / Под редакцией Е. И. Холостовой, Л. И. Кононовой. – 3-е изд., стер. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2019. – 478 с.

48 Трудовой кодекс Российской Федерации. – М. : Изд-во Проспект, 2017. – 154 с.

49 Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 08.06.2020) [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/ (20.05.2020).

50 Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_6659/ (13.05.2020).

51 Федеральный закон от 24.07.1998 № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19559/ (13.05.2020).

52 Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ (ред. от 01.10.2019, с изм. от 22.04.2020) «О страховых пенсиях» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156525/ (17.05.2020).

53 Федотова, Н. И. Неполная семья как объект социальной работы. Типы неполных семей / Н. И. Федотова, М. Д. Масанова // Молодой ученый. – 2014. – № 10 (69). – С. 428 – 430.

54 Эйдмиллер, Э. В. Психология и психотерапия семьи / Э. В. Эйдмиллер, В. А. Юстицкис. – СПб. : Питер, 2016. – 142 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

«Социальное консультирование неполных семей на базе ГАУ АО БКЦСОН

«Доброта»»

Актуальность. Прежде всего, актуальность исследования обуславливается такими обстоятельствами, как: рост количества разводов, набравший особую силу в последние годы, также необходимо предотвращать попадание детей в детские дома, причиной чему может становится нехватка материальных средств в неполной семье для воспитания детей. Особую силу также имеет злоупотребление алкоголем и наркомания, последние обстоятельства также зачастую становятся движущей силой для расставания родителей. Все вышеперечисленные обстоятельства увеличивают вероятность отказа от детей их родителями или изъятие детей из семьи работниками социальных служб. Соответственно, неполным семьям, испытывающим вышеуказанные проблемы, одну или несколько, или находящимся в зоне риска возникновения таких проблем, необходима консультационная помощь. Консультационная помощь, в большинстве случаев, является первым шагом на пути решения проблем неполных семей.

Объект исследования – специалисты ГАУ АО Благовещенский КЦСОН «Доброта», осуществляющие работу с неполными семьями.

Предмет исследования – мнения специалистов центра о социальном консультировании неполных семей в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

Цель социологического исследования – анализ организации социального консультирования неполных семей в ГАУ АО Благовещенский КЦСОН «Доброта».

Задачи:

1) Составить социальный портрет неполной семьи, обратившейся или направленной в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

2) Выяснить, какие услуги посредством социального консультирования оказываются в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» неполным семьям.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

3) Изучить формы социального консультирования неполных семей, которые обратились или были направлены в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

4) Проанализировать методы социального консультирования неполных семей, которые обратились или были направлены в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

5) Выявить, какие проблемы сопровождают социальное консультирование неполных семей, которые обратились или были направлены в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

Семья – малая социальная группа, совместно ведущая общее хозяйство и имеющая взаимную моральную ответственность. В семье происходит реализация естественных потребностей, создаётся непосредственный контакт членов семьи, их социализация, передача накопленного социального опыта, а также реализация чувства родства и любви.

Неполная семья – семья, состоящая из одинокой матери (одинокоего отца) с ребенком (детьми), разведенной женщины (разведенного мужчины) с ребенком (детьми), вдовы (вдовца) с ребенком (детьми).

Семья «группы риска» – это семья, в составе которой имеются наркозависимые, алкозависимые, а также лица, совершающие антиобщественные действия, правонарушения и преступления. В такой семье, как правило, отсутствует контроль за обучением детей, их воспитанием, дети склонны совершать самовольные уходы из семьи, нарушены детско-родительские отношения.

Семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации – это такая семья, в которой нормальная жизнедеятельность является нарушенной какими-либо обстоятельствами, к которым, как пример, можно отнести безработицу, болезнь, низкую финансовую обеспеченность. Такая семья также характеризуется тем, что как правило, не в состоянии решить эти проблемы самостоятельно, без помощи специалистов и соответствующих социальных служб.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Малоимущая семья – к таким семьям относят те семьи, чей общий доход, в пересчёте на одного члена семьи ниже прожиточного минимума того субъекта Российской Федерации, в котором зарегистрирована и проживает данная семья.

Трудные дети – к таким детям относят тех детей, чье поведение можно оценить как отклоняющееся от принятых в обществе норм и стандартов.

Жестокое обращение – данным понятием характеризуют такое поведение, которое явно выходит за пределы общепринятых норм и носит риск причинения значительного физического или психологического вреда.

Социальная проблема – под этим словом понимают противоречие, некую ситуацию, которую субъект деятельности осознаёт, как несоответствие между целью своей деятельности и ее конечным результатом.

Вредная привычка – что касается вредных привычек, то, как правило, это действия, неоднократно повторяющиеся индивидом. Особенность этих действий состоит в том, что они вредоносны и для человека, и для его ближайшего окружения. Действия эти систематически повторяются индивидом и ему сложно их прекратить.

Отклоняющееся поведение – это поступки, отклоняющиеся от принятых в обществе норм поведения. Такое поведение может отклоняться позитивно или негативно, то есть, нести положительные или отрицательные последствия для общества и/или человека.

Девиантное поведение – прежде всего, к видам девиантного поведения относят такие социальные явления, как алкоголизм, наркомания или преступность. Девиантное поведение у человека может быть последствием неудачной социализации, а также может быть итогом неправильной индивидуализации личности, её самоидентификации. В результате подобного, человек может оказаться «социально-дезорганизованным». И, как следствие, его нормы поведения, культурные нормы и ценности оказываются в состоянии противоречия, оказы-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

ваются крайне слабы или вовсе отсутствуют.

Ближайшее окружение – под ближайшим окружением человека принято понимать семью, коллег на работе (трудовой коллектив), сокурсников и одноклассников, а также другие группы, в которых он состоит, с которыми тесно связан.

Малая группа – под такой группой понимают объединённых чем-либо людей, общее количество которых варьируется от 2 – 3 человек (примером такой малой группы может быть семья) до 20 – 30 человек (примерами таких малых групп могут быть студенческие группы, трудовые коллективы). Такие группы, как правило, объединяются или их объединяют с целью заниматься делом, общим для всех членов группы. Члены таких групп напрямую взаимосвязаны друг с другом, вступают в частые взаимные социальные контакты.

Социальное консультирование – это технология оказания организациям и гражданам социальных услуг при помощи консультантов, специально обученных для данной деятельности и имеющих необходимую квалификацию. Основными задачами таких специалистов является помощь в выявлении социальных проблем получателя, внимательный анализ выявленных проблем, предоставление рекомендаций по их решению и содействие, в случае возникновения такой необходимости, выполнению необходимых решений. Это оказываемая квалифицированными специалистами помощь и совет тем, кто в такой помощи нуждается, кто испытывает различные проблемы, решение которых может быть найдено в системе социальных служб. Социальное консультирование преследует цели социализации таких лиц, их восстановление и возвращение к нормальной социальной жизни.

ОПЕРАЦИОНАЛИЗАЦИЯ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

СТРУКТУРНАЯ ОПЕРАЦИОНАЛИЗАЦИЯ



Рисунок 1. А – Структурная операционализация

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

ФАКТОРНАЯ ОПЕРАЦИОНАЛИЗАЦИЯ

Таблица 2. А – Факторная операционализация

<i>Специалисты ГАУ АО Благовещенский КЦСОН «Доброта»</i>	
СУБЪЕКТИВНЫЕ ФАКТОРЫ	ОБЪЕКТИВНЫЕ ФАКТОРЫ
<p>Социально-демографические: пол, возраст, образование, должность.</p> <p>Правовая культура: знание нормативно-правовой документации в области социального консультирования неполных семей.</p> <p>Знание форм, технологий и направлений социального консультирования неполных семей.</p> <p>Возможность разрешения социальных проблем неполных семей.</p> <p>Социальный портрет неполной семьи.</p> <p>Социальные проблемы неполной семьи: материально-финансовая, социально-психологическая, проблема совмещения профессиональных и родительских ролей, а также проблема качества здоровья детей</p>	<p>1) Социальная политика государства по отношению к неполным семьям.</p> <p>2) Социальная защита неполных семей в Амурской области.</p> <p>3) Социальное консультирование неполных семей в системе социальной защиты в Амурской области.</p>

Гипотеза: социальное консультирование неполных семей в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» можно охарактеризовать как обладающую средней эффективностью. Как следствие, социальное консультирование неполных семей можно охарактеризовать как нуждающееся в модернизации.

Таблица 3. А – *Этапы исследования*

Этапы исследования	<i>Содержание</i>	<i>Сроки реализации</i>
1 .	Разработка программы	01.04. -21.04.
2.	Разработка инструментария	21.04. -26.04.
3.	Проведение исследования	01.05. - 10.05.
4.	Обработка первичной информации на ЭВМ	11.05. -14.05.
5 .	Обработка, анализ и интерпретация данных, получение эмпирически обоснованных выводов	15.05. -27.05.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Исследование проводилось при помощи метода *экспертного опроса*. Были опрошены специалисты по социальной работе Государственного автономного учреждения Амурской области благовещенского комплексного центра социального обслуживания «Доброта». Всего было опрошено 20 специалистов: среди них специалисты по социальной работе, руководители отделов, логопеды, социальные педагоги и психологи.

База исследования: Настоящее исследование было проведено во время прохождения преддипломной практики по получению профессиональных знаний и умений с 30.04.2020 г. по 29.05.2020 г. в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта».

Методы исследования были следующие: анализ документов, нормативно-правовых актов, отчётов по работе с неполными и неблагополучными семьями, сплошной опрос специалистов, анкетирование.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

АНКЕТА

Уважаемый респондент! В рамках написания дипломной работы проводится исследование с целью анализа организации социального консультирования неполных семей в ГАУ АО Благовещенский КЦСОН «Доброта». Вам необходимо внимательно прочитать анкету и отметить те ответы, с которыми Вы согласны или написать свой ответ. Анкета анонимная, вся полученная информация будет использована только в научных целях.

I БЛОК – СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ НЕПОЛНОЙ СЕМЬИ, ОБРАТИВШЕЙСЯ ИЛИ НАПРАВЛЕННОЙ В ГАУ АО БКЦСОН «ДОБРОТА»

1. На Ваш взгляд неполная семья это – ?

1.1. Это семья, состоящая из одинокого родителя или одинокого опекуна с ребенком (детьми).

1.2. Это семья, состоящая из родителя-одиночки с ребёнком (детьми) или из ближайших родственников ребёнка (детей) – бабушек и дедушек, то есть, расширенная неполная семья.

1.3. Это семья, состоящая из родителя-одиночки, не состоящего в браке, но имеющего ребёнка (детей) и проживающего совместно с их вторым биологическим родителем.

1.4. Другое _____

2. Какое количество неполных семей состоит на учёте как неблагополучные?

2.1. Менее 100 семей;

2.2. Более 100 семей;

2.3. Менее 300 семей;

2.4. Более 300 семей;

2.5. Другое _____

3. Укажите процент отцовских неполных семей среди родителей-одиночек/опекунов, обратившихся или направленных в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

3.1. ~40%;

3.2. ~30%;

3.3. ~20%;

3.4. ~10%;

3.5. ~5%;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

4. Охарактеризуйте наиболее часто встречающийся уровень образования родителя-одиночки или опекуна в том же статусе, обратившегося или направленного в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

- 4.1. Начальная школа;
- 4.2. Средняя школа;
- 4.3. Среднее специальное;
- 4.4. Неоконченное высшее;
- 4.5. Высшее, окончил ВУЗ;
- 4.6. Не имеет образования.

5. Какое социальное положение является наиболее часто встречающимся у родителя-одиночки или опекуна, обратившегося или направленного в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

- 5.1. Учащийся, студент;
- 5.2. Безработный;
- 5.3. Служащий на государственной службе;
- 5.4. Работник предприятия;
- 5.5. Другое _____

6. Укажите, в каком возрасте родитель-одиночка или опекун наиболее часто обращается или направляется в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

- 6.1. 14- 18 лет;
- 6.2. 19 -25 лет;
- 6.3. 26-30 лет;
- 6.4. 31-40 лет;
- 6.5. 41 -50 лет;
- 6.6. 51 год и старше.

7. Назовите, в каком возрасте наиболее часто становятся родителями-одиночками или опекунами получатели социальных услуг в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

- 7.1. 14- 18 лет;
- 7.2. 18 -25 лет;
- 7.3. 25-30 лет;
- 7.4. 30-40 лет;
- 7.5. 40 -50 лет;
- 7.6. 50 лет и старше.

8. Укажите доход неполной семьи, обратившейся или направленной в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта», в расчете на одного члена семьи (в рублях)?

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

- 8.1.0-10 000; 26
- 8.2.11000-13000;
- 8.3.14000-20000;
- 8.4.21000-30000;
- 8.5. 30000 и более.

9. Укажите, выплачиваются ли алименты родителю-одиночке или опекуну обратившемуся или направленному в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» и если да, то полностью или частично?

- 9.1. Да, выплачиваются полностью;
- 9.2. Да, выплачиваются частично;
- 9.3. Нет, не выплачиваются.

10. Укажите, в какой местности проживают неполные семьи, обратившиеся или направленные в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

- 10.1 Город;
- 10.2 Сельская местность.

11. Если вы отметили в вопросе 5 варианты 5.3 или 5.4 то отметьте, какой является занятость неполных семей, обратившихся или направленных в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

- 11.1. Полная занятость;
- 11.2. Частичная занятость;
- 11.3. Затрудняюсь ответить.

12. Как вы можете оценить, достаточно ли времени и внимания уделяют родители-одиночки или опекуны своему ребёнку (детям)?

- 12.1. Уделяют много времени и внимания; 5
- 12.2. Уделяют достаточно времени и внимания; 23
- 12.3. Не уделяют достаточно времени и внимания; 40
- 12.4. Не уделяют времени и внимания; 33
- 12.5. Затрудняюсь ответить. 3

II БЛОК – ФОРМЫ И МЕТОДЫ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ НЕПОЛНЫХ СЕМЕЙ, ОБРАТИВШИХСЯ ИЛИ НАПРАВЛЕННЫХ В ГАУ АО БКЦСОН «ДОБРОТА»

13. Какие из перечисленных форм социального консультирования неполных семей Вы знаете?

- 13.1. Индивидуальное (консультирование на первичном приёме, беседа, повторяющееся консультирование);

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

13.2. Групповое (различные социальные тренинги, групповые беседы и обсуждения, проводимые в учреждениях социального обслуживания населения);

13.3. Другое _____

14. Какие из перечисленных форм социального консультирования неполных семей Вы используете?

14.1. Индивидуальное (консультирование на первичном приёме, беседа, повторяющееся консультирование);

14.2. Групповое (различные социальные тренинги, групповые беседы и обсуждения, проводимые в учреждениях социального обслуживания населения);

14.3. Другое _____

15. Какие из перечисленных методов социального консультирования неполных семей Вы знаете?

15.1. Проективное консультирование. Консультант предлагает решения проблемы;

15.2. Рефлексивное консультирование. Консультант позволяет человеку взглянуть на проблему со стороны, отработать ролевые модели поведения;

15.3. Процессное консультирование. Консультируемый активно вовлекается в процесс, предлагает идеи, обсуждает пути решения;

15.4. Другое _____

16. Какие из перечисленных методов социального консультирования неполных семей Вы используете?

16.1. Проективное консультирование;

16.2. Рефлексивное консультирование;

16.3. Процессное консультирование;

16.4. Другое _____

17. Какие социальные услуги неполным семьям, посредством консультирования, оказываются в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

17.1. Социально-медицинские (содействие в проведении МСЭ, медицинских осмотров и пр.);

17.2. Социально-психологические (психологическая диагностика и обследование личности и пр.);

17.3. Социально-правовые (помощь в оформлении документов, оказание юридической помощи и пр.);

17.4. Социально-бытовые (помощь в предоставлении продуктов, одежды и т.д.);

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

17.5. Социально-экономические (помощь в получении пособий, льгот, выплат и т.д.).

18. Какие социальные услуги неполным семьям, оказываемые посредством консультирования, наиболее востребованы?

- 18.1. Социально-медицинские;
- 18.2. Социально-психологические;
- 18.3. Социально-правовые;
- 18.4. Социально-бытовые;
- 18.5. Социально-экономические.

19. Какие виды социального консультирования оказываются неполным семьям в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта»?

- 19.1. Проблемно-ориентированное консультирование;
- 19.2. Личностно-ориентированное консультирование;
- 19.3. Ресурсно-ориентированное консультирование.

20. Как вы оцениваете доступность и качество консультирования неполных семей в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» для маломобильных категорий граждан?

- 20.1. Полностью доступно;
- 20.2. Доступно, есть небольшие сложности в передвижении к консультанту таких граждан;
- 20.3. Доступно, есть большие сложности в передвижении к консультанту таких граждан;
- 20.4. Очень труднодоступно;
- 20.5. Недоступно.

21. Оцените уровень и доступность предоставляемого социального консультирования неполных семей в ГАУ АО БКЦСОН «Доброта» (10 – наивысший балл)?

<i>Консультирование</i>	<i>Балл</i> (десятибалльная шкала)
Психологическое	
Правовое	
Медицинское	
Социальное	
Экономическое	

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

РАССКАЖИТЕ О СЕБЕ:

21. Ваш возраст _____
22. Ваше образование _____
23. Ваша специальность (по диплому) _____
24. Ваша должность, ученая степень _____
25. Сколько лет Вы работаете в системе социальной защиты населения? _____

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Министерство науки и высшего образования 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

СОЦИАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ

на тему: Проектирование социального консультирования неполных семей в г.
Благовещенске и Благовещенском районе (на базе КЦСОН «Доброта»)

Исполнитель
студент группы 661 об

А.Е. Гончарова

Руководитель
доцент, канд. пед. наук

Л.Л. Романова

Благовещенск 2020

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Таблица 1. В – Паспорт социального проекта

Название проекта	«Онлайн-консультирование неполных семей»
Оргкомитет проекта, ФИО	Гончарова Александра Евгеньевна
География проекта	г. Благовещенск и Благовещенский район
Срок реализации проекта	6 месяцев. С 1 августа 2020 года по 1 декабря 2020 года в г. Благовещенск и Благовещенском районе в четыре этапа: I Этап: Создание команды по реализации проекта (1-20 августа 2020 года) II Этап: приобретение необходимого оборудования и найм работников (21 августа – 2 сентября) III Этап: Проведение онлайн-консультаций (3 сентября – 20 ноября) IV Этап: подведение итогов реализации проекта (до 1 декабря 2020 года)
1. Краткая аннотация	<p>Проект направлен на консультирование неполных семей посредством сети Интернет. Это способствует информированности неполных семей, получению ими квалифицированных советов.</p> <p>Проект реализуется путем проведения онлайн-консультаций специалистами на сайте социального учреждения. Целевой группой проекта являются неполные семьи.</p> <p>Итогом проведения онлайн-консультирования будет считаться повышение информированности неполных семей в социально-правовой сфере</p>
2. Описание проблемы, решению/снижению остроты которой посвящен проект	<p>Множество неполных семей нуждаются в помощи, квалифицированном совете, осознании, что делать и как поступить. Когда женщина (или мужчина) оказывается в ситуации становления матерью-одиночкой (отцом-одиночкой), она (он) не всегда обладает знаниями, что делать и что предпринять в такой ситуации.</p> <p>По многим причинам, не каждая неполная семья может обратиться за консультацией в социальный центр. Причинами этого могут быть: удалённость семьи от социального центра, плохие погодные условия, невозможность родителя оставить ребёнка с кем-то, инвалидность, болезнь и так далее. К тому же, даже обратившись в центр, родитель может испытывать ощущение, что он что-то не понял, что-то упустил, не задал какой-то важный вопрос. Ему может быть необходима домашняя обстановка и успокаивающее окружение</p>

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Продолжение таблицы 1. В

3. Актуальность проекта для целевой группы (неполные семьи)	<p>Зачастую неполные семьи испытывают сложности с тем, под чьим присмотром оставить несовершеннолетнего ребёнка. Помимо этого, малообеспеченность может затруднять для таких семей пользование транспортом. Неполные семьи испытывают потребность в квалифицированных советах, предоставленных в наиболее удобной быстрой форме. Система онлайн-консультирования позволяет неполным семьям получать необходимые им услуги социального консультанта онлайн, в удобное время и в удобном месте.</p> <p>Система онлайн-консультирования снимает с семьи необходимость брать отгулы или выделять большое количество времени ради личного посещения социального центра</p>
4. Основные целевые группы, на которые направлен проект	Целевой группой проекта являются неполные семьи
5. Основная цель проекта	Информирование неполных семей о мерах социальной поддержки посредством онлайн-консультаций
6. Задачи проекта	<ul style="list-style-type: none"> - Консультирование неполных семей - Повышение информированности неполных семей - Решение проблем неполных семей посредством онлайн-консультаций
7. Методы реализации проекта (описание методов реализации проекта, ведущих к решению поставленных задач)	
Создание команды по реализации проекта:	
1) Обращение в КЦСОН «Доброта»	
<p>В период с 01.08.2020 проводятся встречи с представителями КЦСОН «Доброта». Демонстрация в КЦСОН «Доброта» проекта, описание его возможностей. Формируется группа, готовая к решению организационных и материально-технических моментов.</p> <p>Проводятся встречи группы, уточнение сроков, уточнение материально-технической базы и возможностей</p>	
2) Приобретение необходимого оборудования и найм сотрудников	
<p>21 – 30.08.2020 начинается закупка необходимого оборудования, компьютерного обеспечения онлайн-чата Jivo, компьютеров.</p> <p>Также, с этого времени происходит поиск сотрудников – через Центр Занятости Населения, центры содействию трудоустройства выпускников университетов.</p> <p>01 – 03.08.2020 – настройка оборудования, знакомство сотрудников с функционалом и обязанностями</p>	

3) Проведение онлайн-консультаций

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Продолжение таблицы 1. В

<p>Главная цель данного этапа – непосредственное проведение онлайн-консультирования. На этом этапе происходит апробация технологии, получение опыта, выявление всех неучтенных достоинств и недостатков.</p> <p>Именно в полевых условиях данного этапа уточняется потребность и востребованность технологии, её адекватность требованиям современности.</p> <p>04 – 20.09.2020 – проведение первичных онлайн-консультаций, оценка пользователями посредством анкетирования и опроса качества консультаций, удобства и нужности услуги, оценка удобства сайта.</p> <p>Информирование населения посредством объявлений в социальных центрах и интернет-баннеров на сайтах Министерства социальной защиты Амурской области и КЦСОН «Доброта» о начале онлайн-консультаций.</p> <p>21 октября – 15 ноября – проведение онлайн-консультаций в штатном режиме</p>			
4) Подведение итогов реализации проекта			
<p>16-31.11.2020 – проводится итоговый анализ и оценка данных и отчетов, проводится круглый стол.</p> <p>Итогом реализации проекта должно стать повышение информированности неполных семей, повышение эффективности в решении их проблем</p>			
8. Календарный план реализации проекта (последовательное перечисление основных мероприятий проекта с приведением количественных показателей в период их осуществления)			
№	Мероприятие	Сроки (дд.мм.гг)	Количественные показатели реализации
1.	Обращение в КЦСОН «Доброта»	01.08.2020	Организация группы, привлечение заинтересованных в реализации проекта – не менее 3 человек
2.	Приобретение необходимого оборудования и найм сотрудников	21.08.2020	Покупка единиц оргтехники, не менее 2. Найм сотрудников, не менее 2
3.	Проведение онлайн-консультаций	04.09.2020	Не менее 10 онлайн-консультаций за восьмичасовой рабочий день сотрудника
4.	Подведение итогов реализации проекта	До 01.12.2020	По итогу, охватить онлайн-консультациями не менее 300 неполных семей г. Благовещенска и Благовещенского района

9. Ожидаемые результаты
(описание позитивных изменений, которые произойдут в результате реализации проекта по его завершению и в долгосрочной перспективе)

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Продолжение таблицы 1. В

Количественные показатели (указать подробно количественные результаты)	<ul style="list-style-type: none"> - Размер команды реализации проекта – не менее 3 - Количество сотрудников – не менее 2 - Охват консультированием неполных семей – не менее 300 - Проведение консультирований за восьмичасовой рабочий день сотрудника – не менее 10 			
Качественные показатели (указать подробно качественные изменения)	<ul style="list-style-type: none"> - Повышен уровень информированности неполных семей г. Благовещенска и Благовещенского района - Повышено качество предоставления консультационных услуг в КЦСОН «Доброта» 			
<p>10. Мультипликативность Возможно распространение опыта реализации проекта на всю Амурскую область и регионы Дальневосточного федерального округа</p>				
№	Статья расходов	Стоимость (ед.), руб	Кол-во единиц	Всего, руб.
1.	Покупка оборудования	20000	2	40000
2.	Создание и настройка сайта под нужды онлайн-консультирования	6000	6000	6000
3.	Объявления в социальных учреждениях	2	15	30
4.	Баннеры на сайте Министерства социальной защиты населения Амурской области и КЦСОН «Доброта»	30	4	120
5.	Обслуживание сайта	900	6	5400
6.	Зарплата сотрудникам	15000	5	60 000
	ИТОГО:			111 550

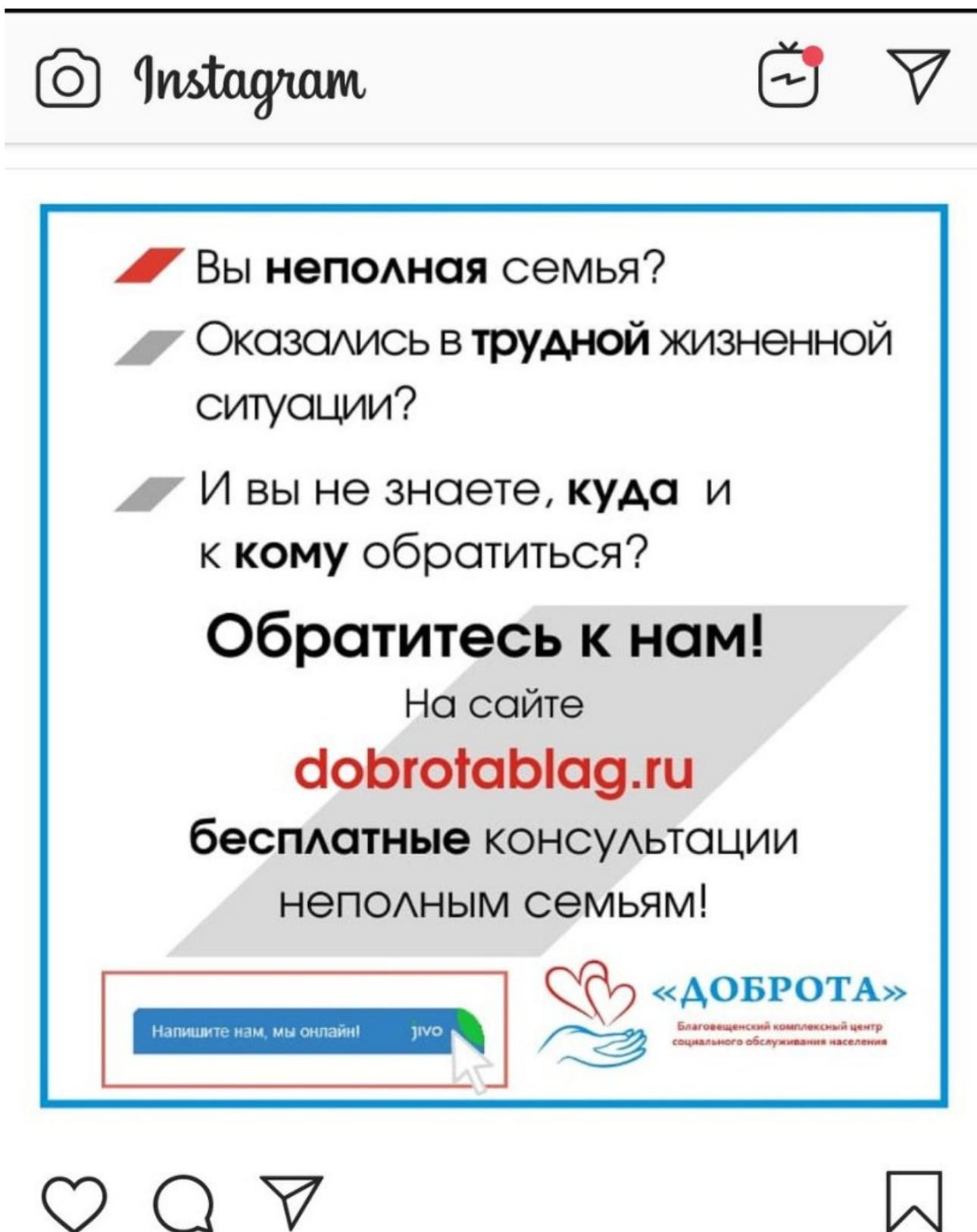


Рисунок 1. Г – Пример поста в социальной сети Instagram

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ВЫ НЕПОЛНАЯ СЕМЬЯ?

Многие неполные семьи испытывают трудности в том, что делать и куда обратиться, когда у них возникают проблемы. При этом, не всегда у родителя есть возможность пойти в социальный центр за консультацией. Но мы, специалисты "Доброта" готовы помочь вам онлайн!



ДЛЯ ЭТОГО, СДЕЛАЙТЕ НЕСКОЛЬКО ПРОСТЫХ ШАГОВ

Зайдите на сайт dobrotablag.ru

Нажмите на **"Помощь неполным семьям"**

И теперь нажмите на всплывающую панель внизу **справа!**

Напишите нам, мы онлайн! 

ПОЗДРАВЛЯЕМ!

Теперь вы можете задать вопрос консультанту нашего центра и получить ответ!

Будьте уверены в **скорости и точности** полученной консультации!

Новая услуга поможет вам решить проблему с удобством и **не выходя из дома**

И теперь вам понадобится **приехать в центр** лишь для предоставления оригиналов документов

Всего хорошего!

Ваши специалисты социального центра **"Доброта"**

Рисунок 1. Д – Пример информационного буклета