

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО ПАТРОНАЖА В РАБОТЕ  
С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *1408171*

Екатеринбург 2018

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:  
Заведующая кафедрой СЦР  
\_\_\_\_\_ Л.Э. Панкратова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

## **ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО ПАТРОНАЖА В РАБОТЕ С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 1408171

Исполнитель:	
студент группы СР-404	_____ К.В. Кушева
Руководитель:	
канд. пед. наук, доцент	_____ Н. Ф. Уфимцева
Нормоконтролер:	
ст. преподаватель	_____ Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты социального патронажа в работе с неблагополучными семьями .....	6
1.1. Общая характеристика неблагополучных семей .....	6
1.2. Содержание социального патронажа в работе с неблагополучными семьями.....	18
Глава 2. Исследование эффективности социального патронажа с неблагополучными семьями в ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» .....	32
2.1. Опыт практической деятельности ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» по реализации социального патронажа с неблагополучными семьями .....	32
2.2. Исследование эффективности социального патронажа в работе с неблагополучными семьями .....	44
Заключение .....	61
Список источников и литературы .....	64
Приложения .....	70

## ВВЕДЕНИЕ

В последнее время предметом изучения зарубежных и отечественных исследователей становится семья, чаще всего ее отклоняющееся поведение. На современном этапе развития общества семья находится в кризисном положении, которое выражается в падении жизненного уровня, резком увеличении количества разводов, снижении рождаемости и возможности формирования полноценной личности. Происходит прогрессирующее ухудшение состояния семьи во всех аспектах ее жизнедеятельности — от семейно-брачных отношений супругов до воспитания детей, от решения жилищных и материальных проблем до заботы. Развитие и распространение этого процесса обусловлено наложением негативных реалий, таких как: массовый алкоголизм, наркомания, рост агрессивности и жестокости, низкого уровня жизни, нерешенность жилищного вопроса, ухудшение экологической обстановки и связанного с ним ослабления здоровья населения, в том числе рождающихся детей. Большое значение имеют и неблагоприятные демографические тенденции, которые порождают тяжелое состояние семьи. Важно подчеркнуть, что проблемы семьи оставались и до сих пор остаются не решенными, поэтому они находятся в центре внимания современных исследователей и практических специалистов.

Анализ отечественной, зарубежной литературы и научно-исследовательской практики свидетельствует о том, что отсутствует единая и четкая классификация семей, отличающихся той или иной формой, степенью неблагополучия. В науке однозначно не выделены необходимые и достаточные признаки, на основании которых специалист может отнести семью к группе социального риска, а также характер возможных неблагоприятных последствий функционирования семьи и спланировать соответствующую деятельность с семьей.

На современном этапе развития сложившаяся ситуация российского общества (экономический кризис, растущая материальная и социальная

популяризация общества и т.д.) обострила проблемы семьи, что сказалось на резком ухудшении условий ее жизнедеятельности и реализации основных социальных функций. В связи с этим, семьи приобретают статус неблагополучных и малообеспеченных. В настоящее время проблемы российской семьи выходят на поверхность, становятся заметными не только для специалистов, но и для общественности. В создавшихся условиях актуализируется необходимость выработки действенных мер решения социальных проблем неблагополучных семей и внедрение в практику деятельности социальных служб эффективных технологий работы с ними. Одной из таких технологий является социальный патронаж. Главная цель специалиста по социальной работе с неблагополучной семьей – создать такие условия, в которых у семьи появятся способность к самостоятельному решению своих жизненно важных проблем и к полноценному функционированию в социальной среде. Особое значение для организации эффективной работы имеет раннее выявление неблагополучных семей и оказание этим семьям необходимого комплекса мер помощи и поддержки, которые будут направлены на коррекцию и профилактику взаимоотношений внутри семьи и с обществом в целом.

В анализируемой литературе эффективность социального патронажа недостаточно изучена, а в практической деятельности специалистов акцент на достижение эффективности данной технологии не ставится. В первую очередь необходимо отметить вклад выдающегося социолога П. Сорокина в разработку методологической парадигмы изучения института семьи как базовой и исходной социальной группы, лежащей в основании всех структур общества. Исследованием проблем семьи занимались А.И. Антонова, И.В. Бестужева-Лада, А.Г. Вишневский, А.Г. Волкова, СИ. Голода, И.А. Гундарова, А.А. Клецина, Н.А. Соловьева, Н.Г. Юркевич. Более конкретные исследования неблагополучной семьи связаны, прежде всего, с изучением факторов дестабилизации семейных отношений. В частности, проблемы развода и его дестабилизирующая роль рассматриваются в работах

К. Аронса, М. Кента, С.С. Сидельниковой. Важнейший аспект семейного неблагополучия составляет насилие и проявления жестокости в семье. Данная тема отражена в работах Г. Демьянова, Т. Забелиной, Э. Мартыновой, В. Кочетковой.

*Объектом исследования* является социальный патронаж неблагополучных семей.

*Предметом исследования* является эффективность социального патронажа неблагополучных семей.

*Цель исследования:* проанализировать эффективность социального патронажа неблагополучных семей.

Для достижения данной цели необходимо решить ряд задач:

1. Дать общую характеристику неблагополучных семей;
2. Изучить содержание социального патронажа неблагополучных семей;
3. Проанализировать опыт практической деятельности по реализации социального патронажа неблагополучных семей;
4. Оценить эффективность социального патронажа неблагополучных семей.

*База исследования:* Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района г. Екатеринбурга

*Методы исследования:*

1. Теоретические методы: обобщение, синтез, анализ литературы по проблеме исследования;
2. Практические методы: контент-анализ, анкетирование, кейс-стади.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, приложения.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНОГО ПАТРОНАЖА В РАБОТЕ С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ**

## **1.1. Общая характеристика неблагополучных семей**

Семья – это общность людей, которая связана общностью быта, основанная на браке, кровном родстве<sup>1</sup>.

Семья – это один из необходимых компонентов социальной структуры общества, которая выполняет свои социальные функции. Именно семья является основной ячейкой в обществе, поэтому она во все времена считалась главным институтом воспитания. Важность семьи характеризуется тем, что в ней ребенок получает основные задатки и принципы для дальнейшей жизни. Здесь он получает первые знания об окружающем его мире, как надо вести себя в той или иной ситуации, как надо относиться к старшим и младшим, закладываются нравственные и моральные ориентиры. Семья служит первым социальным опытом. Таким образом, постепенно ребенок формируется как личность.

На начало XXI века, исследования российских социологов показали, что под влиянием внешней среды наблюдается рост неблагополучных семей. К внешней среде, можно отнести, к примеру, экономический кризис, который в последние годы только ухудшает материальное положение многих семей, нравственные проблемы все чаще становятся острее, меняются ценностные отношения в семье.

---

<sup>1</sup>Гуслова М.Н. Теория и методика социальной работы: учебник М.Н.Гуслова // Москва : «Академия», 2007. С. 120.

Неблагополучная семья – это семья, в которой нарушена структура, не выполняются семейные функции, наблюдаются явные или скрытые дефекты воспитания<sup>1</sup>.

Новикова Ю. А. под неблагополучной семьей понимает семью, в которой нарушена структура, обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, имеются явные или скрытые дефекты воспитания, в результате чего появляются «трудные дети»<sup>2</sup>.

Современная наука старается изучить проявления современного неблагополучия, его особенности и способы оказания социально-педагогических услуг таким семьям.

Напряженная обстановка чаще всего встречается в неблагополучных семьях. У супругов пропадают общие интересы, ценности и взаимопонимание, что и считается одними из главных характеристик семейных отношений. Именно из-за такого непонимания друг друга в семье, нарушается психика ребенка. Быстрее и чаще негативные последствия возникают в неблагополучной семье. Примером может служить проявление девиантного поведения, формирование трудного характера у ребенка, психические дефекты. Такие проблемы острее всего начинают ощущаться, когда ребенок находится в переходном возрасте. Формируется чувство взрослости и проявляется самосознание.

Дети с девиантным поведением появляются там, где наблюдается неблагоприятная атмосфера в семье. Большая часть подростков из таких семей все чаще имеют отклонения в поведении в зависимости от общих норм. Каждый ребенок для своего успешного развития должен жить в уютном доме, где он может полноценно питаться, получать образование и не подвергаться ни моральному, ни физическому насилию со стороны

---

<sup>1</sup> Лебединская П. В. Неблагополучная семья и ее ребенок // Вестник Социально-педагогического университета. - Ессентуки, 2013 №1. С. 23.

<sup>2</sup> Новикова А. Ю. Особенности воспитания в неблагополучных семьях // Молодой ученый 2014. С. 804.



родителей. Дети, которые находятся в трудной жизненной ситуации и не имеют стабильные условия для существования и жизнедеятельности, это дети именно из неблагополучных семей<sup>1</sup>.

В настоящее время семейное неблагополучие – одна из самых актуальных социальных проблем общества. Благополучие очень негативно сказывается на детях, особенно на их развитии. Все проблемы исходят только из семьи, и их причины стоит искать только там. Воспитание детей уходит на второй план. У родителей появляются другие потребности и интересы, дети остаются на последнем месте. Такое отношение к детям, соответственно сказывается на их развитии как личности, происходит задержка психических процессов. Таким образом, неблагополучная семья оказывает отрицательное воздействие. К ним относятся:

1. Нарушения в поведении, а именно: хулиганство, кражи, драки, агрессивная реакция на замечания взрослых (50 % неблагополучных семей);
2. Нарушение в развитии детей: отсутствие полной самостоятельности, болезненность, неопрятность, тревожность, недоедание, проявление подросткового алкоголизма (70 % неблагополучных семей);
3. Нарушение общения и навыков коммуникации: агрессивность, использование ненормативной лексики, конфликтность, самоизоляция (45 % неблагополучных семей)<sup>2</sup>.

Благополучные семьи, как правило, не решают самостоятельно свои проблемы по воспитанию детей. Им требуется квалифицированная помощь специалистов, таких как психолог, педагог, специалист по социальной работе. Благополучные семьи нуждаются в поддержке разных специалистов, а для этого требуется разработка новых социальных программ, целью которых является предотвращение социального сиротства,

---

<sup>1</sup> Маркина И.В. Социальная работа // Благополучные семьи – какие они?. М.: Владос-ПРЕСС, 2011 №3. С. 21.

<sup>2</sup> Пастушкова В. А. Роль семьи в воспитании ребенка // Социальная сеть работников образования. – М., 2015. С. 34.

бродяжничества, беспризорности. В основном неблагополучие сравнивают с благополучием, на сравнительных характеристиках конкретную семью относят в разряд «благополучная» или, соответственно, «неблагополучная».

Благополучие – ситуация человека, когда он имеет все то, что благоприятно характеризует его жизнь в глазах его близких, окружающих и его самого<sup>1</sup>.

Благополучная семья – семья, в которой созданы все условия для полноценной жизни, существует взаимопонимание, уважение, взаимоподдержка, доброжелательные отношения, где родители справляются со своими семейными функциями, уделяют достаточно внимания развитию своих детей<sup>2</sup>.

Условия благополучия:

1. Взаимопонимание между всеми членами семьи;
2. Решенный жилищный вопрос;
3. Материальный достаток;
4. Здоровье семьи;
5. Профессиональная занятость супругов.

Признаки благополучия семьи:

1. Соответствующая культура общения (этикет, семейные традиции);
2. Учитывается мнение каждого члена семьи;
3. Взаимопонимание (потребностей, чувств);
4. Проявление любви, внимания.

---

<sup>1</sup> Варжавинова Н.А. Вопросы социального обеспечения // Профилактика социального неблагополучия в семьях // Москва, 2012 №14. С.11.

<sup>2</sup> Кучукова Н. Ю. Мультимедийное учебное пособие // Социальная работа с неблагополучными и проблемными семьями // ред. прот. В. Хулапа И.В. СПб : СПбГИПСР, 2014. С. 203

Нарушение условий благополучия может привести к семейным конфликтам и разногласиям, и как следствие наступает семейное неблагополучие.

Семейное неблагополучие – это причины различного характера, связанные с нарушением воспитательной функции семьи, которые приводят к деформации ребенка как личности. Семейное неблагополучие стоит рассматривать как основной фактор девиантного поведения<sup>1</sup>.

Изменение в российском обществе экономического строя повлекло за собой негативные последствия для параметров социальной защищенности и уровня жизни населения. Отсюда через систему льгот и пособий, обеспечивающих прожиточный уровень жизни, ряда денежных реформ, тотального сокращения числа рабочих мест, безработицы и низкой зарплаты многие семьи оказались за чертой бедности. Семьи, которые подверглись экономической и социальной депривации, пополнили категорию неблагополучных семей. Отсюда возникают и типы семей по материальному достатку.

Первый тип семьи можно назвать «маргинальным». Маргинальные семьи имеют крайне низкий уровень доходов, высоким уровнем потребления алкоголя и наркотиков, весьма плохими жилищными условиями, один из кормильцев семьи может находиться в тюремном заключении. Тип семьи, при котором необходима помощь специалистов по социальной работе и педагогов.

Ко второму типу семьи относятся кризисные семьи. Такие семьи находятся по своему материальному положению ниже черты бедности. Они имеют в связи с этим серьезные проблемы не только в воспитании детей, но и в физическом выживании. На сегодняшний день к данному типу относятся

---

<sup>1</sup> Николаева Н. Г. Овчаренко С. А. Социальная работа с семьями группы риска в Волгоградской области // Теория и технология сферы услуг. СПб: СПбГУСЭ. 2014. С. 118.

не только уязвимые слои населения (неработающие, пенсионеры, многодетные и неполные семьи), но и семьи трудоспособных членов общества, которые в силу ряда причин получают низкие доходы и не могут прокормить себя и свою семью.

К третьему типу относятся благополучные семьи. Такие семьи многого добились в жизни и свои проблемы могут решать самостоятельно, без внешней помощи.

Четвертый тип семьи считается самым идеальным. Семья процветающая, с высоким уровнем доходов, который позволяет реализовать практически все виды платных услуг, пусть даже дорогостоящих<sup>1</sup>.

Таких семей, как четвертый тип, очень мало в соотношении тех семей, которые имеют материальные трудности. В основном материальное положение и приводят семью в тупик, так как она не в состоянии реализовать в полной мере свои жизненные потребности. Бывает и такое, что и четвертый тип семьи, самый «идеальный», может оказаться в разряде неблагополучных семей, только не по признаку материального достатка. В первую очередь, это неправильное воспитание ребенка, например, когда родители бьют его и не занимаются его воспитанием, как привило, чаще, такие дети могут отставать в развитии. Как в «идеальной» семье, так и в «маргинальной» семье может быть насилие и издевательство по отношению к ребенку. У каждой семьи есть риск попасть в категорию «неблагополучных».

Большое количество семей находятся в сложной ситуации. Чаще всего они состоят на учете как неспособные обеспечить детям надлежащее воспитание и содержание. Если посмотреть на числовое соотношение, то на 184 тысячи неблагополучных семей приходится 384 тысячи детей.

---

<sup>1</sup> *Ибрагимова Ю. Ш. Особенности социальной работы с неблагополучной семьей // Международный студенческий научный вестник. - Ульяновск, 2013 №3. С. 5.*

Существует масса причин, которые вызывают семейное неблагополучие. Из них можно выделить три группы, которые отрицательно влияют именно на ребенка:

1. Социально-экономический фактор (нищета, отсутствие денег и нормальных условий для жизни);
2. Социально-психологический и психолого-педагогический фактор (взаимоотношения супругов, родителей и детей – недоверие, недовольство, равнодушие);
3. Медико-социальный фактор (недостаток развития у детей, физическая или психическая болезнь родителей).

Кроме вышеперечисленных причин, также выделяют причины субъективного и объективного характера, влияющие на снижение жизненного уровня. К объективным причинам относятся: жилищные условия, материальные, социально-психологические и демографические, отсутствие равноправия в семье. К субъективным причинам относятся: задержка в развитии детей (интеллектуальных способностей, эмоциональной сферы психики), низкий моральный уровень у родителей<sup>1</sup>.

В последнее время увеличивается число неблагополучных семей, из которых часть относится семьям с проявляющимся девиантным поведением. Это семьи наркоманов, алкоголиков, правонарушителей и других. Помимо сокращения рождаемости детей, возрастает число детей, рожденных вне брака. Именно дети из таких семей оказываются в сложной социально-психологической ситуации. Таким детям из неблагополучных семей уделяется даже меньше внимания, чем детям в учреждениях интернатного типа. Сбегание детей из дома, рост беспризорности, проявление подросткового суицида и преступности – это последствия нарушения

---

<sup>1</sup> Лебединская П. В. Неблагополучная семья и ее ребенок // Вестник Социально-педагогического университета. - Ессентуки, 2013 №1. С. 20.

психологической связи между родителями и ребенком. Нарушение этой связи вызывают:

1. Отсутствие свободного времени родителей на детей;
2. Частые конфликты в семье;
3. Алкоголизм родителей;
4. Случаи, связанные с жестоким обращением с детьми (психического, физического и сексуального насилия);
5. Сложности подросткового возраста.

Все названные выше причины часто переплетаются друг с другом.

Недостаток или отсутствие в семье доверительных отношений, любви и ласки к ребенку приводит к его психической недостаточности и утрате. Примерно 90 % детей из неблагополучных семей страдают неврозом.

Существует термин «семья социального риска». Так называют семьи, где родители злоупотребляют алкоголем, их поведение и образ жизни не соответствует нормам. В итоге у ребенка в такой семье формируются отклонения в психическом и нравственном развитии, которые могут представлять опасность для общества<sup>1</sup>.

Несмотря на широкий аспект научной литературы, где применяется термин «семья группы риска», при всем изучении проблемы, трудно встретить четкую его формулировку. Наряду с понятием «семья группы риска» также используются такие понятия как «неблагополучная семья», «деструктивная семья», «негармоничная семья», «проблемная семья». В основном проблемы, с которыми сталкиваются семьи, затрагивают правовые, социальные, медицинские, материальные, психологические и другие стороны жизни.

---

<sup>1</sup> Кучукова Н. Ю. Мультимедийное учебное пособие // Социальная работа с неблагополучными и проблемными семьями // ред. прот. В. Хулапа И.В. СПб : СПбГИПСР, 2014. С. 204.

Несмотря на то, что существует разное наименование семей, главной общей особенностью является негативное влияние на формирование ребенка как личности.

Как известно, риск – это характеристика деятельности, исход которой может привести к неблагоприятным последствиям. Категорию семей группы риска можно отражать в связи со степенью неблагополучия того или иного характера. Ситуацию неблагополучия можно рассматривать как ситуацию невозможности выполнения семьи своих функций. В соответствии с этим А. Г. Грицай под неблагополучной семьей понимает такую семью, в которой «нарушена структура, обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, имеются явные или скрытые дефекты воспитания, затруднено удовлетворение ведущих потребностей семьи»<sup>1</sup>.

Но не всегда неблагополучие может проявляться так явно. Существуют семьи, которые на первый взгляд вполне благополучны: родители заботятся о своем ребенке – он вовремя накормлен, опрятен, хорошо одет. Но если познакомиться поближе с такой семьей, то можно заметить, что в этой семье напряженная атмосфера, возникают постоянные конфликты между родителями. Для других глаз это незаметно, но ребенок изо дня в день живет в такой обстановке, отсюда травмируется его психика.

Существует и другой вид неблагополучия: внешне семья тоже благополучна, но родители заняты не детьми, а собой, устройством своей личной жизни. Родители не воспринимают своего ребенка всерьез, потребности и его интересы игнорируются. У них отсутствует совместный досуг, не созданы условия для совместных игр и чтения книг.

К неблагополучным можно и отнести семьи, где удовлетворяются все капризы ребенка, не предъявляются никакие требования. Впоследствии

---

<sup>1</sup> *Грицай А.Г.* Семьи группы риска в структуре типологии неблагополучных семей // Вестник Адыгейского государственного университета. Педагогика и психология 2013. С. 23

ребенок становится эгоистичным и высокомерным, не имеющий чувства уважения. В такой семье вырастает человек, который не желает ни с кем считаться. В том числе и с собственными родителями.

Особенно остро многие дети воспринимают развод родителей. Именно ряд таких семей попадает в разряд неблагополучия. Дети становятся восприимчивы, капризны, замкнуты в себе, капризны. В результате после развода семья попадает в разряд неполных семей, таким образом, формируется риск у семьи – это стать неблагополучной. Отмечено, что 50 % «трудных» детей приходится на детей из неполных семей.

Неполная семья – это семья, в которой отсутствует один из родителей. Чаще всего образуется такая семья в результате развода или рождения и воспитания женщиной ребенка вне брака<sup>1</sup>.

А. Г. Грицай с учетом доминирующих факторов неблагополучие семьи разделила на три группы [3]:

Первая группа – ее составляют семьи с открытой (явной) формой неблагополучия. Это конфликтные, проблемные семьи, семьи с выраженным недостатком воспитательных ресурсов, семьи с алкогольной зависимостью.

Вторая группа – ее составляют уважаемые семьи. Их образ жизни не вызывает нареканий и беспокойства со стороны общества, но в то же время поведение и ценностные установки расходятся с моральными принципами, что сказывается на нравственном развитии детей.

Таким образом, негативными факторами выступает не структура и состав семьи, не материальный уровень благополучия, а сформировавшийся в ней психологический климат.

Как указывалось выше, неблагополучие может проявляться в различной мере. Выделяют три группы семей, в которой степень неблагополучия проявляется в разной степени:

---

<sup>1</sup> Кислякова Н. Е. Социальная работа // Социальная работа с неполной семьей // М., 2011 № 4. С. 9.



1. Семьи, которые находятся на начальной стадии неблагополучия, имеют незначительные проявления проблемы. Их называют «превентивными, условно-адаптированными». В целом, это благополучные семьи, но испытывающие некоторые сложности и проблемы, поэтому у каждой семьи есть риск попасть в трудную жизненную ситуацию.

2. Семьи, в которых их функции подвергаются распаду. Обостряются противоречия, взаимоотношения членов семьи до критического уровня.

3. Семьи, которые имеют большое количество проблем и сложностей, потеряли жизненную перспективу по отношению к себе и своим детям. В таком типе семей неблагополучие проявляется в большей степени, поэтому большинство исследователей называют именно такую семью неблагополучной.

На практике заметно, что семья может относиться к группе риска, тогда когда она не справляется сама со своими возникшими жизненными функциями. Понятно, что если семья сама не решит свои трудности или с помощью специалистов, то она автоматически переходит в ряд неблагополучных. Но может наблюдаться и обратное. Например, если была вовремя оказанная социально-педагогическая помощь семье группы риска, то такая семья в последующем может перейти в статус условно-адаптированной или в лучшем случае благополучной.

В настоящее время, государственная экономическая система страны и социальная политика определяет обеспеченность жизнедеятельности семей, от нее зависит благосостояние, доходы и занятость населения.

Основными принципами социальной работы с семьей являются:

1. Уважение человеческого достоинства и интересов ребенка, ставить выше его права;
2. Объективная оценка семьи со стороны социальной службы;
3. Соблюдение социальными работниками принципа конфиденциальности при работе с детьми и семьей;

4. Использование технологий социальной работы;
5. Обоснованная установка контроля;
6. Учет всех характеристик семьи<sup>1</sup>.

В российском законодательстве отсутствует определение понятия «неблагополучная семья», это обиходное название. Поэтому отсутствуют и критерии отнесения семьи к неблагополучной. В ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности имеется определение «семья, находящаяся в социально опасном положении» — семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними<sup>2</sup>. Это единственное определение неблагополучной семьи или как по другому «семья, находящаяся в социально-опасном положении». Законодательство Российской Федерации не регулирует отдельно неблагополучные семьи. Закон рассматривает семью с разных сторон: семьи с детьми, семьи с низким материальным достатком, семьи с отклонениями, защиту прав детей. основополагающими документами в системе нормативно-правовой базы социального обслуживания семьи и детей является, первым делом, Конституция Российской Федерации – она является источником права на социальное обеспечение, закрепляет основные социальные права граждан<sup>3</sup>. Семейный кодекс РФ регулирует семейные отношения, заключение и прекращение брака (в том числе с иностранными гражданами), права и обязанности супругов, родителей и детей, права несовершеннолетних детей,

---

<sup>1</sup> Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы: Учеб. пособие, М. 2009.С. 165.

<sup>2</sup> Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 № 120 (ред. от 07.06.2017)

<sup>3</sup> Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (в ред. от 05.02.2014)

алиментные обязательства членов семьи, формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей<sup>1</sup>. В Конвенции о правах ребенка главным является признание приоритета интересов детей<sup>2</sup>.

Государственная экономическая система страны и социальная политика определяет обеспеченность жизнедеятельности семей, от нее зависит благосостояние, доходы и занятость населения. Поэтому принято ряд важных федеральных законов по защите и помощи семье: ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»; ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей», ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей». Таким образом, перечисленное выше законодательство дает комплекс по защите прав и помощи разным видам семей, в том числе и неблагополучной, но в такой же степени требуется дальнейшая разработка законодательной базы в этой области. Большой акцент в законодательстве делается на защиту детей, так как они находятся в большей зоне социального риска, не способные самостоятельно обеспечить себя жизненно важными ресурсами.

## **1.2. Содержание социального патронажа в работе с неблагополучными семьями**

Патронаж – это вид социального обслуживания, который осуществляется чаще всего у семей на дому, находящиеся в группе риска,

---

<sup>1</sup> Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ (в ред. от 29.10.2017)

<sup>2</sup> Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990)

нуждающиеся в посторонней помощи. Патронаж представляет собой социальный присмотр, посещение домов граждан, которые находятся в группе риска<sup>1</sup>.

В современной литературе рассмотрено два вида патронажа: социальный и медико-социальный. Каждый вид патронажа имеет свои особенности работы и его проведения.

Медико-социальный патронаж проводится в отношении больных и физически неполноценных людей, в том числе детей-инвалидов, которые нуждаются в повседневном уходе. Медико-социальный патронаж включает в себя измерение давления, доставку лекарств, предоставление гигиенических услуг, уборку помещения, доставку продуктов и кормление, выполнение физических упражнений, иными словами, все то, в чем нуждается не способный к самообслуживанию человек или требует периодически медицинского присмотра. Он охватывает разные категории населения: беременные, новорожденные, дети, инвалиды, пожилые люди, психически больные. В основном специалист, который осуществляет данный вид патронажа, должен иметь медицинское образование.

Е.И. Холостова под социальным патронажем подразумевает вид социального обслуживания, преимущественно на дому, клиентов группы риска, который заключается в постоянном социальном надзоре, регулярном посещении их жилищ социальными работниками, оказании им необходимой экономической, материально-бытовой помощи<sup>2</sup>. В отличие от медико-социального патронажа, где обслуживание может охватывать разные категории населения, социальный патронаж проводится только с семьей. В таком случае семья может быть неблагополучной, над которой осуществляется контроль, либо семья, которая желает взять ребенка к себе на

---

<sup>1</sup> Боряк В. П., Дзуева З. Х. Социальный патронаж неблагополучных семей как технология социальных работ // КАНТ. Ставрополь: Ставролит, 2015 № 1 (14). С. 58.

<sup>2</sup> Холостова Е. И. Теория социальной работы. Учебник / под ред. Проф. ТЗЗ. Е.И. Холостовой. М.: Юрист, 1999. С. 321.

воспитание или опеку, где социальный патронаж позволяет оценить жилищно-бытовые условия будущих приемных родителей, опекунов. Социальный патронаж чаще всего делят на социально-педагогический и социально-психологический, социально-экономический и социально-правовой

Социально-психологический патронаж проводится в виде предоставления социальной и психологической помощи семьям, которые переживают стрессовое состояние или какой-либо конфликт, имеют проблемы в воспитании детей, где дети находятся в эмоциональном напряжении. Специалисты, которые осуществляют психологический патронаж, прежде всего, проводят консультирование, ищут пути решения проблем, конфликтов, помогают снизить чувство тревожности. Специалист должен уметь анализировать ситуацию, таким образом, в процессе проведения данной технологии он становится советником, помощником, защитником для клиента. Необходимо в процесс работы с клиентом включать его членов семьи. Данный вид патронажа в большей степени напоминает прием психолога, где проводится консультирование и обсуждаются проблемы.

Социально-педагогический патронаж на разных уровнях по мере необходимости. В его проведение могут быть задействованные родительский комитет, педагогический совет, совет школы, классные руководители. Данный вид патронажа проводится на раннем выявлении неблагополучной семьи, где воспитывается ребенок.

Социально-экономический и социально-правовой патронаж в основном входит во все остальные виды патронажа. Контролируют обеспеченность семьи всех необходимым для достижения статуса «благополучная» и соблюдение всех прав в отношении конкретной семьи.

Для того, чтобы осуществлять социальный патронаж у специалиста по социальной работе должны быть сформированы профессиональные качества. Он выступает как в качестве юриста, педагога, социального педагога,

психолога, экономиста и как индивидуальная личность. Только при сочетании психологической и социальной работы может быть оказана реальная помощь. Социальный работник должен знать профессиональную этику, уметь правильно вести беседы, прием, оказывать помощь, тем самым ориентируя клиента на самопомощь, осуществлять психологическую поддержку. Для этого социальному работнику необходимы знания работы с различными категориями населения, умение содействовать в устранении возникающих проблем, объективная оценка благополучия семьи. Социальный работник должен привлекать средства благотворителей, помогать семье, преодолевать жизненные трудности, правильно распределять государственную, гуманитарную помощь. Сориентировать семью на самопомощь, чтобы она сама смогла себе обеспечить достойную благополучную жизнь, снизить риск семьи стать неблагополучной.

Социальная работа с неблагополучными семьями включает в себя социально-психологическую, социально-педагогическую, информационную и социально-организационно-координационную помощь.

Прежде всего, специалист по социальной работе выступает в трех ролях по отношению к семье:

1. Советник (проводит беседу семье о взаимодействии детей и родителей и важности этого);
2. Педагог (дает советы родителям по воспитанию детей);
3. Консультант (консультирует по правовым вопросам, вопросам взаимодействия в семье, методах воспитания, находит и разъясняет возможные пути решения проблем семьи)<sup>1</sup>.

Применяются различные формы по работе с неблагополучными семьями. Одной из них является социальный патронаж. Он включает в себя

---

<sup>1</sup> *Социально-педагогический патронаж как форма работы социального педагога в семье.* 2016. URL : <http://chromosome2009.org/socialno-pedagogicheskij-patronazh-kak-forma-raboty-socialnogo-pedagoga-v-seme/> (дата обращения 15.02.2018)

посещение семьи на дому, преследуя определенные за собой цели: контрольные, диагностические, адаптационно-реабилитационные. Социальный патронаж позволяет устанавливать контакт и поддерживать продолжительную связь с семьей, выявлять проблемные ситуации, оказывать необходимую помощь. В целом, патронаж позволяет наблюдать за семьей в естественных условиях и выявлять больше информации о ней. Принцип самоопределения семьи, конфиденциальность, добровольность принятия решения – это ряд этических принципов, которые требуются для проведения социального патронажа<sup>1</sup>.

Социальный патронаж включает в себя несколько направлений:

1. Социально-диагностическое (оценка условий жизни семьи, изучение медицинских, бытовых, социальных факторов риска, исследование проблемной ситуации;
2. Контрольное (общая оценка состояния семьи и детей, динамика проблем, анализ хода их решения, а так же результат реабилитационных мероприятий, выполнение/невыполнение родителями рекомендаций);
3. Социально-адаптационно-реабилитационное (оказание посреднической, психологической и образовательной помощи).

Помимо направлений социального патронажа выделяют его периодичность проведения. Периодичность проведения технологии зависит от того, насколько семья справляется со своими жизненными трудностями.

1. Экстренный – осуществляется, если требуется незамедлительное вмешательство в ситуацию семьи. Такую семью посещают столько раз, сколько будет необходимо для решения проблемы, чаще всего это 3 –4 раза в неделю.
2. Срочный – осуществляется в наименее опасных для семьи ситуациях, осуществляется 2 – 3 раза в неделю.

---

<sup>1</sup> Жукова В.И. Технологии социальной работы // М. : «Омега-Л», 2011. С. 258.

3. Обычный – осуществляется в том случае, когда проблема требует от социальных работников только ее коррекции, посещения семьи сокращаются до одного раза в неделю.

4. Контрольный – осуществляется той семье, где стабильная обстановка. Социальный патронаж проводится один раз в месяц.

В асоциальных и неблагополучных семьях необходим именно социальный патронаж. Благодаря этому, существует возможность постоянно наблюдать и дисциплинировать в какой-то мере семьи, а так же выявлять помогать и противостоять кризисные ситуации.

Важно учитывать, что вмешательство в семейную ситуацию возможно только при условии, если социальный работник владеет достоверной информацией о семье. Семья сама вправе решать, прибегать или не прибегать к помощи социальных работников. Но исключения составляют только случаи, где возникает угроза здоровью и жизни детей или их родителей. Решение проблем семьи, с использованием технологии социального патронажа, должна осуществляться грамотно и поэтапно

Для этого Панов А. М. выделяет основные этапы социального патронажа<sup>1</sup>.

*Первый этап* заключается в установлении социального диагноза. Для того чтобы установить социальный диагноз необходимо рассмотреть и оценить ситуацию определенной семьи недопустимой или как кризисной, собрать необходимые данные и проанализировать их для дальнейшей разработки программы социального патронажа. Собранная информация должна соответствовать критериям. Необходимо отметить проблемы первостепенной значимости, информация должна быть собрана из разных источников, она не может опираться на мнение посторонних и сотрудника,

---

<sup>1</sup> Кушева К. В. Эффективность социального патронажа в работе с неблагополучными семьями // XXI Международная конференция памяти профессора Л. Н. Когана «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования», Екатеринбург: УрФУ, 2018. — С. 1239



который проводит патронаж. Первичный анализ будет состоять из общей характеристики о семье, взаимодействие семьи с окружающими, в том числе друг с другом, и факторов, которые могут влиять на их взаимодействие.

Первичный диагноз семьи группы риска носит психосоциальный характер, который устанавливает цели социального патронажа.

Для первичного диагноза необходимы следующие данные:

1. Общие сведения о семье;
2. Характеристика межличностных отношений семьи и ее взаимодействие с социальным окружением;
3. Факторы, которые определяют все отношения семьи.

Важно помнить, что избыток информации приводит к бесполезной трате времени. Из-за этого лучше сосредоточиться на получении лишь необходимых данных, которые будут раскрывать следующую информацию:

Каковы демографические характеристики неблагополучной семьи?

Какие проблемы чаще всего беспокоят неблагополучную семью, ее окружающих, близких родственников?

Каким образом проблемы неблагополучной семьи выражаются внешне, кто и когда это заметил?

Каковы основные, межличностные, внутриличностные, групповые и общие стрессовые факторы мешают неблагополучной семье адекватно функционировать и факторы, которые обуславливают необходимость ее социальной поддержки?

Каковы первоначальные цели для решения проблем неблагополучной семьи? Что нужно и можно сделать не откладывая?

Насколько готова неблагополучная семья сотрудничать с социальной службой, отдельным ее работником? Существует ли у нее мотивация на принятии помощи со стороны?

Какова взаимосвязь характеристик неблагополучной семьи и находящихся социальных условий? Насколько они согласуются с целями, стоящими перед службой в плане оказания помощи?

Объем и характер искомой информации варьируется в зависимости от специфики социально-педагогической деятельности, которую служба планирует проводить с данной семьей: ее целей, структуры, организации, а также теоретической ориентации специалистов.

*Второй этап* заключается во вмешательстве в кризисную ситуацию семьи работниками социального патронажа. Для социального патронажа главными объектами служат первоначально семьи, которые имеют детей, где существует угроза их здоровью и жизни, что способствует социальному диагнозу. Патронажная служба обязана вмешаться в следующих случаях: в семье происходят события, которые несут опасность членам семьи, имеется зависимость у члена семьи, это может быть наркотическая, алкогольная и в том числе криминальная зависимость. Разнообразие процедур и приемов включения неблагополучной семьи в социальный патронаж выражается определенной условной шкалой и зависит от класса семейных проблем. Первый класс – это травмирующие, тяжелые события, которые представляют угрозу для жизни членов семьи. Второй класс – это резкие изменения социальной, внешней ситуации, к которым семья была не подготовлена. Третий класс – это семьи, которые находятся в криминальной, алкогольной, наркотической зависимости.

Выявлением неблагополучных семей занимаются разные службы: образовательные учреждения, комиссии по делам несовершеннолетних, медицинские учреждения, органы социальной защиты населения и др. (Таблица 1.)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Моцовкина Е. В., Бодря Ю. В. Социальный патронаж как одна из форм помощи неблагополучной семье // Инструменты и механизмы современного инновационного развития. Сборник статей международной научной конференции: в 2 частях. Уфа: Общество с ограниченной ответственностью «ОМЕГА САЙС». 2017. С. 108.

Таблица 1.

**Источники информации о неблагополучных семьях**

Источник информации	Проблемы
Школа	Плохая успеваемость, отклонения в поведении ребенка, серьезные материальные проблемы
Поликлиники	Неудовлетворительные условия содержания и воспитания детей, состояние их здоровья
Комиссия по делам несовершеннолетних (КДН)	Случаи употребления детьми спиртных напитков, наркотических средств; совершение правонарушений
Участковая служба милиции	Бытовое хулиганство, скандалы; насилие в семье
Женские консультации, родильные дома	Обращение в медицинские учреждения женщин с поздними сроками беременности; непрерывание беременности по социальным показаниям
Инспекция по делам несовершеннолетних (ИДН)	Случаи нарушения общественного порядка, совершение противоправных действий
Органы социальной защиты населения	Малообеспеченность одиноких матерей, многодетных семей, родителей-инвалидов, имеющих на иждивении несовершеннолетних детей
Родственники, соседи, знакомые, посторонние люди	Алкоголизм или наркотическая зависимость родителей несовершеннолетних детей; безнадзорность малолетних

Вмешательство в системе патронажа – это действия и предписания, посредством которых социальный работник осуществляет интервенцию в семейную ситуацию с намерением произвести в ней какие-то изменения к лучшему.

Задача социального вмешательства состоит в смягчении воздействия стрессового фактора – события, чрезвычайного обстоятельства – путем

оказания экстренной социальной помощи, снятия эмоционального напряжения и мобилизации усилий семьи на преодоление собственных проблем и кризисов.

*Третий этап* заключается в изменении мотивации клиента. В настоящее время большинство семей нуждаются в помощи патронажных служб. Такой факт негативно сказывается на процессе работы патронажных служб и на результативности. Патронажная служба должна убедить клиента в необходимости социального патронажа, но определенных методов изменить мотивацию клиента не существует. Для этого социальный работник обязан привести примеры помощи, являющиеся показателем для такой семьи, провести беседу, которая бы показала, какие последствия могут возникнуть, если вовремя не обратиться за помощью, как может в лучшую сторону измениться жизнь семьи. Главное необходимо дать понять семье, которая находится в группе риска то, что все делается только в ее интересах.

*Четвертый этап* заключается в анализе проблем, проведение диагностики. Он используется для определения характера проблем в семье. Главная задача состоит в том, чтобы предоставить клиенту целостную характеристику его параметров с разных позиций: социально-экономических, медико-биологических, психолого-педагогических. Если будет не правильно проведен анализ, то это скажется выборе патронажной программы, которая не принесет ожидаемого результата. Особенностью данного этапа является то, что кроме проведения анализа осуществляется диагностирование членов семьи, в том числе происходит воздействие на формирование отношений. В зависимости от диагностики проблемы могут использоваться различные методы исследования, как частные, так и общенаучные.

К первой группе методов относят интервью, наблюдение, анализ, анкетирование, экспертную оценку<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Рудакова О.Ю. Комплект методик для психологической диагностики семей, находящиеся в социально опасном положении. Смоленск : СПб, 2012. С. 12.

Интервью – это самый универсальный метод сбора информации. Эффективность интервью зависит от уровня его подготовленности. Человека, у которого хотят взять интервью, должны предупредить заранее. Тот кто берет интервью должен изначально предусмотреть, что он хочет узнать у данного человека, какую информацию и в какой объеме.

Анкетирование проводится для выявления каких-либо обстоятельств, фактов при помощи привлечения других лиц. Анкета представляет собой тестирование, которое позволяет собрать более точную информацию. Главное при составлении анкеты нужно учитывать какую именно информацию нужно узнать, как ее в дальнейшем можно использовать, создать классификацию и обобщить ответы.

Метод анализа и обработки информации включает в себя: анализ фактов, которые вызывают проблему, анализ самих проблем, анализ влияния и сравнение полученной информации. На всех этапах диагностики сравнение является неотъемлемой ее частью. В процессе диагностики необходимо выделить сравнения, помогающие определить ожидаемые результаты, на которые будут опираться пути решения.

Чтобы понять поступки клиента, социальный работник должен выявить причины соответствующих действий, мотивов поведения. Для выявления социальный работник может применять различные методы социальной диагностики.

Наблюдение – метод, с помощью которого можно составить представление о человеке и изучить его поведение.

Беседа – метод, который основывается на вербальной коммуникации, с его помощью можно получать информацию и корректировать ее.

Опросник – общий свод методов для оценки и изучения отдельных проявлений, свойств личности.

Метод экспертной оценки – оценка экспертов, специалистов данной проблемы и путей ее решения.

Социометрия – метод алгоритма, который обрабатывается математическим способом; исчисления индексов групп и отдельных лиц.

Мониторинг – метод постоянного отслеживания информации, где подключается наблюдение, анализ и оценка различных социальных ситуаций, а так же прогнозирование развития их перспективы.

*Пятый этап* заключается в установлении договорных отношений. Этап, на котором проводится рассмотрение допустимых и наиболее действенных решений, которые способны помочь семье, где ведется социальный патронаж. Договариваться можно о целях предстоящей работы, о ключевых проблемах, которые будут решаться, о временных рамках совместной деятельности, о процедурах и методиках, которые предполагается использовать, об особых требованиях социального учреждения. Заключается договор патронажа, в котором будут пописаны обязанности сторон, сроки в которые должна проходить работа, место, время и все то, что способно благоприятным образом сказаться на доверительных отношениях и продуктивной работе между клиентом и патронажной службой.

*Шестой этап* заключается в проведении социальной терапии. Социальная терапия направлена на реализацию всех принятых решений и действий, которые разработаны для патронажной программы, что предоставят семье надлежащую помощь. Переход к социальной терапии связан с решением некоторых задач: систематичное отслеживание ситуации и состояния неблагополучной семьи, динамики ее социальных и межличностных отношений в процессе социального патронажа; создание социально-психологических условий для преодоления конфликтов и кризисных моментов неблагополучной семье; создание определенных условий для оказания поддержки и помощи неблагополучной семье в целом, ее членам, кто имеет проблемы социального и личностного характера.

*Седьмой этап* социального патронажа заключается в непосредственной оценки работы и ее эффективности. На данном этапе сравниваются

состояние клиента на первом этапе и на этапе подведения результатов работы. Сопоставляются цели и достигнутые результаты. В случае получения результата, который не соответствует ожиданию, предпринимаются другие меры, более действенные.

Последний, *восьмой этап* заключается в предоставлении помощи семье и взаимодействии ее с патронажными службами, в том числе с другими социальными службами, способными предоставить помощь нуждающимся семьям<sup>1</sup>.

Данный план по технологии проведения социального патронажа семей, которые находятся в группе риска, является идеальным, но в настоящее время патронажные службы на деле используют всего лишь часть пунктов, которые считаются уместными. Соответственно с таким складом работы результативность проведения социального патронажа снижается, а в некоторых случаях и вовсе отсутствует. Из-за этого для получения максимального результата по проведению социального патронажа необходимо проводить и выполнять все пункты технологии его проведения.

Таким образом, социальная работа направлена на практическое решение социальных проблем, на помощь социально незащищенным группам населения. Выполнение этих задач требует от социального работника не только практических знаний, но и знания теории социальной работы, в частности сущности социального патронажа.

Социальный патронаж является формой социальной защиты семей, которые не в состоянии самостоятельно осуществлять свои права и в полной мере исполнять родительские обязанности. Однако, любых усилий государства будет недостаточно, если не проводить целенаправленную социальную работу с самой семьей, которая находится в зоне риска, имея в

---

<sup>1</sup> Кушева К. В. Эффективность социального патронажа в работе с неблагополучными семьями // XXI Международная конференция памяти профессора Л. Н. Когана «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования», Екатеринбург: УрФУ, 2018. — С. 1239.

виду возможную активизацию ее жизнедеятельности и решения трудной жизненной ситуации. Поэтому для целенаправленной работы с семьей и важен социальный патронаж, который позволяет постоянно наблюдать и дисциплинировать семью, а так же выявлять, помогать и противостоять кризисные ситуации.

В современном мире происходит активный поиск методов и форм социальной работы с неблагополучной семьей. В некоторых регионах России такая работа только ставится на профессиональную основу. Здесь еще требуется, в дополнение к социальному патронажу, внедрение целого комплекса психолого-педагогической помощи: психолого-педагогической профилактики и консультирования, психолого-педагогической поддержки семьи и коррекционной работы с ней.



## **ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ПАТРОНАЖА С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ В ГАУ «ЦСПСиД «КАРАВЕЛЛА» ВЕРХ- ИСЕТСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА»**

### **2.1. Опыт практической деятельности ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» по реализации социального патронажа с неблагополучными семьями**

Деятельность Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района» направлена на социальное обслуживание граждан, содействие стабильности семьи как социального института, на улучшение социально-экономических условий жизни граждан, показателей благополучия и социального здоровья семьи и детей, установление внутрисемейных отношений и семьи с обществом, государством, в связи с чем Центр осуществляет: мониторинг демографической и социальной ситуации; выявление и учет семей и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; определение и периодическое предоставление конкретных видов (временно, постоянно, в разовой форме) и форм социально-экономических, социально-психологических, медико-социальных, социально-педагогических и иных услуг; поддержку отдельных граждан и семей в решении проблем их самообеспечения, преодоление сложных жизненных ситуаций; социальный патронаж семей и детей, нуждающихся в реабилитации, социальной помощи и поддержке. Направления деятельности центра могут корректироваться в зависимости от социально-демографической и экономической ситуации в регионе, нуждаемости населения в конкретных видах социальной поддержки и других факторов. Граждане имеют право обратиться в Центр лично, письменно, по

телефону. Допускается анонимное обращение граждан для получения отдельных видов помощи. В учреждении находится пять отделений по помощи семье: психолого-педагогической помощи, отделение реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями, отделение по работе с замещающими семьями, стационарное отделение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (приют), отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних<sup>1</sup>.

Отделение психолого-педагогической помощи, в котором осуществляется психологическая профилактика, консультирование, диагностика и коррекция развития детей осуществляет две формы работы: индивидуальная и групповая (семинары, лекции, беседы – например, проработка трудностей в общении). В отделении реализуются программы, тренинги и занятия: программа психолого-педагогических занятий для дошкольников, тренинги детско-родительских взаимоотношений. Психологи отделения применяют в своей работе разнообразные методы арт-терапии: библиотерапия, куклотерапия, тканевая терапия, сказкотерапия, песочная терапия, кинотерапия, фототерапия, тестопластика. С помощью арт-терапии у клиента возникает ощущение умиротворения, поднимается настроение, снимается напряжение и скованность, беспокоившие проблемы отдаляются.

Отделение реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями осуществляет свою деятельность с целью социального сопровождения семьи, которая воспитывает ребенка с ограниченными умственными и физическими возможностями. Деятельность отделения – это оказание помощи семье в социальной реабилитации, проведение реабилитационных мероприятий на

---

<sup>1</sup> *Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла»* Верх-Исетского района города Екатеринбурга // URL: <https://zabota077.msp.midural.ru/> (дата обращения 02.05.2018)

территории Центра (и вне), организация досуговых мероприятий и социальное сопровождение семьи и детей. Данные программы позволяют не только помочь родителям, испытывающим трудности воспитания ребенка с ограниченными возможностями здоровья, но и развиваться и интегрироваться в общество самому ребенку.

Целью отделения по работе с замещающими семьями является реализация права ребенка, оказавшегося в трудной жизненной ситуации или оставшегося без попечения родителей, на проживание и воспитание в семье и создания оптимальных условий для его полноценной жизнедеятельности в современном обществе. Отделение осуществляет организацию социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности, предоставление социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг; оказание содействия органам опеки и попечительства в выявлении и устройстве детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей; подбирает и подготавливает кандидатов в замещающие родители; проводят групповые занятия для повышения уровня компетенции потенциальных родителей и опекунов. В отделении действует школа приемных родителей для лиц, желающих принять на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей. Как и в других отделениях в отделении замещающих семей существует своя программа «Клуб замещающих семей». В рамках этой программы специалисты проводят обучающие мероприятия, в том числе направленные на повышение родительской компетенции, проводят досуговые программы, способствующие обмену опытом между приемными родителями.

Стационарное отделение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (приют) открыто с целью комплексной социальной реабилитации детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, от 3-х до 18-ти лет. Отделение также оказывает экстренную помощь детям и подросткам от 3-х до 18-ти лет, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Учреждение предоставляет временный приют несовершеннолетним в течение времени, необходимого для оказания им экстренной социальной помощи и решения вопросов их дальнейшего устройства. Социальная реабилитация детей осуществляется на основе индивидуального плана развития и жизнеустройства ребенка, с учетом рекомендаций реабилитационного совета. Специалисты осуществляют комплексную реабилитацию, которая включает в себя несколько направлений: социально-правовую поддержку, социально-психологическую поддержку, социально-педагогическое сопровождение, социально-бытовая реабилитация. Сотрудники Центра проводят всесторонний анализ причин социального неблагополучия семей, из которых несовершеннолетние попали в стационарное отделение. При возможности способствуют возвращению ребенка в родную семью, осуществляя комплексное сопровождение детей и их родителей. Помогают родителям, лишенным родительских прав, восстановиться в своих правах. При отсутствии возможности возвращения несовершеннолетнего в биологическую семью определяют наиболее целесообразную форму дальнейшего жизнеустройства ребенка.

В отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних приоритетной формой работы является социальный патронаж. Целью отделения является оказание помощи разным типам семей и всесторонней поддержки семьям с детьми на основе выявления семейного неблагополучия с помощью различных технологий; разработки программ профилактики, сопровождения, реабилитации семей, с привлечением ближайшего окружения и субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних для изменения отношений между членами семьи, оздоровления социально – психологической обстановки в семье. Повышение ответственности родителей за воспитание детей. Специалисты отделения занимаются межведомственным и междисциплинарным взаимодействием по профилактике семейного неблагополучия и организацией социального обслуживания.

Отделение профилактики безнадзорности осуществляет свои функции в соответствии с:

1. Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 №223-ФЗ;
2. Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
3. Федеральным законом от 24.07.1998г. №124- ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
4. Федеральным законом от 24.09.1999г. №120- ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу 05.12.2013 г.);
5. Конвенцией о правах ребёнка;
6. Декларацией прав и свобод человека;
7. Уставом ГАУ «ЦСПСиД «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга;
8. Положением об отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими организацию деятельности по профилактике безнадзорности и социальной реабилитации несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении.

Категории и группы населения, которым отделение предоставляет социальное обслуживание:

- семьи, в которых воспитываются дезадаптированные несовершеннолетние, склонные к асоциальным поступкам и противоправному поведению;
- семьи с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями, педагогической несостоятельностью родителей, допускающие жестокое обращение с детьми;

– семьи, имеющие в составе лиц, ведущих аморальный, паразитический, криминогенный образ жизни, осужденных или вернувшихся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений.

*Дети и подростки:*

– осиротевшие, заблудившиеся или подкинутые, оставшиеся без попечения родителей или законных представителей;

– склонные к асоциальным поступкам и противоправному поведению

– оказавшиеся в неблагоприятных семейных условиях, угрожающих их здоровью и развитию;

– проживающие с родителями, временно не способными заботиться о детях в результате нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности или пренебрегающими своими родительскими обязанностями, ведущими аморальный и паразитический образ жизни;

– имеющие затруднения во взаимоотношениях с окружающими людьми, в профессиональном и жизненном самоопределении;

– несовершеннолетним детям в возрасте от 3 до 18 лет, находящимся в трудной жизненной ситуации;

– проживающим в семьях, находящихся в социально опасном положении;

– самовольно оставившие семью, самовольно из организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, или иных детских организаций, за исключением лиц, самовольно ушедших из специальных учебно-воспитательных учреждений закрытого типа;

– не имеющим места жительства, места пребывания и (или) средств к существованию;

– оказавшимся в иной трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной помощи и (или) реабилитации

Социальный патронаж включает в себя комплекс социальных услуг. Исходя из того, что приоритетной формой деятельности отделения является социальный патронаж, предоставляется шесть видов социальных услуг: социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-медицинские, социально-трудовые, срочные социальные услуги. Каждая услуга включает в себя конкретные виды деятельности.

*Социально–психологические услуги:*

- психологическая коррекция для совершеннолетних граждан;
- индивидуальное социально–психологическое консультирование;
- оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов;
- социально-психологический патронаж.

*Социально-педагогические услуги:*

- организация и проведение педагогических мероприятий, предусматривающих коррекцию психолого-педагогического состояния несовершеннолетних граждан;
- профилактика отклонений в поведении и аномалий личного развития несовершеннолетних клиентов
- формирование у них позитивных интересов в учебной, творческой, досуговой и иной деятельности;
- оказание содействия в семейном воспитании детей (содействие в восстановлении (при необходимости) нарушенных связей со школой, в установлении позитивного отношения к учебной деятельности;
- оказание педагогической помощи для восстановления статуса в коллективе сверстников по месту учебы или работы;
- оказание педагогической помощи родителям в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей;

- разработка рекомендаций по решению педагогических проблем с использованием ресурсов межведомственного взаимодействия.

*Социально-правовые услуги:*

- содействие клиенту в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов;
- оказание помощи в получении юридических услуг;
- обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в управление социальной политики, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;
- содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для организации пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат;
- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

*Социально-медицинские услуги:*

- в пределах своей компетенции специалисты оказывают содействие в организации оздоровления несовершеннолетних;
- содействие в проведении и проведение профилактических и реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в соответствии с индивидуальной программой нуждающегося в социальном обслуживании;
- содействие в оказании социально-медицинских услуг и медицинской помощи в объеме программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (запись



на прием к участковому врачу, узким специалистам, содействие в посещении этих специалистов, вызов скорой помощи).

*Социально-трудовые услуги:*

- содействие трудоустройству несовершеннолетних граждан и их родителей;
- содействие несовершеннолетним подросткам и их родителям в получении профессии и/или повышении квалификации.

*Срочные социальные услуги:*

- проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения;
- содействие клиенту в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов;
- содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними;
- оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия<sup>1</sup>.

В Центре осуществляется 4 вида социального патронажа:

1. Экстренный - семья посещается каждый день или не менее двух раз в неделю;
2. Срочный - семья посещается один раз в неделю;

---

<sup>1</sup> *Центр* социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга // URL: <https://zabota077.msp.midural.ru/> (дата обращения 2.05.2018)

3. Обычный - семья посещается один раз в месяц;
4. Контрольный - семья посещается один раз в квартал.

В ЦПСИД «Каравелла» создана база данных о выявлении безнадзорных несовершеннолетних и семьях, находящихся в социально-опасном положении, в которых воспитываются несовершеннолетние дети.

В единой базе данных содержится персонифицированная информация: о выявленных безнадзорных несовершеннолетних и семьях, находящихся в социально-опасном положении, в которых воспитываются дети, предоставленная им необходимая помощь для выхода из сложившейся ситуации, реализация индивидуальной программы реабилитации безнадзорных несовершеннолетних и семей, находящихся в социально-опасном положении.

Единая база данных включает следующие пункты:

1. Дата первичного выявления (ФИО, дата рождения, документы удостоверяющие личность);
2. История учета несовершеннолетнего;
3. Сведения о матери, об отце;
4. Учет несовершеннолетнего (кем выявлен, орган учреждения, дата выявления, обстоятельства, при которых был выявлен, выбор критерий постановки на учет);
5. Индивидуальная программа реабилитации;
6. Снятие с учета несовершеннолетнего<sup>1</sup>.

На каждую семью, стоящую на учете в Центре заводится социальная карта семьи, находящейся в социально-опасном положении.

В ней заполняются следующие пункты:

---

<sup>1</sup> Басова В.М., Веричева О.Н. Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. Серия Гуманитарные науки: Педагогика. Психология. Социальная работа. Акмеология. Ювенология. Социокинетика // Социальная работа в работе с семьями: классификация и сущность // Кострома : Вестник КГУ, 2012 № 3. С. 13.

- наименование органа (учреждения), выявившего семью, находящуюся в социально-опасном положении;
- дата выявления;
- сведения о членах семьи;
- обстоятельства, при которых была выявлена семья, находящаяся в социально-опасном положении;
- причины нахождения семьи в социально-опасном положении;
- семья имеет несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении;
- родители или законные представители не выполняют обязанности по воспитанию несовершеннолетних;
- родители или законные представители не выполняют обязанности по содержанию несовершеннолетних;
- родители или законные представители жестоко обращаются с детьми;
- родители или законные представители вовлекают несовершеннолетних в занятия бродяжничеством и попрошайничеством;
- родители или законные представители злоупотребляют алкогольными и спиртосодержащими напитками, принимают наркотические средства, психотропные и одурманивающие вещества;
- отсутствует постоянное место жительства семьи;
- семья проживает в антисанитарных условиях и другие причины;
- сведения о лице, заполнившем карту;
- решение районной (городской) комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о проведении индивидуальной профилактической работы в отношении семьи<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Поповичева Л. И. Масанова М. Д., Федотова Н. И. Социальная работа с детьми из неблагополучных семей в ДОУ. М.: 2014 № 10. С. 394.

Специалисты отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних ГАУ ЦПСИД «Каравелла» регулярно посещают семьи группы риска, находящиеся на учёте в отделении, оформляют акт жилищно-бытовых условий, находятся в тесной связи с образовательными учреждениями, правоохранительными органами, комиссией по делам несовершеннолетних и управлением социальной политики. Основная задача – изучить и проанализировать жизненную ситуацию реальных получателей социальных услуг с целью дальнейшего социального оздоровления семей. Главное в этой работе вовремя повлиять на улучшение внутрисемейной ситуации, чтобы обеспечить жизненно важные потребности детей и защитить их право на полноценный уровень жизни. Если в жизни семьи наблюдаются благоприятные стороны жизни (семья стала самостоятельна, в доме наведён порядок, приготовлен обед, организован досуг детей и др.), специалисты обязательно отметят это в своей беседе с родителями. Как правило, проводится профилактическая беседа в семьях, где родители злоупотребляют спиртным, не занимаются воспитанием детей, в которых нарушены детско-родительские отношения, имеют место конфликты, взаимные претензии членов семьи, непонимание проблем ребёнка. И важно, вовремя выявить опасные тенденции и устранить факторы социального риска. Специалисты Центра раз в неделю проводят реабилитационный совет, на котором составляют индивидуальную программу комплексной или социальной реабилитации семьи на выход из трудной жизненной ситуации, опираясь на рекомендации психологов.

Специалисты в своей работе ориентируются на собственные педагогические возможности и на потенциальные ресурсы семьи, а также поддерживают связь со школой, администрацией, медицинскими работниками, правоохранительными органами. Проводится совместная работа с родителями по корректировке возникающих ситуаций неблагополучия семьи. Консультации по широкому кругу проблем дают педагог-психолог, специалист по социальной работе, социальный педагог. Во

время патронажа по возможности решаются и социально-экономические проблемы семей, попавших в трудную жизненную ситуацию, оказывается помощь одеждой, обувью, канцелярскими принадлежностями из средств благотворительности.

## **2.2. Исследование эффективности социального патронажа в работе с неблагополучными семьями**

Ежедневная практическая деятельность специалиста по социальной работе содействует улучшению жизни конкретного человека и его семьи с помощью методов, отдельных техник, которые разрабатываются в соответствии с индивидуальными особенностями клиента и основываются на специфике трудной жизненной ситуации клиента. Успех любой услуги или проекта формируется исходя из проведенного процесса работы и ее результата. Чаще всего используются понятия качества, результативности и эффективности. Они должны быть сформулированы с учетом целей и задач социального обслуживания, социальной работы. Критерии эффективности исходят от задач и целей, которые лежат в основе любого аналитического инструмента: полезность работы, ее оценка и управление. Оценку эффективности не стоит рассматривать только как механизм контроля работы – это часть общей системы обеспечения качества, в которой каждый сотрудник социальной службы, независимо от своего должностного статуса, должен стремиться осознать процесс и результат своей работы для того, чтобы сделать свою деятельность – эффективной, а социальное обслуживание наиболее качественное<sup>1</sup>.

Эффективность социальной работы, ее содержание зависит от того, с какой научно-практической целью рассматривается данная область. Особое

---

<sup>1</sup> Фальковская К. И. Эффективность социальной работы: теоритическое осмысление проблемы // Гуманитарные науки: теория и методология. М. 2013 № 3. С. 89.

значение для научной и практической деятельности социальных служб имеет определение критериев эффективности. Во-первых, они служат одним из важных инструментов для исследования результата предоставления социальных услуг. Во-вторых, критерии являются системой ориентиров, которые нацелены на достижение конкретных действенных результатов социального обслуживания, соответствующим нуждам отдельным категориям населения. Индикаторы эффективности должны носить комплексный характер, содержать в себе количественные и качественные показатели. Они отражают систему критериев и показателей эффективности процесса изменения состояния клиента. Критерии эффективности социальной работы должны выражать действенность тех или иных форм, видов и методов работы. Они должны показать, насколько эффективна деятельность учреждений и социальных служб. Критерии также должны показывать действенность руководства и специалистов в процессе работы то, как они работают с населением и отдельными лицами, которые нуждаются в социальной помощи<sup>1</sup>.

Прежде всего, для определения эффективности технологии работы в социальной службе выделяют следующие критерии:

1. Количество обслуживаемого населения. Данный критерий относится к исключительно количественным показателям, но он не отражает реальную эффективность работы, так как он не может учесть такие факторы как, к примеру, численность населения территории, состав населения. Его можно использовать, если взять сравнительные характеристики по какому-то конкретному временному промежутку, в таком случае можно проследить эффективность («сколько было», «сколько стало»).

---

<sup>1</sup> *Эффективность* социальной работы, ее критерии // Научно-образовательная литература. Электронная библиотека. // URL: [http://libraryno.ru/4-4-effektivnost-social-noy-raboty-ee-kriterii-teor\\_soc\\_work/](http://libraryno.ru/4-4-effektivnost-social-noy-raboty-ee-kriterii-teor_soc_work/), (дата обращения 15.05.2018).

2. Спектр решенных проблем клиента. Чем шире спектр решенных проблем, тем эффективней можно считать деятельность такого учреждения, так как для каждого клиента требуется индивидуальная работа для решения именно его проблемы.

3. Осведомленность населения о предоставляемых услугах. В настоящее время информированность населения остается на низком уровне. Данный критерий применяется в основном к социальной работе в целом, а не к технологиям работы.

4. Наличие квалифицированных сотрудников. В социальной работе данный критерий остается одним из ведущих, так как специалист по социальной работе должен сочетать в себе педагога, психолога и юриста, а не один из трех по образованию.

5. Удовлетворенность условиями труда сотрудниками (рабочее место, руководство, предоставление служебного транспорта и т.д.). Данный показатель влияет на результаты работы, как количественные, так и качественные (срочность, точность, обязательность выполнения задания).

6. Система поощрений работников. Данный показатель сложно оценить, так как в социальной сфере материальные стимулы ограничены.

7. Возможность повышения квалификации сотрудников. Отсутствие тех или иных навыков приводит к неэффективной работе и невыполнению определенных задач, поэтому этот критерий является немаловажным в оценке эффективности.

8. Оценка результативности. Предполагает выявление степени положительных изменений в жизнедеятельности клиента при осуществлении социального воздействия.

9. Диагностика трудной жизненной ситуации (проведение анализа жизненной ситуации семьи, на которую получена информация; распределение семей по категориям ТЖС). Проведение социального патронажа согласно всем его этапам.

В период прохождения преддипломной практики нами было проведено исследование эффективности социального патронажа в ГАУ ЦПСИД «Каравелла» в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних. В процессе проведения исследования были использовали вышеперечисленные критерии. Исследование включало в себя три этапа:

1. Контент-анализ (анализ социальных карт клиентов);
2. Анкетирование и опрос специалистов отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних;
3. Кейс-стади (частный случай клиента).

В 2017 году в отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних (по данным социальных карт) поставлено на учет 168 семей, снято – 80. В общее количество не входили семьи, дела которых были переданы в другой район или город – их 18. Количество семей «поставленных на учет и снятых» увеличилось к концу года. Можно сказать, что количество неблагополучных семей, с которыми необходимо работать, увеличивается. Существует разница почти в два раза между показателями «поставлено на учет» и «снято с учета». На все семьи разработаны индивидуальные программы реабилитации и адаптации семьи, в которые включены мероприятия всех учреждений системы профилактики по работе с семьей. По количественному соотношению с увеличением семей «поставленных на учет» к концу года увеличилось количество семей «снятых с учета». Полученные данные сопоставили к критерию эффективности количество обслуживаемого населения по временному промежутку. Таким образом, можно говорить о том, что работа специалистов проходит эффективно, так как показатель «количество обслуживаемых семей» не уменьшился, а наоборот увеличился.

Практика показывает, что большинство семей, нуждающихся в социальном патронаже, являются немотивированными как к работе со специалистами, так и над собой. Семьи, которые отрицают наличие



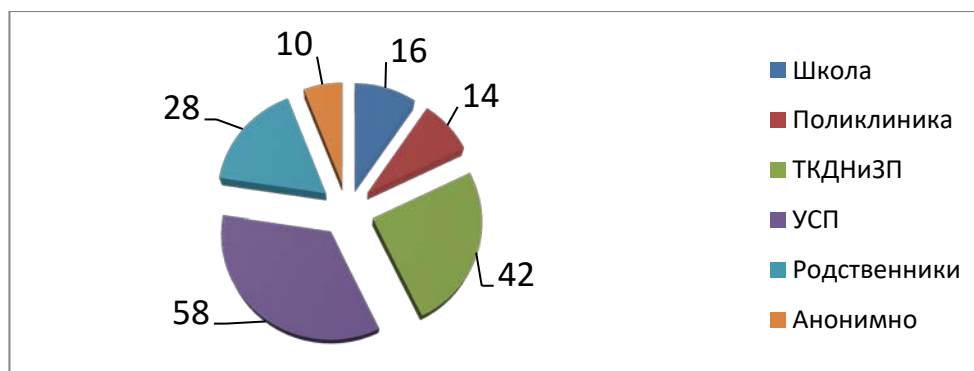
собственных проблем не желают быть объектом помощи. У каждого клиента разная жизненная ситуация, поэтому необходима помощь на разных этапах работы с семьей, отсюда процесс снятия с учета клиента получается не только проблемным, но и затяжным (Рисунок 1.).



**Рисунок 1. Статистика ведения социальных карт 2017 год**

Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних ЦПСиД «Каравелла» работает в тесном контакте с образовательными учреждениями, поликлиниками, правоохранительными органами, управлением социальной политики, а так же родственниками и соседями конкретной семьи. Запросы, жалобы на семью поступают именно в отделение профилактики. На основе этого специалисты проводят первичный социальный патронаж и выявляют неблагополучие, составляют план работы с семьей. По данным за 2017 год в отделение профилактики запрос на первичный социальный патронаж больше всего поступал от Управления социальной политики – 58, от инспекции по делам несовершеннолетних – 42 запроса, от родственников – 28, меньше всего из школы – 16, из поликлиники – 14, анонимно (звонки, сообщения, письма) – 10. Итог проведенного социального патронажа, работу с семьей проверяет управление социальной политики. Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних, в свою очередь, отвечает на запрос

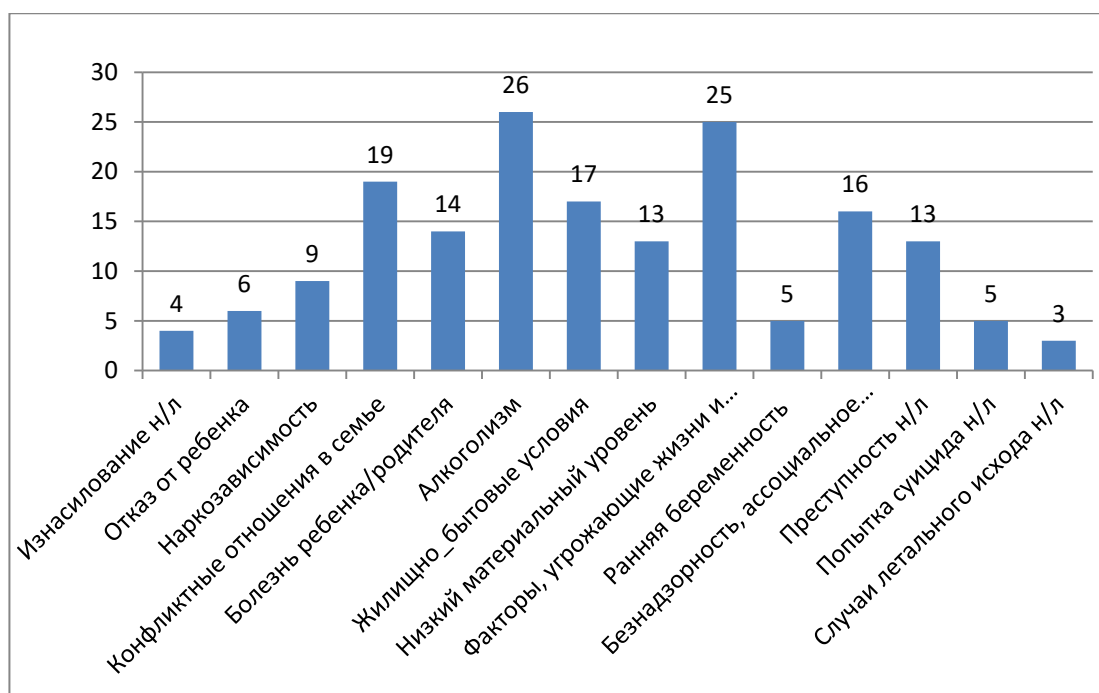
структуры после того, как проверит семью, на которую пришла информация (Рисунок 2.).



**Рисунок 2. Источник получения первичной информации о семьях 2017 год**

Специалисты отделения работают с разными причинами неблагополучия семьи. Для того, чтобы спланировать работу с семьей необходимо провести социальный патронаж, который позволит выявить степень неблагополучия семьи. Чтобы проследить эффективность технологии социального патронажа, необходимо соотнести данные по критерию спектр решенных проблем. Чем шире спектр, тем эффективней можно считать деятельность учреждения. По данным социальных карт на 2017 год в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних самыми распространенными причинами неблагополучия семей стал алкоголизм – 27 случаев и факторы, угрожающие жизни и здоровью детей – 26. К таким факторам относятся: жестокое обращение с детьми, родители не занимаются воспитанием ребенка (часто уходят из дома, оставляют детей родственникам) и другое. Вторыми по распространенности причинами неблагополучия являются конфликтные отношения в семье (между родителями и детьми, между супругами) – 19, жилищно-бытовые условия (проживание ребенка в плохих санитарно-гигиенических условиях, отсутствие спального места, имеющиеся долги по ЖКУ) – 17 случаев, и безнадзорность и асоциальное поведение несовершеннолетнего (нарушение

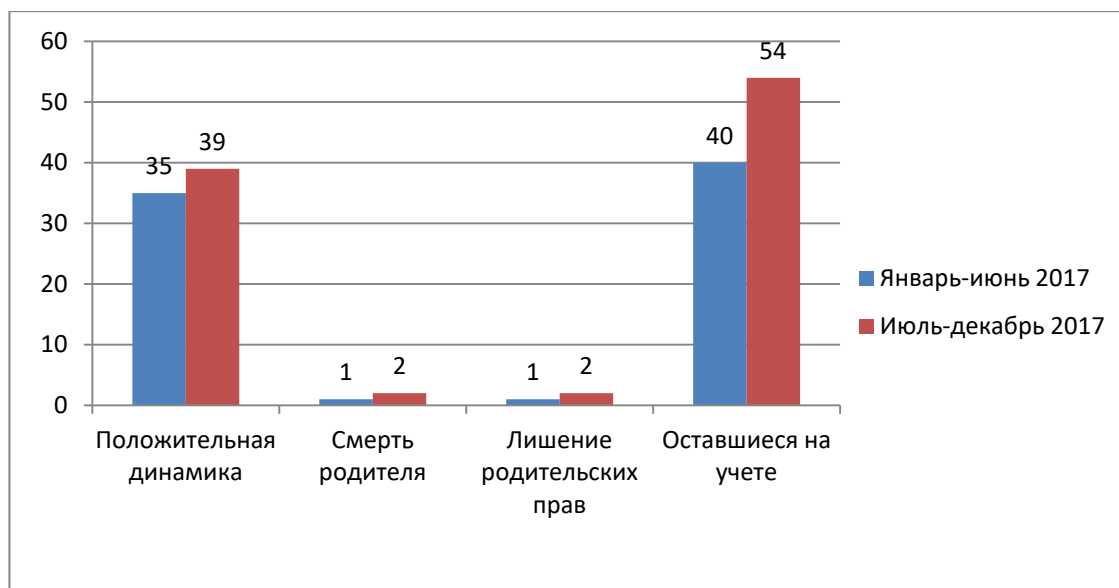
определенных общекультурных правил, драка, нецензурная брань, бродяжничество) – 16. Третьими по распространенности причинами неблагополучия семей стали болезнь ребенка или родителя (ожоги, венерические заболевания, физические и психические) – 14, низкий материальный уровень и преступность несовершеннолетнего – 13. Менее распространенными причинами неблагополучия по данным социальных карт – отказ от ребенка, наркозависимость, ранняя беременность, попытка суицида, изнасилование или домогательство до несовершеннолетнего, случаи летального исхода ребенка (*Рисунок 3.*). Работа ведется с конкретно отдельной семьей, и индивидуально решаются ее проблемы. Специалисты Центра решают большой спектр проблем клиентов, следовательно, исходя из критерия, работа специалистов эффективна. Технология социального патронажа дает возможность специалистам оценить состояние семьи на разных этапах работы с ней. По данным на 2017 год можно сделать вывод о том, что социальный патронаж эффективен, скорее всего, только для отдельных категорий семей, так как из 168 семей снято с учета только 80, это почти половина. Данный показатель можно оценить как положительно, так и отрицательно. С положительной стороны то, что виден результат работы, а с отрицательной, что технология социального патронажа не оправдывает все ожидания для достижения максимальной эффективности. Таким образом, необходимо улучшать отдельные аспекты работы с ней.



**Рисунок 3. Причина постановки на учет (первичная) 2017 год**

Главная задача специалистов по социальной работе ЦПСИД «Каравелла» не только выявить неблагополучие на ранних стадиях, но и вывести семью в разряд «благополучные». Для критерия оценки результативности необходимо выявить степень положительных изменений в жизнедеятельности клиента при осуществлении социального воздействия. Таким образом, в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних в 2017 году снято с учета с положительной динамикой всего 74 семьи, осталось на учете 94, сняты с отрицательной динамикой 6 семей. К отрицательной динамике относят «смерть родителя» и «лишение родительских прав». В 2017 году лишены родительских прав 3 семьи. Это семьи, которые длительное время состояли на учете, так сказать с хроническим неблагополучием. Изменить в таких семьях что-то просто невозможно, родители, как правило, не идут на контакт, игнорируют рекомендации специалистов. Лишение родительских прав, а значит лишение ребенка его родителей – это крайняя мера и принимается только в тех случаях, когда весь комплекс работы с родителями не дал положительного результата, и поведение родителей создает реальную угрозу для ребенка.

Если сравнивать показатели за полгода, то можно проследить, что количество неблагополучных семей возросло, а вместе с ним и другие показатели. Можно считать такой результат положительным, так как с увеличением количества семей, показатели меняются по своему соотношению (Рисунок 4). Таким образом, по критерию оценки результативности технологию социального патронажа можно считать эффективной.



**Рисунок 4. Динамика снятия с учета семей.**

В отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних преобладает срочный социальный патронаж, то есть семью посещают как минимум раз в неделю для обследования жилищных условий и наблюдения за изменениями, которые происходят в этот период. В 2017 году не удалось стабилизировать ситуацию шести семей. Это семьи, которые сняты с учета с отрицательной динамикой, где изменить в семье что-либо невозможно, так как сама семья не была заинтересована в решении своих жизненных проблем. Существуют семьи, которым социальный патронаж не приносит никакого результата – таких 42 семьи. Имеют место положительные изменения на выход из сложной жизненной ситуации 52 семьи, в данной ситуации социальный патронаж имеет результат, семьи следуют рекомендациям специалистов и заинтересованы в разрешении своих проблем. Постепенно

они переходят из этой категории в категорию «выведены из сложной жизненной ситуации» (Таблица 2).

**Таблица 2.**

**Сравнительные результаты социального патронажа за период 2017 года**

Классификация полученных результатов	Количество семей (январь-июнь 2017)	Количество семей (июль-декабрь 2017)
Не удалось стабилизировать ситуацию	2	4
Нет положительных изменений, но и не произошло ухудшения	18	24
Имеют место положительные изменения на выход из сложной жизненной ситуации	22	30
Выведены из сложной жизненной ситуации	35	39

В процессе социального патронажа семьи необходимо поддерживать связь со школой, детской поликлиникой, комиссией по делам несовершеннолетних, советом микрорайона. С патронажного учёта семья снимается в случае достижения поставленной цели, при установлении нормального морально-психологического микроклимата в семье и формировании здорового образа жизни<sup>1</sup>. Работа с семьей и детьми организована индивидуально. Частный случай предполагает создание кейса, который может включать следующие разделы: описание ситуации; анализ ситуации (физические факторы, социальные проблемы, психологические проблемы); виды помощи; проведенная работа по социальной адаптации и

---

<sup>1</sup> Усманова С. Ф. Оценка эффективности деятельности социальных служб: дис. канд. социологических наук: 22.00.08 : защищена 2014: утв. 22. 03. 2015 / Усманова Светлана Рифовна, Саратов, 2014. С. 142.

результат; рекомендации. На втором этапе исследования эффективности социального патронажа неблагополучной семьи был проанализирован частный случай клиента – кейс-стади:

«04.10.2016 в адрес территориальной комиссии поступило анонимное сообщение о том, что по адресу Х. с бабушкой, которая употребляет алкогольную продукцию, проживают несовершеннолетние дети (первый и пятый класс). Мать часто отсутствует дома воспитанием и содержанием несовершеннолетних детей не занимается, не работает. В квартире антисанитарные условия, дети одеты не по сезону. В целях защиты прав несовершеннолетних Территориальная комиссия Верх-Исетского района г. Екатеринбурга направила запрос в ГАУ ЦПСИД «Каравелла» выйти в адрес обследования и дать заключение о целесообразности постановки семьи на персонифицированный учет.

В ходе обследования жилищных условий семьи выяснилось, что в квартире проживают бабушка и двое несовершеннолетних детей. Отец у детей юридически отсутствует, соответственно, что в воспитании детей он не участвует и с ними не проживает. Мать проживает с сыном в другом городе, не работает. На внешний вид дети физически здоровы, вещи и обувь имеются, но выглядят неопрятными. Навыки самообслуживания у детей развиты. Со слов бабушки отношения в семье доброжелательные, дети общительные. Как оказалось, в квартире отсутствует электричество по причине не оплаты коммунальных услуг. У несовершеннолетних отсутствуют отдельные спальные места. Семья живет за счет средств пенсии бабушки, доходов для обеспечения основных потребностей детей не достаточно. Со слов детей с матерью у них доброжелательные отношения, маму любят. Родительское попечение отсутствует со стороны матери. Детям требуется материальная помощь.

Специалистами ГАУ ЦПСИД «Каравелла» была составлена динамика и график результативности работы с семьей (*Приложение 5*), где ставилась отметка уровня социальной напряженности. Семья находится в трудной

жизненной ситуации. Была оформлена социальная карта семьи (сбор всех данных, сведений и документов семьи). Специалисты сделали запрос в школу о предоставлении характеристики на несовершеннолетних, с информацией о посещаемости учебного заведения, поведении, успеваемости и контактах школы с законными представителями. На данный запрос школа дала ответ, что дети приходят в школу подготовленные к урокам, школьные принадлежности присутствуют. Конфликтных ситуаций не возникает. По окончании школьных занятий несовершеннолетних забирает бабушка.

Специалистом был осуществлен социальный патронаж в адресе проживания несовершеннолетних. На момент обследования дома никого не было, оставлено приглашение явиться в управление социальной защиты. На прием пришла мать несовершеннолетних, которая пояснила, что проживает совместно с детьми, занимается их содержанием и воспитанием, от родительских прав и обязанностей не отказывается. В настоящее время семья находится в трудной жизненной ситуации, так как дом по месту их жительства сгорел, мать не может устроиться на работу, не имеет постоянного дохода, семья вынуждена жить в квартире бабушки. Так как в квартире нет электричества, бабушка осуществляет частичные платежи с целью скорейшего погашения задолженности по оплате ЖКУ. Было направлено ходатайство в ОЖЭК о подключении электричества.

ГБУ ЦПСИД «Каравелла» составил план помощи семье:

1. Решение вопроса с ЖКХ;
2. Осуществление социального патронажа;
3. Беседа с матерью (профилактического характера);
4. Трудоустройство матери.

Специалисты ГБУ ЦПСИД «Каравелла» в течение полугода периодически осуществляли социальный патронаж. По итогам, ОЖЭК подключили электричество, мать устроилась на работу, исполняет родительские обязанности. Анализ содержания характеристики из школы показал, что несовершеннолетние посещают учебное заведение, ходят



опрятные, все необходимое для учебы имеется, домашнее задание всегда выполнено. Таким образом, семья вышла из трудной жизненной ситуации и была снята с учета как семья группы социального риска 19.05.2017».

В процессе и по итогам работы с семьей была заполнена динамика результативности работы с семьей (*Приложение 4*) и график социальной напряженности (*Приложение 5*).

На основе сравнительных характеристик выявляется эффективность работы, эффект. В данном случае сравнительной характеристикой для метода исследования кейс-стади стали показатели «на входе» и «на выходе» клиента. Таким образом, «на входе» наблюдались проблемы у клиента, с которыми он сам не мог справиться самостоятельно, а на «выходе», с помощью ЦПСИД «Каравелла», клиент решил свои проблемы и вышел из трудной жизненной ситуации. Данную информацию относим к критерию «проведение социального патронажа по этапам». Специалисты Центра осуществляют технологию социального патронажа поэтапно (Панов А. М.), не исключая какой-либо этап из работы, соответственно с таким складом результативность проведения социального патронажа повышается. Благодаря проделанной работе специалистов, клиент был снят с учета с положительной динамикой.

В ЦПСИД «Каравелла» в отделении профилактики несовершеннолетних из четырех специалистов профильное образование «специалист по социальной работе» имеет только один. Соответственно, по критерию «наличие квалифицированных сотрудников» эффективность проведения технологии социального патронажа снижается. Сотрудники центра не имеют возможности повышать свою квалификацию за счет средств госбюджета, а отсутствие тех или иных навыков приводит к невыполнению определенных задач, этот критерий является немаловажным в оценке эффективности, поэтому данный аспект необходимо развивать, разрабатывать.

В ходе третьего этапа исследования были проведены опросы специалистов отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних ЦПСИД «Каравелла» по Верх-Исетскому району г. Екатеринбурга. Для того, чтобы исследовать эффективность необходимо, согласно критериям, оценить мотивацию нацеленности на результат работников и их уровень профессиональных компетентностей. Именно эти показатели играют важную роль в достижении наиболее эффективного результата в работе. Данные показатели в ходе исследования оценивались с помощью опросника Реана (мотивация успеха и боязнь неудачи) (*Приложение 1*) и диагностики профессиональной компетентности у специалистов (*Приложение 2*). Показатели были соотнесены по критериям «удовлетворенность условиями труда сотрудниками» и «система поощрений работников».

В опросе принимали участие 4 респондента – это специалисты по социальной работе отделения профилактики несовершеннолетних. После обработки результатов опросника Реана выяснилось, что все 4 респондента мотивированы на успех. При такой мотивации сотрудники, начиная дело, достигают чего-то конструктивного, положительного. Немаловажное место в эффективной работе сотрудников занимает комплекс компетентностей. По результатам проведения опроса на диагностику профессиональной компетентности у трех респондентов выяснилось, что для успеха необходимо совершенствовать методы работы, добавлять что-либо новое. По итогам опроса выяснилось, что один респондент, иногда не справляется со своим объемом работы и время работает против него. Таким образом, сотрудники в средней степени удовлетворены своей работой, необходимо, чтобы руководство разработало новую систему управления, распределило объем работы. Система поощрений в организации присутствует, но так как материальные стимулы в социальной сфере ограничены, то дополнительная премия выделяется всем сотрудникам раз в квартал.

Для того, чтобы технология социального патронажа была эффективной необходимо, чтобы существовала не только нормативная база по

регулированию данной технологии, но и чтобы сами клиенты были заинтересованы в решении своих жизненных трудностей, шли на контакт со специалистами. Был проведен опрос с целью узнать личное мнение специалистов об эффективности социального патронажа (*Приложение 3*). Все четыре респондента ответили, что технология социального патронажа эффективна только для отдельных категорий семей. Свой ответ они объяснили тем, что технология не эффективна только для таких категорий семей, которые встали на учет по причинам «конфликтные отношения», «жестокое обращение с детьми», «алкоголизм». Семьям, которым социальный патронаж не приносит эффекта, требуется помощь узких специалистов, например, психологическая коррекция, юридическая или врачебная помощь. Социальный работник может оказать только комплекс услуг при проведении социального патронажа, а не одну услугу, где требуются профессиональные знания конкретной области (психологии, юриспруденции и т.д.). Все четыре респондента ответили, что они лично заинтересованы в том, чтобы семья вышла из ТЖС. Личная мотивация играет большую роль в эффективности, если специалисты заинтересованы, то они выполняют свою работу на максимуме.

На вопрос «Какие трудности вы испытываете при проведении социального патронажа?» специалисты ответили, что у них нет доступа в подъезды, соответственно они не могут попасть в семью, у большинства семей в ТЖС не работает домофон. Еще одной трудностью является транспорт. Сотрудникам выделяется служебный проездной, но он один на четырех специалистов, у каждого специалиста свои семьи, с которыми он работает, адреса расположены в разных точках, поэтому по одному проездному может ездить только один специалист, а не все четыре. Чаще всего специалисты по проездному ездят вдвоем, составляют список адресов, в которые необходимо сходить. Таким образом, затрачивается время одного специалиста на адреса другого специалиста, в которые нужно сходить. Соответственно, если бы служебный проездной выделялся каждому

специалисту или оплачивались ГСМ, то сотрудники бы осуществляли социальный патронаж быстрее и не тратили свою заработную плату на бензин, так как некоторые специалисты ездят по адресам семей на своем личном транспорте. В итоге получается, что специалисты в силу данной проблемы, не успевают посещать семьи вовремя, особенно те, в которых необходимо провести срочный социальный патронаж. Таким образом, не получается вовремя проконтролировать семью, дать рекомендации. Эффективность социального патронажа, как отметили специалисты, зависит, прежде всего, от них самих, от семьи и от государства, как контролирующего органа. Между всеми тремя объектами должна быть сформирована взаимная работа, семья – заинтересована на решении своих проблем, специалист – заинтересован помочь семье, государство – создать нормативную базу для социального патронажа, принять дополнительные меры для помощи семье.

В ходе опроса специалисты отметили, что главным недостатком социального патронажа, является полученная недостоверная первичная информация. Одна только технология социального патронажа не позволяет определить всю суть проблемы в семье, необходимо постоянное взаимодействие субъектов систем профилактики. Методы, которыми можно повысить эффективность социального патронажа – это наделить специалистов определенными полномочиями, изменить законодательство в сфере социального обслуживания и работы с семьями в ТЖС, повысить уровень взаимодействия с другими организациями.

Таким образом, социальный патронаж – эффективная технология социальной работы, но только для отдельных семей, к сожалению, не для всех. В ходе проведенного исследования в ЦПСИД «Каравелла» выявились проблемы в проведении технологии социального патронажа, начиная с организации работы специалистов, заканчивая нацеленностью самой семьи выйти из ТЖС. В целях повышения эффективности социального патронажа отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних ЦПСИД «Каравелла» необходимо:

- создать законодательную базу, определяющие новые подходы к системе профилактики безнадзорности несовершеннолетних и неблагополучных семей;
- закрепить технологию социального патронажа в нормативных актах, дать ее определение;
- организовать деятельность учреждений и укрепить межведомственное взаимодействие;
- решить проблемы ресурсного обеспечения, распределения обязанностей, регламентации действий специалистов, разделения власти и ответственности, отчетности и контроля;
- разработать перспективный план действий по ликвидации социального неблагополучия;
- решить проблемы в деятельности специалистов, а именно решить проблему с обеспечением транспортными услугами, наделить организационными полномочиями специалистов, организовать рабочее время;
- обеспечить организацию наличием квалифицированных сотрудников;
- внедрить систему поощрений сотрудников по результатам проделанной работы (создать критерии поощрений);
- разработать новую систему управления в организации, распределить объем работы специалистов (по неделям, по дням, по часам).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что технология социального патронажа недостаточно эффективна, следовательно, требует доработок для достижения совершенства.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальный патронаж – это форма индивидуальной адресной социальной поддержки и необходимых услуг, которые предоставляются семьям и детям, попавшим в особо трудную и даже опасную, кризисную ситуацию, которые не обладают способностью самостоятельно её преодолеть.

Под неблагополучной семьей понимается такая семья, в которой нарушена структура, игнорируются и обесцениваются основные семейные функции, имеются явные или скрытые дефекты воспитания детей. Именно в таких семьях дети чаще всего получают психологические травмы, которые сказываются на их дальнейшей жизни. Семья оказывает решающее влияние на развитие личности, и чтобы развитие было полноценным, семья должна быть благополучной. Благополучные семьи имеют низкий социальный статус, как правило, в нескольких сферах жизнедеятельности не справляются с возложенными на них функциями.

В настоящее время, деятельность по реализации технологий социальной работы нуждается в объективной комплексной оценке, которую можно осуществить только при условии наличия критериев и стандартов социальной поддержки людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации. На основе существующих стандартов трудно установить, выполняется ли работа персоналом в полном объеме. Необходимы стандарты для оценки эффективности не только социальной работы в целом, какие существуют в настоящее время, но и отдельных ее технологий. Некоторые измерения деятельности будут необоснованными и спорными. Однако, даже в условиях наличия общих стандартов социального обслуживания, может быть оценена эффективность технологии социальной работы, то есть может быть оценен реальный эффект, результат деятельности социальной службы.

В выпускной квалификационной работе был проведен анализ эффективности социального патронажа в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних за 2017 год. Полученные результаты позволяют говорить о том, что работа специалистов с семьей осуществляется эффективно; осуществляется раннее выявление неблагополучия в семье, разрабатываются индивидуальные программы реабилитации семей, предоставляется своевременная помощь. Специалисты ЦПСИД «Каравелла» лично заинтересованы, чтобы семья вышла из трудной жизненной ситуации, но, к сожалению, не всегда сама семья стремится решить свои проблемы. Для достижения наибольшей эффективности технологии социального патронажа необходимо решить ряд проблем, например, таких как: обеспечение служебным транспортом специалистов, организация рабочего времени, обеспечение организации наличие квалифицированных сотрудников, внедрение системы поощрений по результатам проделанной работы.

Результат работы зависит не только от специалиста, но и от социальной ситуации, в которой оказываются семьи, по своей вине или в результате стечения каких-то жизненных обстоятельств. Положительных результатов можно достигнуть лишь при условии, если клиент желает сам исправить ситуацию, принимает помощь и выполняет рекомендации специалиста, а специалист тем самым должен быть заинтересован в улучшении жизненной ситуации семьи.

Для повышения эффективности необходима реализация комплекса первоочередных мер. В их числе меры, предлагаемые к реализации на разных уровнях: федеральном, региональном, муниципальном, а также на уровне самих социальных служб.

Таким образом, систему критериев и показателей оценки эффективности социального патронажа можно рассматривать как совокупность упорядоченных, связанных между собой характеристик и методик, позволяющих оценить состояние социальной работы и выявить состояние и перспективы ее развития. На современном этапе проблема

эффективности социального патронажа в работе с неблагополучной семьей не освещена в достаточной степени в теории, а на практике требует развития, новых методов, решения существующих проблем и исследований в данной области.



## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Астафьева Н.Е.* Социальная работа // Развитие системы раннего выявления семейного неблагополучия // Владос, 2011 № 3. С. 26-28.
2. *Басова В.М., Веричева О.Н.* Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. Серия Гуманитарные науки: Педагогика. Психология. Социальная работа. Акмеология. Ювенология. Социокинетика // Социальная работа в работе с семьями: классификация и сущность // Кострома : Вестник КГУ, 2012 № 3. С. 18-23.
3. *Беспарточный Б. Д., Спицына А. О.* Эффективность работы социальных служб как показатель качества социального образования региона // Актуальные проблемы развития хозяйствующих субъектов, территорий и систем регионального и муниципального управления. Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга», 2016. С. 38-47
4. *Боряк В. П., Дзуева З. Х.* Социальный патронаж неблагополучных семей как технология социальных работ // KANT. Ставрополь: Ставролит, 2015 № 1 (14). С. 58-63.
5. *Болдина М.А.* Социально-экономические процессы и явления // Технологии социальной работы с молодыми семьями // Томск, 2013 № 5. С. 51.
6. *Варжавинова Н.А.* Вопросы социального обеспечения // Профилактика социального неблагополучия в семьях // Москва, 2012 №14. С. 11-13.
7. *Грицай А.Г.* Семьи группы риска в структуре типологии неблагополучных семей // Вестник Адыгейского государственного университета. Педагогика и психология. Адыгея, 2013 № 3.
8. *Гуслова М.Н.* Теория и методика социальной работы: учебник М.Н.Гуслова // Москва : «Академия», 2007. 160 с.

9. *Декларация прав ребенка* (Принята 20.11.1959 Резолюцией 1386 (XIV) на 841-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) из информационного банка «Международное право»// Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=15160#013307642698575606>, свободный. Загл. с экрана.
10. *Жукова В.И.* Технологии социальной работы // Москва : «Омега-Л», 2011. 388 с.
11. *Ибрагимова Ю. Ш.* Особенности социальной работы с неблагополучной семьей // Международный студенческий научный вестник. - Ульяновск, 2013 №3. С. 5.
12. *Игнатова Ю. Г.* К вопросу о защите детей в неблагополучных семьях // Теория и практика общественного развития // Волгоград, 2014 №20. С.33-35.
13. *Капитонов Е. С.* Костенко О. Е. Опыт социального патронажа семей, находящихся в трудной жизненной ситуации // Омск, 2012. С. 3
14. *Кислякова Н. Е.* Социальная работа // Социальная работа с неполной семьей // М: 2011 № 4. С. 9-13.
15. *Киященко Е. А., Бочкова Т.А.* Подходы к оценке эффективности управления системами социальных служб // Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики. Краснодар: ФГБУ "Российское энергетическое агентство" Минэнерго России Краснодарский ЦНТИ- филиал ФГБУ «РЭА» Минэнерго России, 2015. С. 123-138.
16. *Кокоренко Л. В.* Социальная работа с детьми и подростками СПб : Центр "Академия", 2011. 60 с.
17. *Конвенция о правах ребенка* (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990) // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9959/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9959/), свободный. Загл. с экрана.

18. *Конституция Российской Федерации* (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (в ред. от 05.02.2014) // Российская газета. 1993. 25 дек.
19. *Кучукова Н. Ю.* Мультимедийное учебное пособие // Социальная работа с неблагополучными и проблемными семьями // ред. прот. В. Хулапа И.В. СПб : СПбГИПСР, 2014. С. 210.
20. *Кушева К. В.* Эффективность социального патронажа в работе с неблагополучными семьями // XXI Международная конференция памяти профессора Л. Н. Когана «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования», Екатеринбург: УрФУ, 2018. — С. 1239-1248.
21. *Лебединская П. В.* Неблагополучная семья и ее ребенок // Вестник Социально-педагогического университета. Ессентуки, 2013 №1. С. 23-25.
22. *Левин А. И., Левина Б. И., Берсенев Е. Б.* Повышение эффективности социальной работы как условие социального развития / Ученые записки. М., 2013 № 6. С. 112-115 .
23. *Маркина И.В.* Социальная работа // Неблагополучные семьи – какие они?. М.: Владос-ПРЕСС, 2011 №3. С. 21-24.
24. *Маршилова Ю. В.* Социальный патронаж молодых семей, находящихся в социально-опасном положении // Материалы V заочной научно-практической конференции с международным участием. Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева; под общей редакцией Л. И. Савинова. Кострома 2015. С. 178-181.
25. *Моцовкина Е. В., Бодрая Ю. В.* Социальный патронаж как одна из форм помощи неблагополучной семье // Инструменты и механизмы современного инновационного развития. Сборник статей международной научной конференции: в 2 частях. Уфа: Общество с ограниченной ответственностью «ОМЕГА САЙС». 2017. С. 108-113.

26. *Недожогова Н. В.* Проблемы неблагополучных семей как одна из причин кризиса современного общества // Педагогическая и коррекционная психология. М. 2012 г. С. 16.
27. *Николаева Н. Г.* Овчаренко С. А. Социальная работа с семьями группы риска в Волгоградской области // Теория и технология сферы услуг. СПб: СПбГУСЭ. 2014. С. 118-124.
28. *Новикова А. Ю.* Особенности воспитания в неблагополучных семьях // Молодой ученый 2014. С. 804-806.
29. *Павленок Д. П.* Основы социальной работы: учебник/ Отв. ред. Павленок П. Д. Москва : ИНФРА-М, 2009. - 3-е изд. 560 с.
30. *Парфанович И.И.* Социальная диагностика: курс лекций. Тернополь : ТДПУ, 2011. 182 с.
31. *Пастушкова В. А.* Роль семьи в воспитании ребенка // Социальная сеть работников образования. – М., 2015. 34 с.
32. *Попова Е.А.* Социальная диагностика детей из неблагополучных семей посредством проектно-географических тестов. М. : «Академия», 2012 № 1. С. 56.
33. *Поповичева Л. И.* Масанова М. Д., Федотова Н. И. Социальная работа с детьми из неблагополучных семей в ДОУ. М.: 2014 № 10. С.398-401.
34. *Рогова Ю.А.* Агулина С.В. VIII Международная научно-практическая конференция «Научное сообщество студентов XXI столетия. «ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ» // Диагностика семей «группы риска» и социально-педагогическая работа с ними. Новосибирск : СиБАК, 2013.
35. *Розанова С. В.* Социально-педагогический патронаж как форма профилактики социального неблагополучия в семье // Социальное развитие современного общества: достижения, проблемы, перспективы // Сибирский государственный индустриальный университет. Новокузнецк 2016. № 8. С. 147-151.

36. *Рудакова О.Ю.* Комплект методик для психологической диагностики семей, находящиеся в социально опасном положении. Смоленск : СПб, 2012. С. 13.
37. *Семейный кодекс Российской Федерации* от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ (в ред. от 29.10.2017) // Собрание законодательства РФ. 1996.
38. *Смирнова А. С.* Формирование девиантного поведения среди подростков из неблагополучных семей // Вестник экономики, права и социологии. Казань, 2015 № 4. С. 334-337.
39. *Социальная диагностика: цели, этапы и способы проведения.* 2016. // Режим доступа: <http://soc-work.ru/article/286>, свободный. Загл. с экрана.
40. *Социально-педагогический патронаж как форма работы социального педагога в семье.* 2016 г. // Режим доступа : <http://chromosome2009.org/socialno-pedagogicheskij-patronazh-kak-forma-raboty-socialnogo-pedagoga-v-seme>, свободный. Загл. с экрана.
41. *Усманова С. Ф.* Оценка эффективности деятельности социальных служб: дис. канд. социологических наук: 22.00.08 : защищена 2014: утв. 22.03. 2015 / Усманова Светлана Рифовна, Саратов, 2014. 172 с.
42. *Фальковская К. И.* Эффективность социальной работы: теоритическое осмысление проблемы // Гуманитарные науки: теория и методология. М. 2013 № 3. С. 89-93.
43. *Филатова О. В.* Влияние неблагополучной семьи на ребенка // Мир науки, культуры, образования. М., 2014 № 4 (47). С. 166-169.
44. *Фирсов М. В., Студенова Е. Г.* Теория социальной работы: Учеб. пособие, М. 2009. 187 с.
45. *Холостова Е. И.* Содержание и организация деятельности территориальных центров социальной помощи семье и детям / под ред. Е. И. Холостовой. М.:, 2011. 88 с.
46. *Холостова Е. И.* Теория социальной работы. Учебник / под ред. Проф. ТЗЗ. Е.И. Холостовой. М.: Юрист, 1999. 334 с.

47. *Центр* социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга // Режим доступа: <https://zabota077.msp.midural.ru/>

48. *Федеральный* закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 № 120 (ред. от 07.06.2017) // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_23509/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_23509/), свободный. Загл. с экрана.

49. *Федеральный* закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442 (ред. от 07.03.2018) // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/), свободный. Загл. с экрана.

50. *Федеральный* закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124 (ред. от 18.04.2018) // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_19558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19558/), свободный. Загл. с экрана.

51. *Эффективность* социальной работы, ее критерии // Научно-образовательная литература. Электронная библиотека. // Режим доступа: [http://libraryno.ru/4-4-effektivnost-social-noy-raboty-ee-kriterii-teor\\_soc\\_work/](http://libraryno.ru/4-4-effektivnost-social-noy-raboty-ee-kriterii-teor_soc_work/), свободный. Загл. с экрана.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1

*Уважаемый респондент! Российский государственный профессионально-педагогический университет Кафедра социологии и социальной работы проводит исследование. Просим Вас принять участие в опросе и ответить на вопросы анкеты. Внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите ответ, наиболее отвечающий вашему мнению, и укажите его. Просим отвечать искренне и работать самостоятельно. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не надо. Анонимность гарантируется*

Инструкция. Отвечая на нижеприведенные вопросы, необходимо выбрать ответ «да» или «нет». Если Вы затрудняетесь с ответом, то вспомните, что «да» объединяет как явное «да», так и «скорее да, чем нет». То же относится и к ответу «нет»: он объединяет явное «нет» и «скорее нет, чем да».

Отвечать на вопросы следует быстро, не задумываясь надолго. Ответ, который первый приходит в голову, как: правило, является и наиболее точным.

1. Включаясь в работу, как правило, оптимистично надеюсь на успех.
2. В деятельности активен.
3. Склонен к проявлению инициативности.
4. При выполнении ответственных заданий стараюсь по возможности найти причины отказа от них.
5. Часто выбираю крайности: либо занижено легкие задания, либо нереалистично высокие по трудности.
6. При встрече с препятствиями, как правило, не отступаю, а ищу способы их преодоления.
7. При чередовании успехов и неудач склонен к переоценке своих успехов.
8. Продуктивность деятельности в основном зависит от моей собственной целеустремленности, а не от внешнего контроля.
9. При выполнении достаточно трудных заданий, в условиях ограничения времени, результативность деятельности ухудшается.
10. Склонен проявлять настойчивость в достижении цели.
11. Склонен планировать свое будущее на достаточно отдаленную перспективу.
12. Если рискую, то, скорее с умом, а не бесшабашно.

13. Не очень настойчив в достижении цели, особенно если отсутствует внешний контроль.

14. Предпочитаю ставить перед собой средние по трудности или слегка завышенные, но достижимые цели, чем нереально высокие.

15. В случае неудачи при выполнении какого-либо задания, его притягательность, как правило, снижается.

16. При чередовании успехов и неудач склонен к переоценке своих неудач.

17. Предпочитаю планировать свое будущее лишь на ближайшее время.

18. При работе в условиях ограничения времени результативность деятельности улучшается, даже если задание достаточно трудное.

19. В случае неудачи при выполнении чего-либо, от поставленной цели, как правило, не отказываюсь.

20. Если задание выбрал себе сам, то в случае неудачи его притягательность еще более возрастает.

*Спасибо за ваши ответы!*



*Уважаемый респондент! Российский государственный профессионально-педагогический университет Кафедра социологии и социальной работы проводит исследование. Просим Вас принять участие в опросе и ответить на вопросы анкеты. Внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите ответ, наиболее отвечающий вашему мнению, и укажите его. Просим отвечать искренне и работать самостоятельно. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не надо. Анонимность гарантируется.*

#### Инструкция к тесту

Процедура тестирования заключается в следующем. Прочтите вопрос и предлагаемые ответы на него. На листе бумаги запишите номер вопроса (римской цифрой) и соответствующий вашему мнению ответ (арабской цифрой). Ответив на все 14 вопросов вашего варианта, оцените результаты согласно таблице и интерпретатору, помещенным в конце методики.

1. Считаете ли вы, что ваша должность и, соответственно, работа для предприятия:
  1. Необходима?
  2. Бесполезна?
  3. Полезна, но не необходима?
2. Как вы оцениваете служебную квалификацию своих сотрудников:
  1. Очень высокая?
  2. Поверхностная?
  3. Крайне низкая?
3. Считаете ли вы, что ваши сотрудники:
  1. Только делаю вид, что работают?
  2. Работают так же хорошо, как вы?
  3. Работают больше вас?
4. Чего вы ожидаете от своего непосредственного руководителя:
  1. Что он поможет вам лучше выполнять свою работу?
  2. Больше внимания к координации работ в вашем подразделении?
  3. Что сможете кое-чему научиться у него?
5. Как вы представляете задачи подразделения, в котором работаете?
  1. Изучение текущих и перспективных задач вашей организации?
  2. Выполнение работ сходного характера?
  3. Ваши функции сводятся лишь к выполнению круга прямых обязанностей и вас не волнуют общие задачи подразделения?
6. Когда вы обычно получаете вознаграждение за сверхурочную работу:
  1. В ближайшую зарплату?

2. В течение двух месяцев?
3. Еще позже?
7. Комната, в которой вы работаете, предназначена для:
  1. Четырех и более человек?
  2. Двух-четырех человек?
  3. Одного-двух человек?
8. Как освещается ваше рабочее место:
  1. Лампами дневного света и светом из окон?
  2. Только светом из окон?
  3. Только лампами дневного света?
9. Что в основном вызывает шум в вашем кабинете:
  1. Постоянные разговоры сотрудников?
  2. Громкие руководящие указания начальника?
  3. Шум пишущих машинок и звонки телефонов?
10. На сколько человек приходится у вас один телефонный аппарат:
  1. На четырех и более?
  2. На двух-четырех?
  3. На каждого работника?
11. Что вы знаете о главных поставщиках вашего предприятия:
  1. Только название организации?
  2. Характер производства?
  3. Даже фамилию директора и имя самой красивой секретарши?
12. Что вы знаете об услугах вашей организации:
  1. Они используются другими организациями
  2. Вам известны основные параметры и значения предоставляемых услуг?
  3. Судьба услуг вас вообще не интересует?
13. Как организовано на вашем предприятии информационное обслуживание:
  1. Каждый сотрудник должен и может получить для своей работы всю необходимую информацию?
  2. Вашему начальнику все равно, где и как вы ее добываете?
  3. Руководители вашего предприятия считают сбор информации пустой тратой времени.
14. Каково ваше мнение о рекламе продукции вашего предприятия:
  1. Вам безразличны эти вопросы?
  2. Вы считаете это ненужным делом?
  3. Вы всегда рассказываете, на каком предприятии вы работаете?

*Спасибо за ваши ответы!*

*Уважаемый респондент! Российский государственный профессионально-педагогический университет Кафедра социологии и социальной работы проводит исследование. Просим Вас принять участие в опросе. Внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите или напишите кратко свой ответ. Просим отвечать искренне и работать самостоятельно. Ответы будут использованы в обобщенном виде. Свою фамилию указывать не надо. Анонимность гарантируется.*

1. На ваш взгляд, социальный патронаж – это

1. эффективная технология;
2. неэффективная технология;
3. эффективная, только для отдельных семей.

Обоснуйте свой ответ \_\_\_\_\_

2. Заинтересованы ли Вы лично в том, чтобы семья вышла из ТЖС? Прикладываете ли вы к этому усилия (личная беседа, советы и т.д.)?

- |        |                               |
|--------|-------------------------------|
| 1. да  | 3. периодически, но не всегда |
| 2. нет | 4. отдельным семьям           |

3. Какие трудности Вы испытываете при проведении социального патронажа?

4. Вы считаете, что эффективность социального патронажа зависит от:

1. специалиста;
2. семьи;
3. государства (законов);
4. специалиста и семьи;
5. государства (законов) и специалиста;
6. государства (законов) и семьи;
7. государства (законов), семьи и специалиста;
8. не зависит ни от кого.

5. Напишите недостатки технологии социального патронажа, если имеются:

6. Как Вы думаете, как можно повысить эффективность социального патронажа: \_\_\_\_\_

7. Укажите Ваше образование/ специальность \_\_\_\_\_

*Спасибо за ваши ответы!*

Таблица 3.

*Динамика результативности работы с семьей*

Баллы	Критерии уровня социальной напряженности (по факторам социального риска)	Дата, результат			
		11.10.16	01.12.16	19.01.2017	04.04.16
1	Повторный брак	1	1	1	1
	Пренебрежение социально-гигиеническими правилами				
	Сводные дети	1	1	1	1
2	Низкий образовательный уровень родителей				
	Вредные условия работы				
	Пропуски н/летним учебных занятий 1-2 раза в месяц				
	Хронические заболевания				
3	Несовершеннолетние родители				
	Пожилые родители				
	Малообеспеченность	3	2	2	1
	Установление опеки				
	Нерегулярные выплаты заработной платы, соц.платы				
	Формально полная семья				
	Наличие у детей неполного набора одежды по сезону				
4	Недостаточное внимание родителей к детям	4	3	2	1
	Отсутствие работы у одного из родителей	4	4	3	1
	Многодетность	4	4	4	2
	Неполная семья (мать-одиночка)				
	Неполная семья (потеря кормильца)				
5	Конфликтные отношения между родителями				
	Плохие жилищные условия	5	4	3	1
	Наличие судимости у родителей	<i>Окончание таблицы 3.</i>			
	Отклонение в физическом развитии н/л				

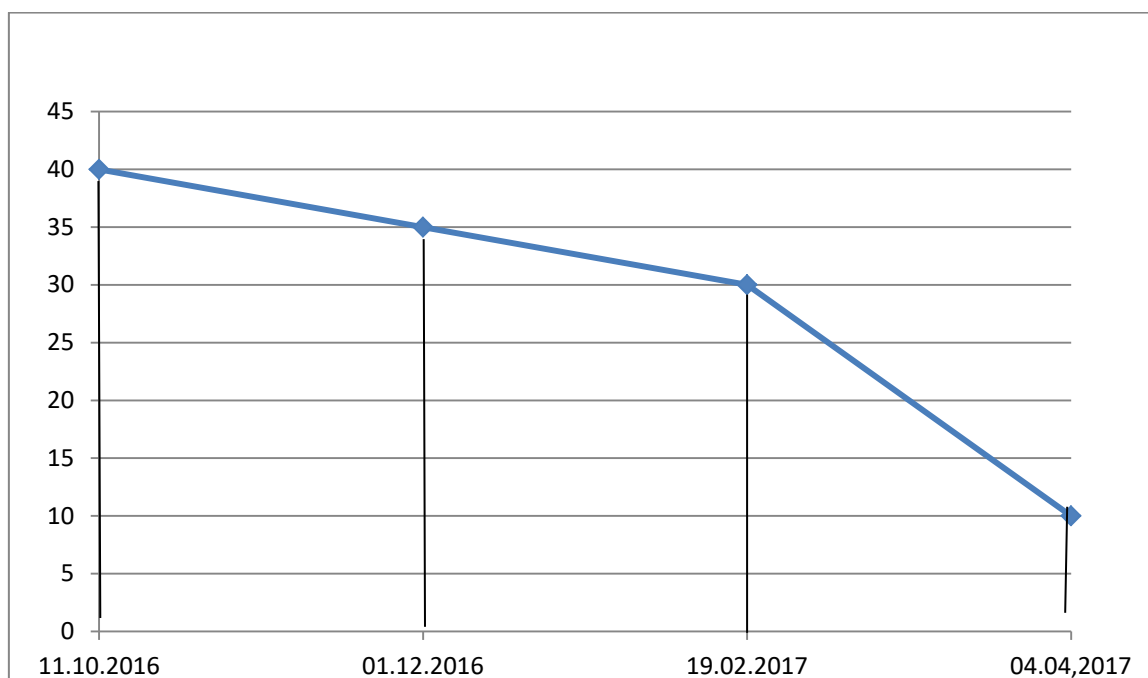
	Конфликт между педагогом и учеником				
6	Конфликтные отношения между родителями и детьми				
	Бытовое пьянство одного из родителей				
	Пропуски н/л учебных занятий 1-2 раза в неделю				
	Один из родителей находится в местах лишения свободы				
7	Инцест				
	Инвалидность родителей, н/летних				
	Пропуски н/л учебных занятий более 2 раз в неделю				
	Бытовое пьянство обоих родителей				
8	Отсутствие родительского внимания	8	7	6	1
	Отсутствие работы у обоих родителей				
	н/летний состоит на учете в ОДН РОВД				
	н/летний не посещает ОУ				
9	н/летний состоит на учете у нарколога				
	Наличие судимости у н/летнего				
	Отсутствие жилья				
10	Сиротство				
	н/летние остались без попечения родителей	10	9	8	1
	Экстремальные условия жизни (беженцы, жертвы вооруженных конфликтов и др.)				
	Злоупотребление родителями алкоголем, наркотиками				
	ИТОГО	40	35	30	10

От 1 до 30 баллов 1 степень группы риска низкая

От 30 до 60 баллов 2 степень группы риска средняя

От 60 до 100 баллов 3 степень группы риска

Рисунок 5. График социальной напряженности



От 1 до 30 баллов 1 степень группы риска низкая  
От 30 до 60 баллов 2 степень группы риска средняя  
От 60 до 100 3 степень группы риска