

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

СОДЕРЖАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103176

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования 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
« _____ » _____ 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103176

Исполнитель: студент группы СР-405	_____	Д.А. Хрулёв
Руководитель: канд. пед. наук, доцент	_____	Н. Ф. Уфимцева
Нормоконтролер: Старший преподаватель	_____	Т. А. Заглодина

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты социальной работы с неблагополучными семьями.....	6
1.1 Неблагополучные семьи как объект социальной работы.....	6
1.2 Характеристика социальной работы с неблагополучными семьями	10
ГЛАВА 2. Практические аспекты социальной работы с неблагополучными семьями.....	16
2.1 Опыт практической деятельности КЦСОН «Малахит» с неблагополучными семьями	16
2.2 Анализ деятельности специалистов по социальной работе КЦСОН «Малахит» по организации социальной работы с неблагополучными семьями	21
Заключение	40
Список источников и литературы	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение	46

ВВЕДЕНИЕ

Семья – самый старый из институтов человеческого общества, который прошел сложнейший путь развития. От первобытных родоплеменных форм общин, когда человек не имел ни единого шанса на выживание в одиночестве, через семью, что вмещала под одной крышей до нескольких поколений, к нуклеарной семье, состоящей только из родителей и их детей. Семья в то же время и малая ячейка общества, которая осуществляет важнейшие социальные функции. А так же семья - это главный источник роста населения через продолжение рода.

В этой малой ячейке общества происходит воспитание каждого нового поколения, закладываются различные основы формирующие зрелую личность. Она передаёт сквозь поколения код нравственных представлений и ценностей, что долгие годы вырабатывались обществом. Культура внутрисемейных отношений – это одна из составляющих частей и отражений общей культуры общества. Наконец, семья представляет собой важнейшее звено в экономической структуре нашего общества. Потребление в современном обществе и, в первую очередь, потребление семейное – основная цель всего общественного производства. По степени и устройству используемых семьёй благ судят об степени развития материального благополучия общества, качестве жизни, уровне экономического прогресса. В это же самое время семейное хозяйство представляет из себя значительную составную часть производства в любой стране.

На сегодняшний день в обществе проявилась такая жизненная ситуация, что большое количество семей и детей нуждаются в правильном исполнении государственного семейного курса. В сложные жизненные ситуации попадают неполные семьи (у них получается всего один источник трудового дохода), семьи беженцев, вынужденных переселенцев, малообеспеченные семьи, безработные, семьи с детьми-инвалидами, многодетные семьи, неблагополучные семьи. Для всех этих типов семей

свойственны схожие проблемы: финансовые, проблемы трудоустройства, медицинские, проблемы с различными зависимостями и так далее. И все значимые для таких семей проблемы приходится решать в форме государственной поддержки семей:

- денежные выплаты семье на детей в связи с их рождением, содержанием и воспитанием;
- трудовые, налоговые, жилищные, медицинские, кредитные и другие льготы родителям и детям;
- социальное обслуживание семьи (оказание социальных услуг, консультативной помощи и других видов помощи).

От года к году таких семей, что попадают в непростую жизненную ситуацию, становится все больше и больше и таким семьям необходима помощь организаций подобных комплексному центру социального обслуживания населения «Малахит».

Актуальность работы – перемены в современном социуме приводят к обострению разногласий между личностью, семьёй, обществом. Возникает реальная опасность деформации межличностных связей. В этой работе я постараюсь проанализировать, как именно специалист по социальной работе помогает осознать и преодолеть возникшие в семье проблемы.

При работе над выпускной квалификационной работой были изучены труды российских учёных, посвящённые рассмотрению этой темы. К таким работам относятся работы: Е.И. Холостовой, Т. И. Шульги, В. П. Лебединской, Т.И. Дементьевой, О. А. Карабановой, В. М Целуйко и др.

Объект исследования - неблагополучные семьи.

Предмет исследования - социальная работа с неблагополучными семьями.

Цель исследования - проанализировать содержание социальной работы с неблагополучными семьями.

Задачи исследования:

- 1) Рассмотреть неблагополучные семьи как объект социальной работы;
- 2) Охарактеризовать социальную работу с неблагополучными семьями;

3) Изучить опыт практической деятельности КЦСОН «Малахит» с неблагополучными семьями;

4) Проанализировать деятельность специалистов по социальной работе КЦСОН «Малахит» по организации социальной работы с неблагополучными семьями.

База исследования - комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит».

Методы исследования:

1) теоретические – анализ научно-методической литературы, нормативно-правовой документации;

2) эмпирические – анкетирование, наблюдение.

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

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ

1.1 Неблагополучные семьи как объект социальной работы

Социальная работа - это особый вид деятельности, цель которой удовлетворение социально гарантированных и личностных интересов и нужд различных групп общества, разработка необходимых условий, способствующих восстановлению или улучшению способностей людей к социальному функционированию, а так же социальной протекции. Основное направление осуществления социальной защиты - социальные гарантии - обязательства государства по отношению к тем или иным категориям общества.

В научных исследованиях нет какого-то чёткого определения семейного неблагополучия. Каждый из авторов, изучающих проблему неблагополучных семей, закладывает свой смысл в расшифровку этого определения, из-за чего во многих научных работах понятия неблагополучной семьи имеет разные смыслы.

Но в некотором среднем значении под неблагополучной семьёй принято понимать такую семью, в которой ребёнок испытывает неблагополучие. В то же время вид семьи (проблемная, неблагополучная и др.) не играет особой роли. Это может быть как семья, в которой один или оба родителя, и состоятельная семья, и несостоятельная, и т.д.

Неблагополучные семьи – это семьи, которые характеризуются низким социальным положением в различных сферах жизнедеятельности и поэтому они не справляются с возложенными на них обязанностями, при этом их адаптивный потенциал значительно снижен.

Выделяют в основном два типа неблагополучных семей:

- 1) Неблагополучие открытого типа, к которым относятся:
-конфликтные семьи;

-проблемные семьи (к которым, например, относятся семьи с ярковыраженным алкоголизмом одного или обоих родителей);

- семьи-асоциалы;

- криминально-аморальные семьи;

-семьи, имеющие недостаток воспитательного потенциала (или как их ещё называют - неполные семьи).

2)Семьи, имеющие скрытый тип неблагополучия, при взгляде из вне, такие семьи выглядят как состоятельные и счастливые, но в них ценностные установки и действия родителей не соответствуют общепринятым социальным моральным установкам, что напрямую сказывается на воспитании детей. К таким семьям относят:

-типы неблагополучия семьи имеют характер яркой выраженности;

-проявление этих типов происходит одновременно сразу в нескольких сферах жизненного функционирования семьи (к примеру, на социальном и материальном уровне);

-происходит проявление в неблагополучном семейном психологическом климате;

-физическая и эмоциональная обособленность со стороны родителей в сторону ребёнка, из-за чего проявляются чувства стыда за себя и родителей перед окружающим обществом, опасения за своё будущее и настоящее¹.

Серьёзные межличностные, внутрисемейные отношения, как правило, приводят к деформации психики детей. Отрицательные результаты неблагополучия в семье обнаруживаются очень быстро и довольно часто этот эффект необратим – деформация психики, тяжёлый характер ребёнка, социальная неприспособленность и отклоняющееся поведение, из-за чего страдает не только семья, но и общество в долгосрочной перспективе. Такие семьи называют так же «группами риска».

Семья «группы риска» — неблагополучная семья, которая подвержена двум типам социального риска.

¹ Целуйко В.М. Вы и ваши дети: Психология семьи. Ростов-на-Дону. 2004 С. 12

Первым типом риска является опасность для общества со стороны такой семьи. Она представляет угрозу для социума своими девиантными ценностями, нормами, правилами, особым направлением воспитания детей, чаще всего асоциальным. К таким семьям, например, можно отнести семьи, в которых один или же оба родителя страдают зависимостью от алкоголя². Вторым из типов риска называют трудность с социализацией членов такой семьи, в частности детей, которые не развиваются нормально, так как внутри семьи отсутствуют необходимые для нормального психического и физического роста ребёнка условия. В добавок, так же присутствует некоторое отклонение от норм, из-за чего и нельзя определить такую семью в качестве благополучной. Эти отклонения не переросли в сильно дезадаптирующее обстоятельство, но всё же затрудняются остальными негативными характеристиками. Несоответствие социальным стандартам не осознается членами семьи как важная проблема, которая способна нарушить жизнедеятельность такой семьи. Эти семьи занимают промежуточное положение среди благополучных и неблагополучных семей. К таким семьям, например, как правило относятся малообеспеченные семьи.

С такими семьями следует в организованном порядке проводить профилактическую и реабилитационную работу, в первую очередь на начальном этапе появления различных семейных проблем, ведущих к постановлению семьи на учёт как неблагополучной, чтобы предотвратить попытку изъятия ребёнка из родной семьи. Если же это произошло, то необходимо проведение ускоренной и продуманной профилактической реабилитации семей с целью возвращения ребёнка к его биологическим родителям. Из всех основных мероприятий, самыми значимыми, специалист по социальной работе выделяет такие как: повышение сознательности, компетенции родителей в воспитании детей; оказание специалистами

² Ганишина И. С., Ушатиков А. С. Неблагополучная семья и девиантное несовершеннолетних: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. Москва. 2016. С.30

соответствующей психологической, медицинской педагогической правовой и иной помощи.

Помимо всего прочего, существует необходимость заниматься не только теми семьями, которые очутились в группе риска, но и с теми, которые совершенно явно являются нормальными. Тогда успешность проводимой работы будет достигнута при наличии полного взаимодействия всех связанных ведомств и расширении круга социальных и профилактических услуг населению.

Различные исследователи, которые занимаются явлением неблагополучия семей, выделяют в качестве самых распространённых три конкретные вида встречающегося среди них неблагополучия: соперничество, мнимое сотрудничество и изоляция.

Соперничество выражается в виде желания двух либо более членов семьи гарантировать себе первенствующее положение в доме. В основном это касается главенства в принятии таких решений как: финансовые, хозяйственные, педагогические (те, что касаются воспитания детей) и организационные. Как правило вопрос о лидерстве в доме сильнее всего стоит в ранние годы брака: жена и муж довольно часто ссорятся из-за вопроса, кому из них быть главенствовать в семье. Ребёнок, который взрослеет в подомной семейной обстановке формирует мнение, что различные конфликты среди членов семьи – это абсолютная норма.

Мнимое сотрудничество – так же является довольно распространённым, но на внешнем, социальном уровне, "прикрыт" показной гармонией отношений супругов и других членов семьи. В такой семье у ребёнка не сформируется установка на сотрудничество с членами своей семьи, как и умение находить компромисс. Наоборот, он считает, что каждый должен поддерживать другого ровно до того момента, как это не начнёт идти вразрез с его личными интересами.

Как соперничество и мнимое сотрудничество довольно широко распространённой формой неблагополучия в семье является изоляция.

Довольно простой вариант таковой трудности внутри семьи – это психологическая изолированность кого-то из членов семьи от других, чаще всего это овдовевший родитель одного из супругов. И хотя он живёт в доме своих детей, но непосредственным участием в жизни этой семьи он не занимается. Возможен так же и вариант изоляции двух или более членов семьи.

Первый и самый основной показатель неблагополучия семьи, который проявляется практически сразу - это дефекты воспитания. Ни материальные, ни бытовые, ни престижные показатели не показывают степень благополучия либо же неблагополучия семьи, только отношение к ребёнку.

Воспитание детей в неблагополучных семьях часто приводят к следующим негативным последствиям: детская безнадзорность и беспризорность; побеги таких детей из дома и детских воспитательных учреждений, ведущие к бродяжничеству; половая распущенность; правонарушения и преступная деятельность, часто сопровождаемые алкоголизмом, наркоманией и токсикоманией.³

1.2 Характеристика социальной работы с неблагополучными семьями

Федеральный закон «О государственной социальной помощи», что вступил в силу 17 июля 1999, определил «организационные и правовые основы оказания государственной социальной помощи малоимущим семьям или малоимущим одиноко проживающим гражданам»⁴. В соответствии с этим федеральным законом получателями государственной социальной помощи могут быть малоимущие семьи и малоимущие одиноко

³ Зыбина Г.В. Социальные технологии работы с семьями 2007. С.30-32.

⁴ Федеральный закон "О государственной социальной помощи" от 17.07.1999 N 178-ФЗ

проживающие граждане, чей среднедушевой доход по не зависящим от них причинам ниже величины прожиточного минимума.

Этот документ перечисляет все самые основные виды оказания социальной помощи от государства. Это такие виды как:

-материальные выплаты (Сюда входят социальные пособия, субсидии и другие выплаты);

-помощь натуральным продуктом (топливо, продукты питания, одежда, обувь, медикаменты и другие виды натуральной помощи).

Под пособием следует понимать целевое назначение оплаты, предоставляемых материальных благ или оказываемых услуг, гражданам. Под компенсацией в первую очередь понимается возмещение гражданам государством расходов, что были ими произведены, в установленных законодательством количествах. Помимо использования денежных выплат Закон предусматривает так же возможность её оказания в форме натурального продукта. Закон "О государственной социальной помощи" предоставляет органам исполнительной власти довольно широкие полномочия: они вправе как оказывать помощь в виде денежных выплат, так и в форме натурального продукта. Это положение позволяет утверждать, что если в бюджете присутствует недостаток денежных средств, то местные власти, как правило, всегда имеют возможность помочь топливом, продуктами питания, одеждой, обувью, медикаментами и т.п.

Социальная защита как общественный институт, который представляет собой совокупность различных правовых норм, что призваны решать определённые социальные и экономические проблемы. В международном контексте как правило контактирует с категориями граждан, которые были установлены законодательством, и которые, в силу утраты трудоспособности, отсутствия работы либо же по каким-либо другим причинам не имеют достаточных средств для удовлетворения своих важных для жизни потребностей и потребностей нетрудоспособных членов семьи. Системой социальной защиты таким типам гражданам при наступлении,

обозначенных выше, установленных законодательством неблагоприятных событий предоставляется помощь компенсационного характера, как в денежной, так и натуральной формах, а также в форме различного рода услуг. Кроме того, системы социальной защиты обеспечивают различные меры профилактического превентивного характера, которые направлены на предотвращение неблагоприятных событий. Социальная защита производится в самых разных организационно-правовых формах, не исключая такие, как индивидуальная ответственность нанимателей, страхование, социальное страхование, социальный патронаж, социальное государственное обеспечение и др. Применение этих или иных организационно-правовых форм социальной протекции может иметь различные социальные и экономические последствия, которые необходимо учитывать при реализации регулирования данной отрасли.

Главным методом протекции наиболее уязвимых категорий социума становится адресное оказание социальной помощи тем из граждан, чье действительное потребление не поднимается ниже прожиточного минимума, либо социальные проблемы угрожают самим этим гражданам или обществу их окружающему. Понятие «адресность» в данном контексте означает социальный патронаж и ограничение круга получателей социальной помощи конкретной целевой группой в зависимости от приоритетов социальной политики государства. Расширение адресности в системе социальной помощи предполагает осуществление различных законодательных и организационных мер, необходимых для ограничения круга получателей социальной помощи неблагополучными семьями и различными гражданами, которые попали в трудную жизненную ситуацию.

Кроме этого, при определении статуса неблагополучной семьи, такая семья может рассчитывать на получение увеличенных лимитов субсидирования на оплату жилья, и основных услуг коммунального назначения. Иногда семья имеет возможность получить льготы по налогообложению (это, как правило, необходимо уточнять в фискальных

органах по месту жительства), а также правовую помощь со стороны юристов бесплатно.

Отметить так же можно то, что если малообеспеченная семья официально была признана нуждающейся в жилом помещении, она имеет возможность встать в очередь на квартиру для малоимущих и, в момент, когда подойдёт очередь, получить бесплатное жильё от государства по договору социального найма.

Такая жилищная программа для малоимущих семей так же предполагает возможность приобретения жилья на условиях социальной ипотеки, которая, в противоположность условиям ипотеки на коммерческих условиях, подразумевает льготную стоимость жилой недвижимости, а также предоставление дополнительных социальных гарантий.

Малоимущим семьям помощь, также, оказывается в виде предоставления налоговых льгот в отношении сумм, которые они получают от государства. В частности, от обложения НДФЛ освобождаются единовременные выплаты, что включают в себя также и материальную помощь, которые выплачиваются малообеспеченным гражданам как адресная социальная помощь.

Так же можно сказать, что семья с малым самообеспечением может полагаться на помощь не только со стороны государства, но и со стороны различных благотворительных организаций, в частности тех благотворительных организаций, что напрямую связаны с религией. Довольно часто такие организации предоставляют нуждающимся гражданам питание, ночлег, оказывают психологическую поддержку.

Малоимущие семьи могут получать материальную поддержку, и на федеральном, и на региональном уровнях.

Меры социальной помощи регионального уровня довольно разнообразны и различаются, в основном, в зависимости от субъекта РФ, в котором проживает семья. Самыми важными и наиболее распространёнными являются: предоставление бесплатных или льготных услуг (на

здравоохранение, на транспорт, льготы на коммунальное обслуживание и т. п.); пособия по безработице, на детей, пенсии и т. д.

Следует отметить, что малоимущие семьи не утрачивают прав, которые присущих всем семьям с детьми. Благодаря чему они могут рассчитывать на получение единовременных выплат и ежемесячных пособий, связанных с беременностью, рождением и воспитанием детей, средств материнского капитала, а также компенсаций на оплату детских садов.

Социальные проекты помощи малообеспеченным категориям общества предполагают также социальную услугу по обеспечению путёвками детей в оздоровительные лагеря и профилактории при наличии необходимых медицинских показаний. Такая услуга предоставляется не более одного раза в течение года.

Самые основные направления осуществления семейной политики включают в себя разработку структуры социальной и психолого-педагогической поддержки семье, защиту здоровья матери и ребёнка, повышение материальных условий для семейной жизнедеятельности, помощи малоимущим семьям, улучшение профессионального и социального статуса женщин, профилактику правонарушений несовершеннолетних, идеологическую, пропагандистскую и культурно- просветительскую работу, подготовку кадров работников социальных служб.

Основными функциями специалиста по социальной работе являются:

- диагностика (изучение специфики работы с каждой конкретной семьёй);
- защитно-охранная (правовая помощь семьям);
- социально-психолого-педагогическая;
- прогностическая (моделирование условий и подготовка программ социальной помощи по адресам);
- координационная.

Таким образом, мы видим, что социальная работа с малообеспеченной семьёй в настоящее время очень востребована. Очень большое количество

таких семей нуждаются в поддержке со стороны государства. Материальная, правовая помощь, помощь в получении жилья – это лишь малые направления помощи такой семье.

ГЛАВА 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С НЕБЛАГОПОЛУЧНЫМИ СЕМЬЯМИ

2.1 Опыт практической деятельности КЦСОН «Малахит» с неблагополучными семьями

Деятельность комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга осуществляется на основе:

1) Постановления правительства Свердловской области от 25.12.2015 № 1167-ПП "о создании государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит»";

2) Семейного кодекса РФ от 29 декабря 1995 №223-ФЗ (с послед. изм. и доп.);

3) Федерального закона от 29.12.2006 №256-ФЗ "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей"

4) Областной закон от 3.12.2014 №108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области "

Согласно Закону №108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"

Система социального обслуживания населения на территории Свердловской области включает в себя следующие органы:

-областной исполнительный орган государственной власти Свердловской области, имеющий полномочия на осуществление описанных настоящим Законом действий в сфере социального обслуживания (далее - уполномоченный исполнительный орган государственной власти Свердловской области в сфере социального обслуживания);

-территориальные исполнительные органы государственной власти Свердловской области в сфере социального обслуживания;

-организации социального обслуживания, находящиеся в ведении Свердловской области (далее - организации социального обслуживания Свердловской области);

-негосударственные (коммерческие и некоммерческие) организации социального обслуживания, осуществляющие свою деятельность на территории Свердловской области, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги на территории Свердловской области;

-индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание на территории Свердловской области;

-организации, что находятся в ведении уполномоченного исполнительного органа государственной власти Свердловской области в сфере социального обслуживания и которым в соответствии с федеральным законом и настоящим Законом предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территориях одного или нескольких муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области⁵.

Проанализировав нормативно-правовые акты можно сделать вывод, что на настоящее время среди них присутствуют документы, которые регламентируют механизмы межведомственного взаимодействия по вопросам оказания социальной помощи гражданам. Так же описывается полный регламент, определяющий устройство межведомственного взаимодействия учреждений сферы образования, здравоохранения и социальной защиты населения.

Нормативно-правовая база комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга является достаточной для выполнения его функций.

⁵ Областной закон от 3.12.2014 №108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области "

Региональные нормативно-правовые акты дают чёткую регламентацию процесса обеспечения социальной помощью клиентов.

Основным видом социальной помощи неблагополучным семьям в КЦСОН «Малахит» являются социальные патронажи.

Учитывая социальное и психологическое состояния клиента, социальный патронаж способствует изучению и прояснению ситуации, с которой клиент столкнулся, используя при этом средства, снижающие уровень тревоги и предоставляющие необходимую ему эмоциональную поддержку. Помимо этого социальный патронаж направлен на оказание конкретной помощи для ликвидации критической или кризисной ситуации, которая сложилась в семье и на стабилизацию благоприятных тенденций. Главным когнитивным умением специалиста по социальной работе при этом остаётся способность к глубокому анализу ситуации. Работая в рамках адресного социального патронажа, сотрудник центра выполняет абсолютно разнообразные функции: от доброжелательного и компетентного собеседника, помощника, посредника, до советника и защитника. У него присутствует способность добавить устойчивость в сложившуюся ситуацию, следить за ходом патронажа на всех фазах, приобщать к решению своих проблем членов семьи, укреплять успехи, а также вносить необходимые корректировки в стратегию дальнейших действий. Тем самым социальный патронаж семьи предусматривает многоуровневые действия со стороны специалиста по социальной работе. Результатом патронажной работы является своевременное выявление проблем в семьях и решение их, по возможности, на месте.

За 2019 год специалистами по социальной работе комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит» было совершено 93 выхода на социальный патронаж. Малое количество этих социальных патронажей обуславливается как реабилитацией некоторых семей, которые состояли на учёте в 2018 году (5 семей были сняты с учёта), так и нехваткой

квалифицированных кадров, необходимых для осуществления и проведения социального патронажа. Как показывает практика, в большинстве случаев семьи, которые нуждаются в социальном патронаже, являются немотивированными алкоголезависимыми гражданами, что неготовы к совместной работе со специалистами и над собой. Нежелание быть объектом чьей-то помощи - естественное и понятное явление, при неприятии присутствия существующих проблем. Вследствие этого, сотрудник КЦСОН, прекрасно понимает необходимость настраивать подшефной семьи на совместную деятельность, которая будет направлена на исправление существующих проблем в семье, и применяет самые разные методы, для изменения мотивации клиентов.

Деятельность центра максимально направлена на приближение социальной работы к месту проживания семей, профилактику социального неблагополучия этих семей и организацию межведомственного сотрудничества для решения социальных проблем семей. Основные задачи деятельности отделения:

- доступность социальных услуг для семей, отдельных категорий граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении. .

- своевременное выявление социальных проблем и определение способа их решения. .

- профилактика социального неблагополучия семей, отдельных категорий граждан. .

- контроль эффективности деятельности по преодолению социального неблагополучия семей, отдельных категорий граждан.

Организационная структура центра имеет централизованное управление, осуществляемое директором.

Целевая группа - семьи, отдельные категории граждан, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, проживающие на территории социального участка. Социальный участок является зоной обслуживания специалиста по

социальной работе. На каждый участок составлен социальный паспорт, в котором обозначены территориальные границы, приведён перечень улиц, количество домов, количество жителей на участке, указаны учреждения и организации с адресами и телефонами; статистические данные о семьях.

Государственная услуга по социальной реабилитации неблагополучных семей, направлена на обеспечение качества и доступности государственной услуги по социальной реабилитации неблагополучных семей.

Пользователями данной государственной услуги являются семьи, которые в установленном порядке признаны неблагополучными в соответствии с семейным кодексом Российской Федерации. Эти семьи имеют право подать заявление о предоставлении данной услуги, или дать согласие на предложение данной услуги от сотрудника центра.

Прежде всего, работниками центра, проводится работа по выявлению и постановке на учёт нуждающихся в поддержке семей и особенно детей

Проводится патронаж малообеспеченных семей с целью выявления условий быта и воспитания.

Консультации по вопросам воспитания детей с учётом их возрастных и психологических особенностей. Оказывается юридическая помощь: бесплатное юридическое консультирование в оформлении исков, ходатайств и т.д.; помощь в оформлении детских пособий; в оформлении документов на материальную помощь и т.д.

Специалисты внимательно рассматривают все обращения посетителей, чтобы не только оказать поддержку, но и вовремя выявить проблемы духовного и психологического характера.

По материальной обеспеченности обращающиеся в центр семьи классифицируются на семьи: со средним материальным достатком, с низким материальным достатком.

Среди семей, что нуждаются в социальной помощи со стороны комплексного центра находятся семьи с разными проблемами благополучия. Это и многодетные семьи, семьи, воспитывающие ребёнка – инвалида, и

семьи страдающие от алкоголизма одного или двух родителей, и малообеспеченные семьи.

Существует чёткий план действий для раннего выявления неблагополучности семьи:

1) Производится знакомство с семьёй, осмотр жилищно-бытовых условий семьи, выявление проблем, которые возникли в семье.

2) Анализ и выявление причины семейного неблагополучия, её особенности, личностных качеств семьи.

3) Выработка конкретных, индивидуальных целей, задач по работе с неблагополучной семьёй.

4) Подведение итогов работы с семьёй.

5) Выработка дальнейшего плана работы с семьёй.

Таким образом, социальная помощь семье и детям в настоящее время – это социальное обслуживание и поддержка членов семьи, попавших в трудную жизненную ситуацию, оказание им комплекса социальных услуг.

Важнейшая задача системы социального обслуживания неблагополучной семьи – обеспечение реализации социальных прав и гарантий семьи, решение возникающих проблем посредством предоставления социально-правовых, социально-медицинских, социально-бытовых, социально-педагогических услуг и консультаций.

2.2 Анализ деятельности специалистов по социальной работе КЦСОН «Малахит» по организации социальной работы с неблагополучными семьями

В рамках исследования было проведено наблюдение за работой специалистов по социальной работе, во время которого было выяснено какие психосоциальные методы которые применяются сотрудниками КЦСОН на практике чаще всего:

-подбадривание

-мягкая поддержка

-откровенные беседы о возможных последствиях и угрозах для семьи и детей сложившейся ситуации, о преимуществах полноценной и здоровой жизни

-осторожное принуждение поступать так, как советует специалист, чтобы клиент убедился в том, что специалист всецело проникся его проблемой и искренне делает все, что в его силах, чтобы помочь.

Было также выяснено, что на все семьи, состоящие на учёте, сотрудниками центра созданы индивидуальные программы реабилитации и адаптации семьи, в которые включены также мероприятия всех учреждений, с которыми работает КЦСОН для обеспечения профилактики в работе с неблагополучной семьёй. Благодаря работе команды специалистов, работающих на территории Орджоникидзевского района значение показателя «Поставлено на учёт» на протяжении полутора лет не возрастает, а это значит, что выявление семейного неблагополучия на ранней стадии его зарождения налажено и работает, даже не смотря на имеющиеся проблемы.

Для анализа исследование степени удовлетворенности услугами комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит» была составлена анкета (Приложение №2), которая была предоставлена клиентам центра во время производства социальных патронажей, а также во время визитов клиентов непосредственно в здание комплексного центра. В анкетировании приняли участие 85 граждан.

На основе данных, что были получены при проведении анкетирования, можно сделать следующие выводы:

Граждане из неблагополучных семей в возрасте от 18 до 25 лет составили 20%; граждане от 25 до 35 лет составили 53% и, наконец, процент граждан от 35 до 45 лет составил 27% (рис. 1).

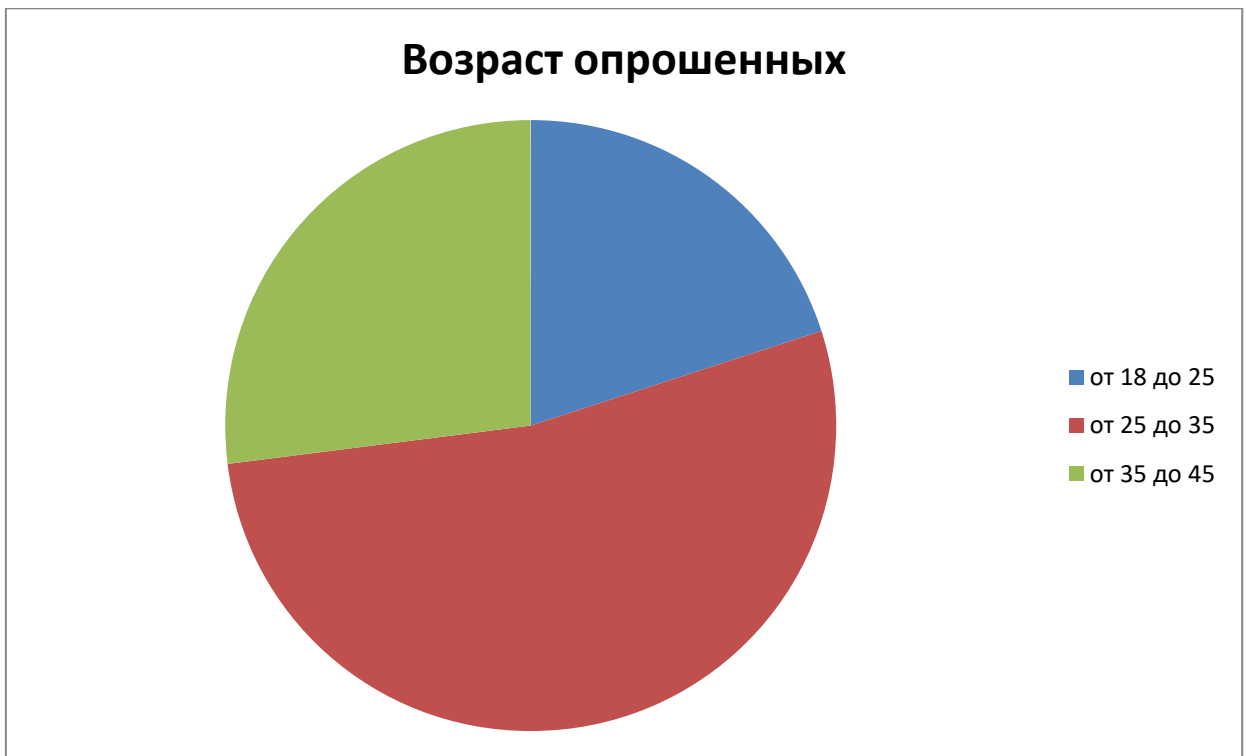


Рисунок 1

По результатам анкетирования можно сделать вывод, что семьи, находящиеся в возрастном диапазоне от 25 до 35 наиболее подвержены получению признаков неблагополучной семьи по тем или иным причинам.

На вопрос о составе семьи 63% респондентов ответили, что их семьи являются полными, остальные 37% отметили, что их семьи являются неполными (Рис. 2).

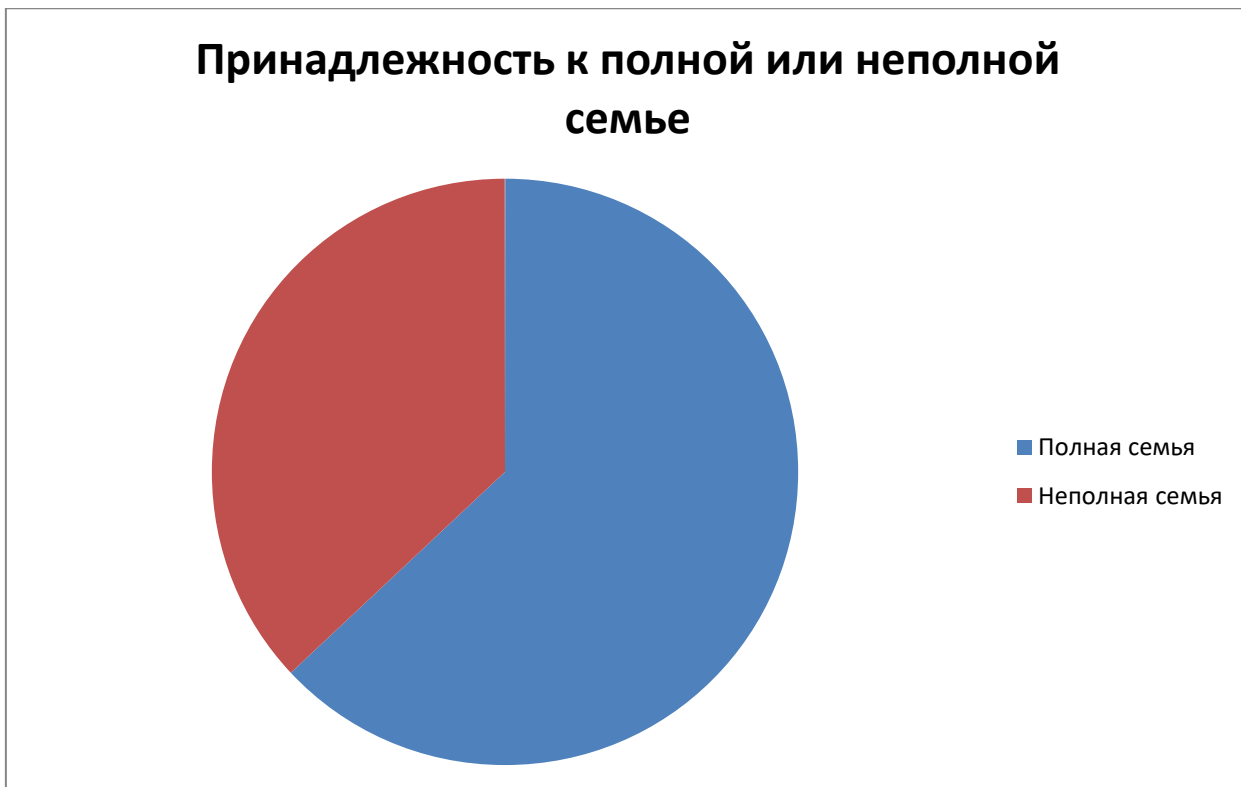


Рисунок 2

Эти цифры позволяют говорить о том, что неполные семьи среди неблагополучных семей встречаются реже тех, в которых присутствуют оба родителя.

Среди опрошенных неполных семей чаще заполняли анкеты женщины, они составили 72% опрошенных, доля мужчин составляет 28% (Рис. 3).

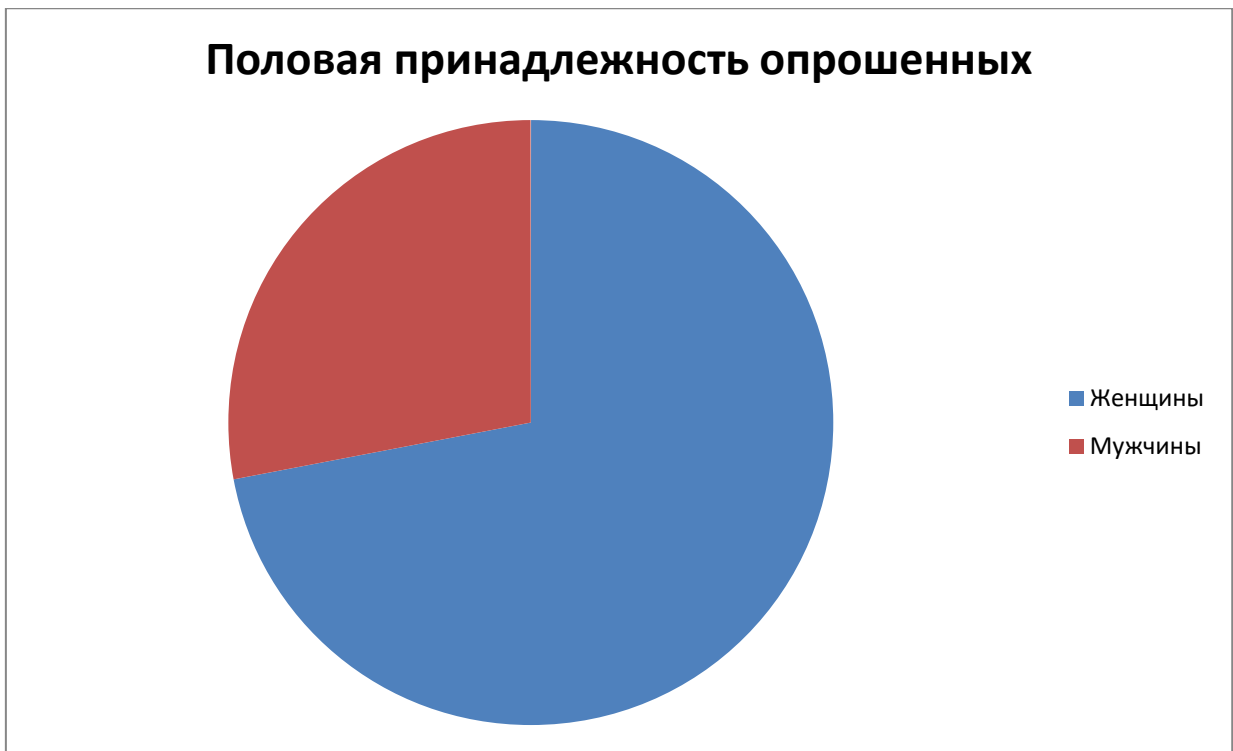


Рисунок 3

Такие данные позволяют понять, что среди неполных неблагополучных семей преобладают те, которые состоят из матери. Неполные семьи с отцом-одиночкой гораздо более редкое явление.

Отвечая на вопрос о согласии респондентов с неблагополучным статусом их семей, 60% ответили положительно; 25% отметили лишь частичное согласие с этим статусом; оставшиеся 15% полностью не согласны с таким статусом (Рис. 4).



Рисунок 4

Эти данные позволяют сделать вывод о том, что большинство респондентов признаёт наличие проблемы. Меньший процент среди опрошенных имеют те, кто согласен с наличием этих проблем лишь частично. Тех же, кто не признаёт их наличие вовсе совсем малое количество, большую часть этого количества составляют «проблемные» семьи.

На вопрос о повторности обращения в комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» большинство респондентов (80%) ответило об обращении более двух раз; 15% отметили, что обращаются повторно и 5% обратились впервые (Рис. 5).

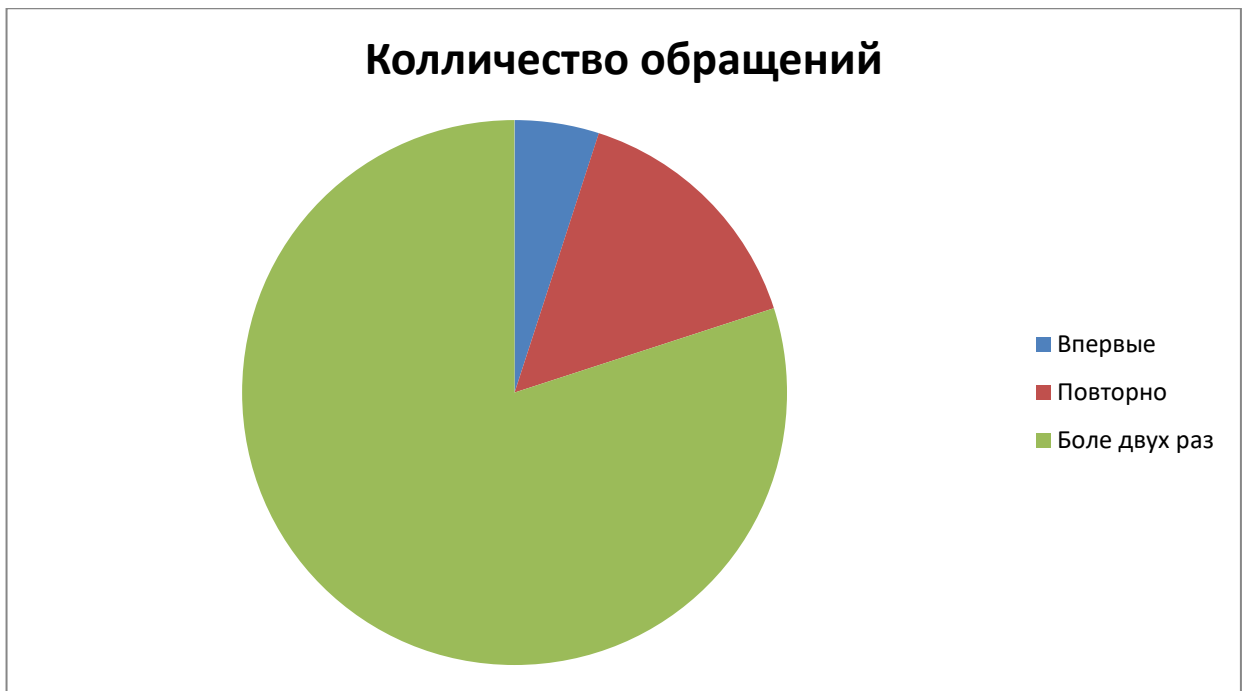


Рисунок 5

Эти результаты позволяют понять, что количество постоянных клиентов центра превалирует над теми из них, кто обратился в него в первый раз, а так же тех, кто делает это второй раз.

Наиболее частой проблемой, из-за которых семью признают неблагополучной, оказалась проблема алкоголизма, этот вариант был отмечен 52% респондентов; малообеспеченность такой проблемой отметили 20% опрошенных; 20% так же получила проблема, связанная с медицинскими показателями какого-либо из членов семьи; и 8% ответов пришлось на невозможность опрошенными найти работу (Рис. 6).



Рисунок 6

Такие показатели говорят о сильной алкоголизации, которая приводит к неблагополучию семьи. Решениям проблем с алкоголизмом посвящена большая часть работы центра. Равные доли разделили малообеспеченность и серьёзные проблемы со здоровьем.

58% респондентов использовали телефон для связи с комплексным центром социального обслуживания населения «Малахит». 42% использовали для этих целей электронную почту, размещённую на сайте центра. (Рис. 7)

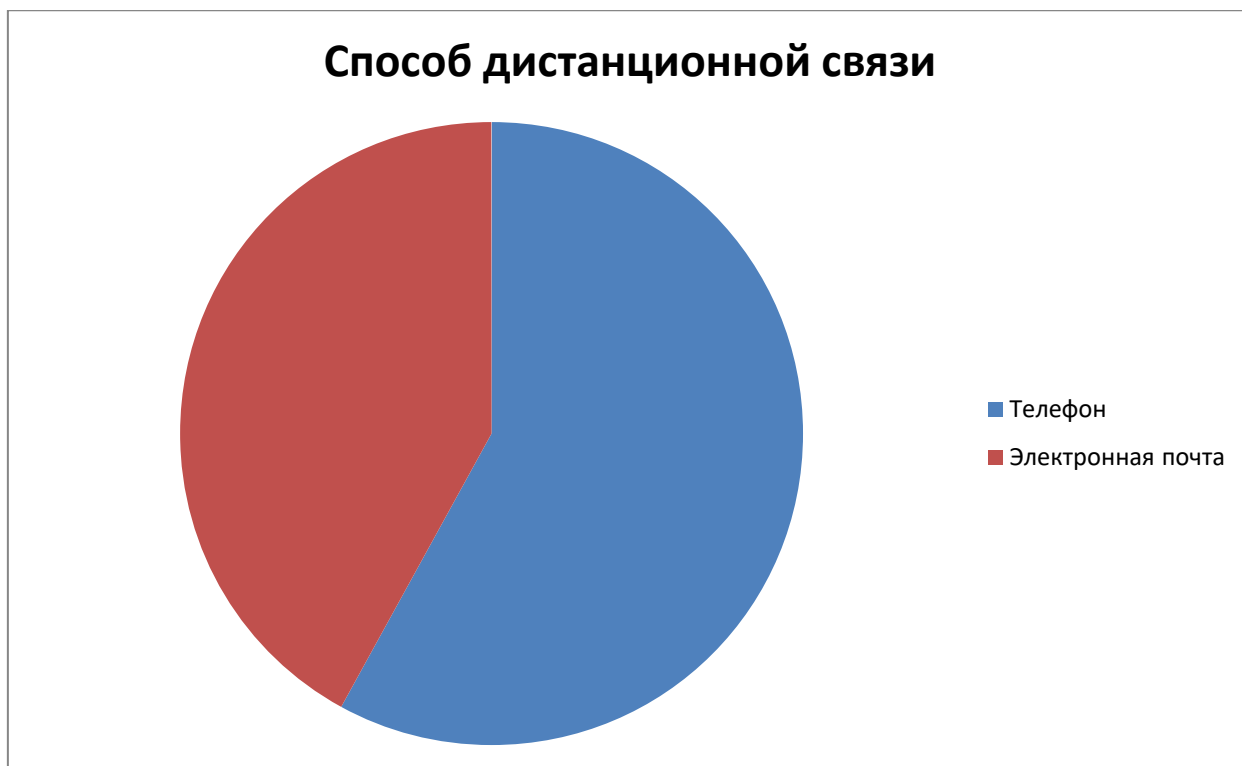


Рисунок 7

Из этих данных можно сделать вывод, что использование телефонной связи для дистанционной связи с комплексным центром социального обслуживания населения «Малахит» является среди клиентов более распространённым вариантом, что объясняется частой невозможностью иметь доступ в сеть Интернет для неблагополучной семьи.

52% респондентов указали в ответах, что встречаются со специалистом по социальной работе центра два раза в месяц. 40% - указали разовую встречу со специалистом в течение месяца. 8% опрошенных отметили, что встречаются со специалистом более двух раз в месяц. (Рис. 8)



Рисунок 8

На основе этих данных можно сделать вывод, что большая часть респондентов встречается со специалистом более одного раза в месяц. Но при этом процент тех, кто делает это более двух раз в месяц довольно низок и по большей части состоит из «проблемных» семей.

На вопрос об удовлетворении условий предоставления услуг центра 45% респондентов ответили положительно; 45% указали на то, что не совсем удовлетворены этими условиями; 10% ответили отрицательно (Рис. 9).

Удовлетворение условиями предоставления услуг респондентами

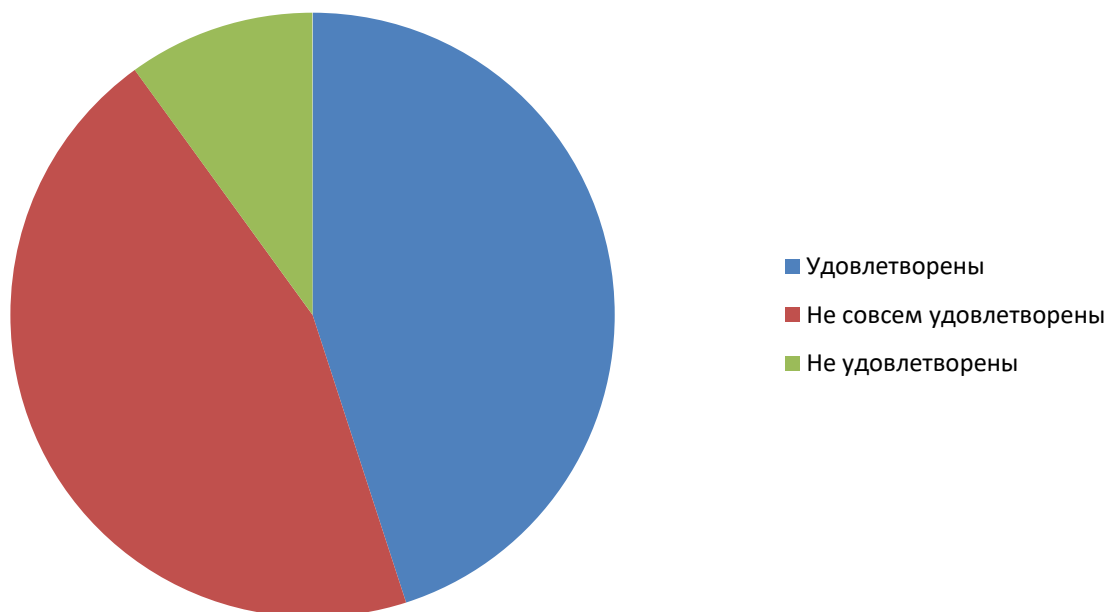


Рисунок 9

Эти данные позволяют сделать вывод, что большая часть клиентов удовлетворена полностью или частично теми условиями, на которых комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» предоставляет социальную помощь. Полностью не соглашаются с этими условиями лишь 10% опрошенных, как правило это члены самых «проблемных» семей из тех, с которыми работает центр.

Оценивая удовлетворённость компетентностью сотрудников КЦСОН, половина опрошенных выразила свою удовлетворённость; 40% выразили не полную удовлетворённость компетенцией сотрудников центра; 10% выразили полную неудовлетворённость (Рис. 10).

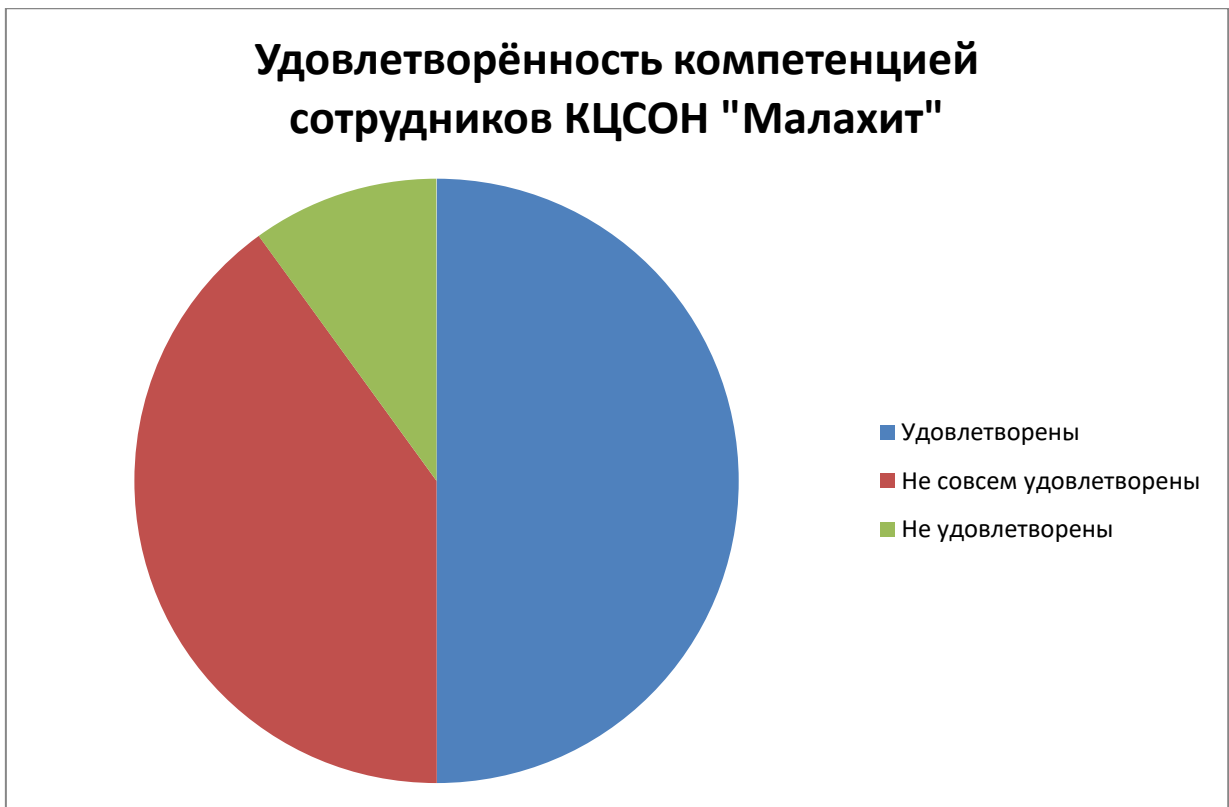


Рисунок 10

Представленные данные позволяют сделать вывод, что большая часть клиентов удовлетворена полностью или частично компетенцией сотрудников комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит». Малая часть респондентов, составляющая 10% от общего числа, полностью не удовлетворена компетенцией сотрудников комплексного центра.

На вопрос о том, считают ли клиенты, что сотрудники комплексного центра проявляют вежливость и доброжелательность по отношению к своим клиентам подавляющее число респондентов (92%) ответили утвердительно; 8% ответили отрицательно на поставленный вопрос (Рис. 11).

Удовлетворённость вежливостью и доброжелательностью сотрудников комплексного центра

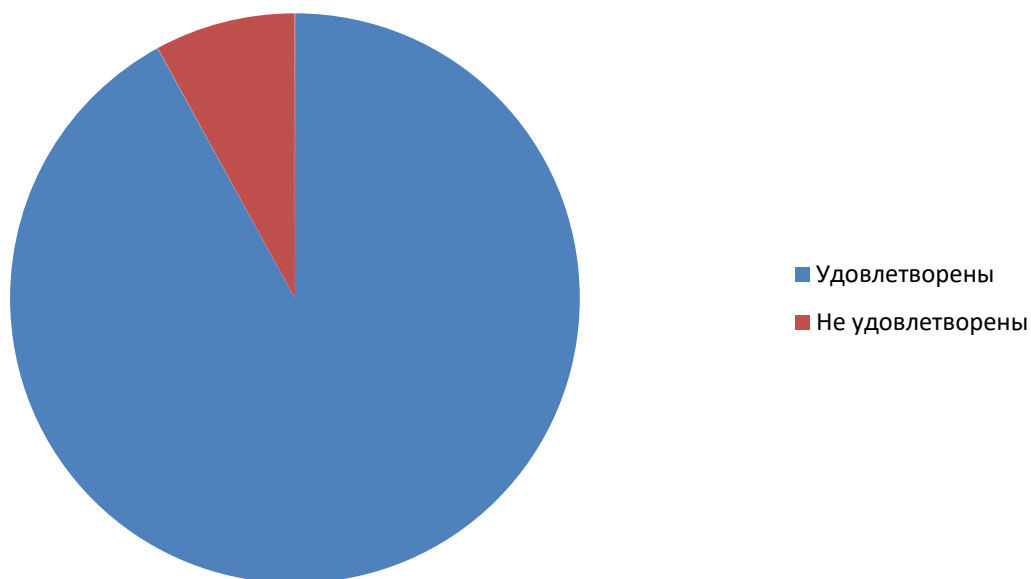


Рисунок 11

Полученные данные позволят сделать вывод о практически полной удовлетворённости вежливостью и доброжелательностью работников центра по отношению к клиенту. Неудовлетворённые этой вежливостью относятся к самым «проблемным» семьям, находящимся на учёте у комплексного центра социального обслуживания населения «Малахит» и часто вступают в конфликты с сотрудниками.

Ответы на вопрос о следовании инструкциям, предоставленным специалистом по социальной работе центра, показали следующие результаты: 47% опрошенных ответили положительно; 30% отметили не полное следование рекомендациям; и 23% дали отрицательные ответы (Рис. 12).



Рисунок 12

Представленные данные показывают, что большая часть респондентов не готова на полное следование инструкциям от сотрудников центра для преодоления кризиса и избавления от статуса неблагополучной семьи. 47%, которые полностью следуют этим инструкциям имеют больше шансов на избавление от статуса неблагополучной семьи, чем те семьи, что исполняют их лишь частично, либо не исполняют вовсе.

На тринадцатый вопрос анкеты большинство респондентов (93% ответили отрицательно. Положительный ответ дали лишь 7% опрошенных.(Рис. 13)

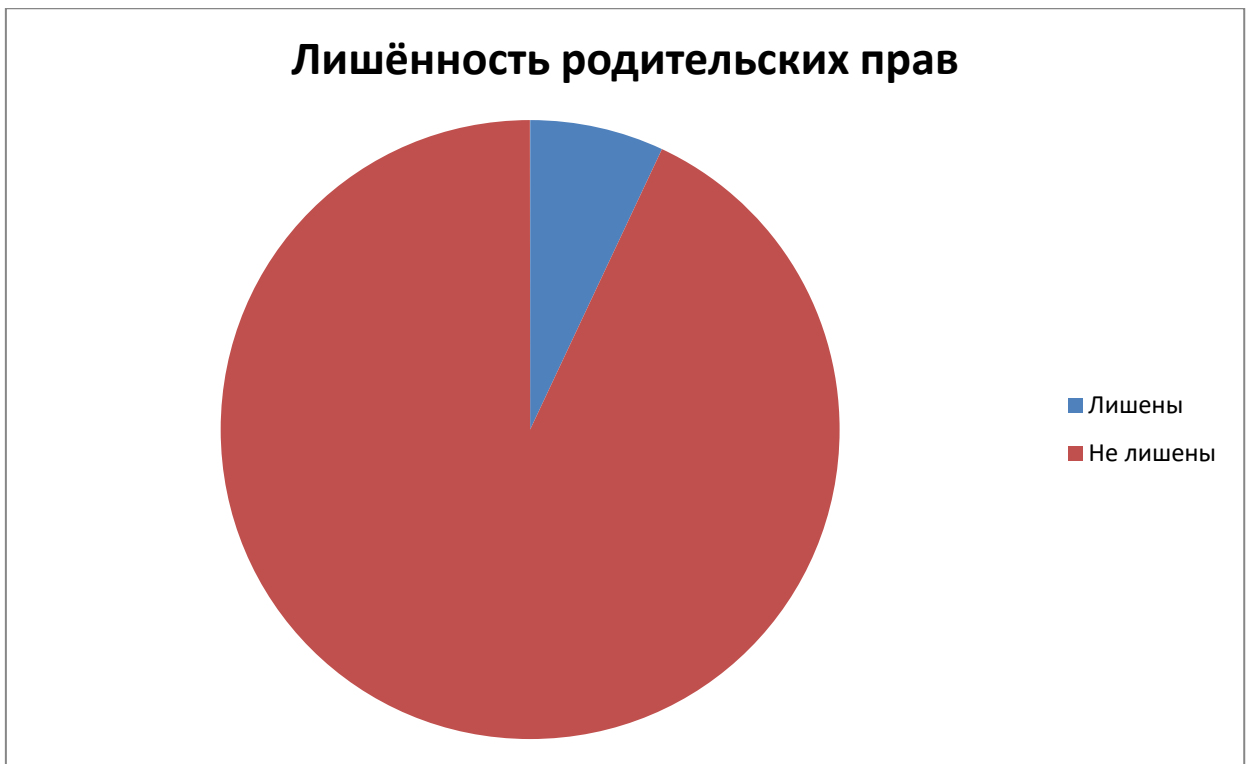


Рисунок 13

Данные по тринадцатому вопросу позволяют сделать вывод о малом проценте лишённых родительских прав среди неблагополучных семей, что состоят на учёте КЦСОН «Малахит». Тот малый процент лишённых родительских прав снова практически полностью состоит из «проблемных» семей.

На уточняющий вопрос для тех респондентов, что были лишены родительских прав, 77% ответили, что были восстановлены в родительских провах; 18% ответили, что находятся в процессе их восстановления; и 5% ответили на этот вопрос отрицательно. (Рис. 14)

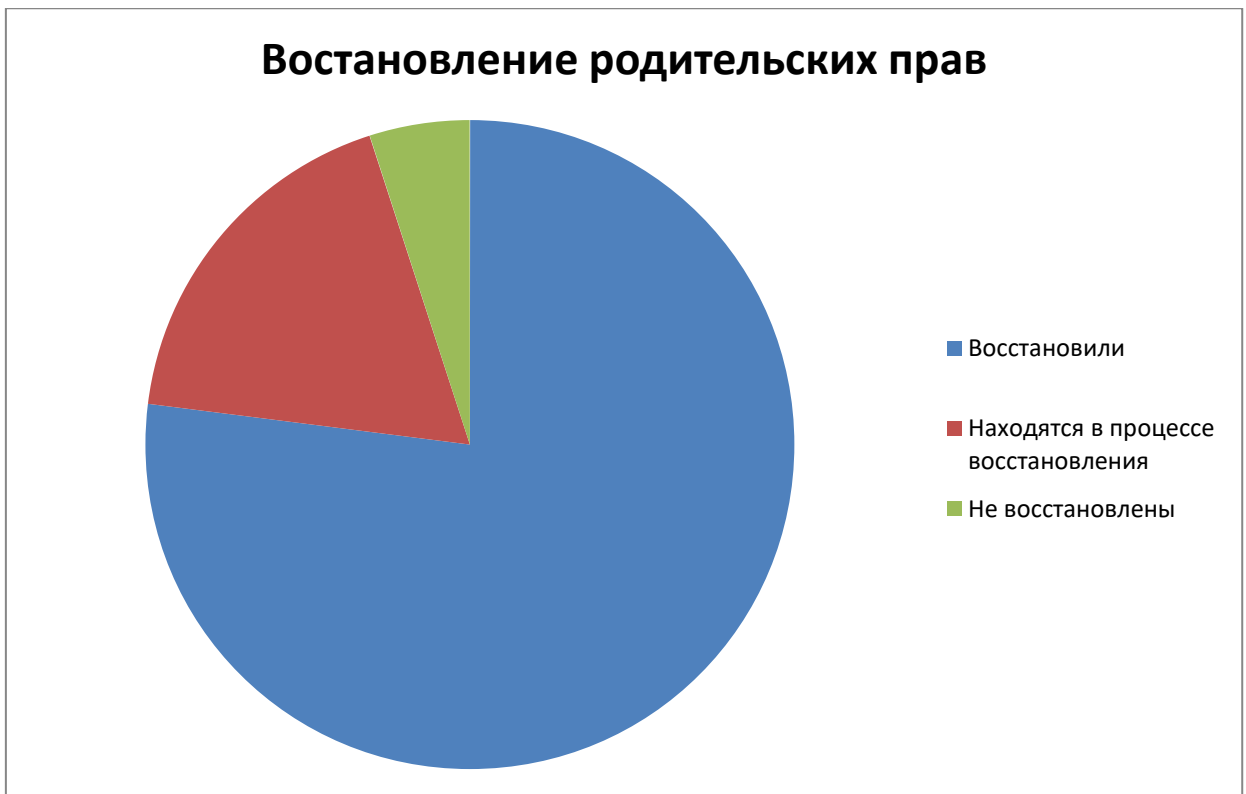


Рисунок 14

По представленным данным можно проследить, что большая часть тех, кто был лишён родительских прав, были в них восстановлены после совместной работы со специалистами по социальной работе комплексного центра. Из тех, кто не был ещё восстановлен в этих правах, большая часть ведёт активную совместную со специалистами центра работу для восстановления своего статуса родителя. Оставшиеся 5% не вовлечены в процесс восстановления родительских прав.

На финальный вопрос анкеты, который призван узнать у респондентов изменилось ли качество их жизни после обращения в КЦСОН «Малахит», 30% ответили утвердительно; 33% не смогли определиться; и 37% ответили отрицательно (Рис. 13).

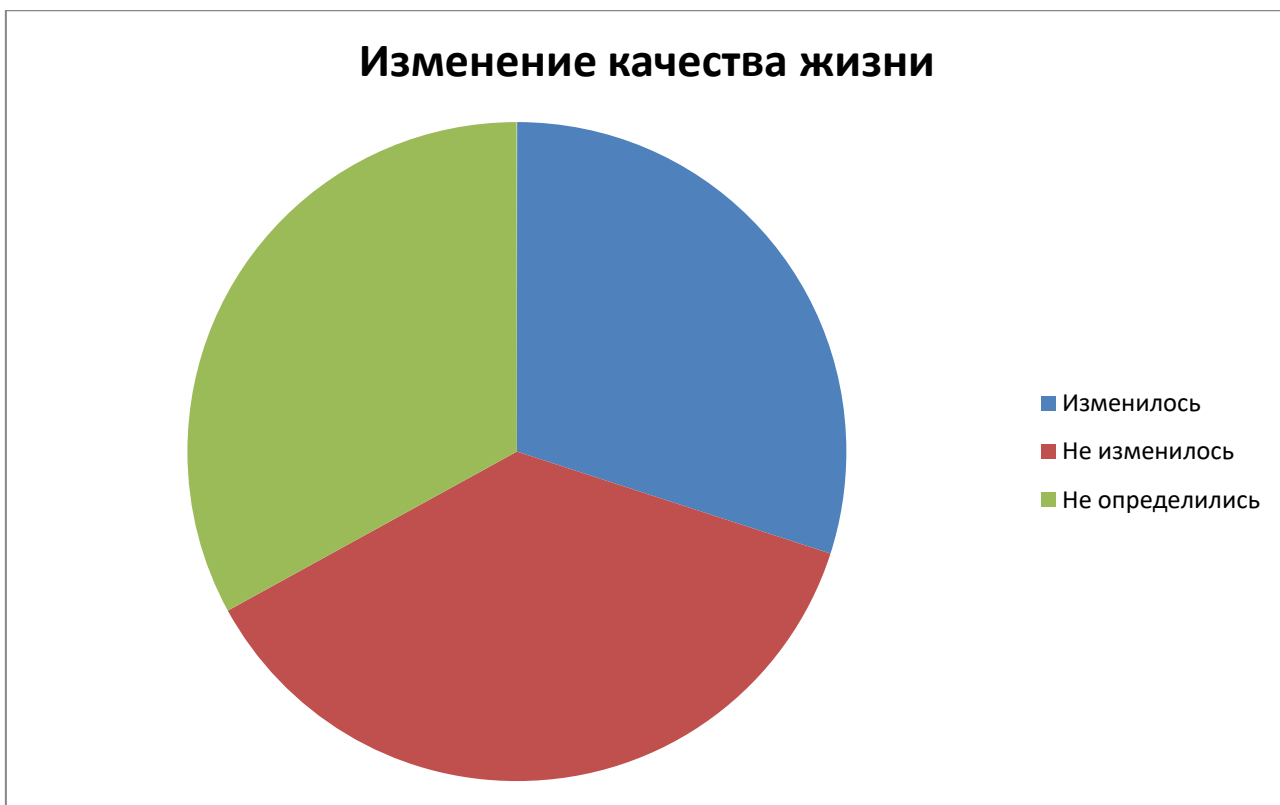


Рисунок 15

Представленные данные позволяют сделать вывод о том, что количество тех семей, которым обращение в комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» помогло изменить качество жизни примерно равно тем, кому это не помогло. Большое количество не знающих, изменилось их качество жизни или нет, говорит о том, что какие-то шаги в сторону улучшения качества жизни в таких семьях происходят, но пока они слишком малы для того, чтобы говорить о значительных результатах в этом направлении.

В 2019 году 3 семьи, имеющих проблемы с алкоголизмом, были лишены родительских прав. Эти семьи, длительное время состояли на учёте, совершенно не выходя из статуса «проблемных». Пытаться что-то изменить в таких семьях просто невозможно, родители как правило не идут на контакт, совершенно игнорируют рекомендации специалистов.

Специалисты признают, что запущенные случаи социального неблагополучия связаны чаще всего с семьями, которые имеют проблемы с алкоголизмом. Сама по себе такая длительная зависимость может

свидетельствовать либо об акцентуации неустойчивости, что предопределяет слабость характера и социальную неуспешность своего носителя, либо о сознательном стремлении избежать контроля со стороны как соседей, так и соответствующих служб, ввиду нарушений закона (чаще всего - жестокое обращение мужчины с женой и детьми, подстёгнутое алкоголем). Существуют также трудности дезадаптации, не связанные с пороками или преступлениями взрослых. Просто родители не могут адаптироваться к жизни, не умеют пользоваться всеми социальными ресурсами, предоставляемыми семье. При социальном сопровождении алкозависимых семей проводятся мероприятия, направленные на возвращение семьи к социально приемлемому, т.е. соответствующим общественным нормам, образу жизни, способствующему восстановлению социального статуса семьи.

Главное в работе с такой семьёй - сохранить семью и обеспечить полноценное развитие ребёнка. В начале работы очень важно установить тесный контакт с семьёй и сформировать доверительные отношения, принимать семью такой, какая она есть (отсутствие негативизма по отношению к семье, несмотря ни на что). Специалист никогда не должен обвинять, упрекать, а находить возможность выхода из критической ситуации на основе сотрудничества с семьёй. Необходимо изучить ближайшее окружение семьи и определить возможность помощи и поддержки со стороны родственников, знакомых, педагогов и др. Оказывая помощь семье, необходимо поддерживать её членов в реализации собственных возможностей по преодолению ситуации.

Следует ориентировать семью на самопомощь с учётом характерологических особенностей её членов и социального статуса. В процессе реабилитации оказывается содействие: в лечении от алкогольной зависимости, кодировании; в восстановлении утраченных или оформлении необходимых для проживания и трудоустройства документов ; в

трудоустройстве родителей; в оформлении пособий на детей, и других денежных выплат.

Для восстановления социального статуса семьи: проводится работа по мотивации алкозависимых родителей на здоровый образ жизни и формирование устойчивых нравственных ценностей; прикладываются усилия по организации положительного социального окружения семьи и поддержке со стороны значимых людей; осуществляются мероприятия по предупреждению вредных привычек у детей и внутрисемейного вовлечения их в раннюю алкоголизацию, а также ухода детей из семьи на улицу. В случае невозможности нахождения ребёнка в семье, при содействии участкового специалиста по социальной работе, производится его изъятие и временное помещение в специальные учреждения. После изъятия ребёнка из семьи с родителями продолжается активная реабилитационная работа, создаются условия для его возвращения. К сожалению, результаты наблюдений позволяют сказать, что семьи, страдающие от алкоголизации, редко стремятся вернуть себе родительские права, а большая часть тех, кто пытается это сделать часто срывается обратно в запои.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема неблагополучных семей в России является одной из самых острых на сегодняшний день. Решением данной проблемы занимается множество социальных организаций по всей стране. Постоянно ведётся работа с неблагополучными семьями для улучшения условий их жизни и сокращения их количества, путём выведения из трудной жизненной ситуации. Критерием благополучия или неблагополучия семьи можно считать её воздействие на детей, стиль отношения к ребёнку, выполнение семьёй в полном объёме её воспитательной и социализирующей функции.

Неблагополучные семьи – это семьи, которые имеют низкий социальный статус в какой-либо из сфер жизнедеятельности или в нескольких одновременно, не справляются с возложенными на них функциями, их адаптивные способности существенно снижены, процесс семейного воспитания ребёнка протекает с большими трудностями, медленно, малорезультативно. Для данного типа семьи необходима активная и обычно продолжительная поддержка со стороны социального педагога. В зависимости от характера проблем социальный педагог оказывает таким семьям образовательную, психологическую, посредническую помощь в рамках долговременных форм работы.

Неблагополучие семьи, являя собой не единственный криминогенный фактор, занимает исключительно важную роль в подталкивании несовершеннолетних к антиобщественному, в том числе и преступному, поведению. На уровне индивидуального преступного поведения влияние семейного неблагополучия на преступность несовершеннолетних может быть объяснено психоаналитическими и социально-психологическими теориями (подражание и обучение); оно заключается в накоплении на уровне бессознательного негативного опыта межличностных отношений, в отчуждении личности подростка от семьи с переориентацией его на антисоциальное окружение, в формировании его

антиобщественной личностной направленности, в научении его преступным навыкам".

Объяснение преступности семейным неблагополучием предполагает обращение к тем социальным противоречиям, которые существуют внутри неблагополучной семьи, а также вокруг и по поводу неё; при этом среди комплекса противоречий семейной сферы особое значение в продуцировании подростковой преступности имеет кризис общественной нравственности.

Решением проблемы таких семей занимается множество социальных организаций по всей стране. КЦСОН «Малахит» является одной из таких организаций.

Постоянно ведётся работа с неблагополучными семьями для улучшения условий их жизни и сокращения их количества, путём выведения из трудной жизненной ситуации.

Критерием благополучия или неблагополучия семьи можно считать её воздействие на детей, стиль отношения к ребёнку, выполнение семьёй в полном объёме её воспитательной и социализирующей функции.

В неблагополучных семьях существуют следующие проблемы:

- низкий социальный статус в какой-либо из сфер жизнедеятельности или в нескольких одновременно;
- алкоголизм родителей;
- родители не справляются с возложенными на них функциями.

Существует обширная типология неблагополучных семей, опирающаяся на различные факторы, негативно влияющие на развитие семьи. Исходя из этого, постоянно разрабатываются программы социальной работы с такими семьями, они основываются на правовых аспектах основ социальной работы с неблагополучными семьями.

На данный момент используется несколько направлений работы с неблагополучными семьями:

1. диагностика семейного неблагополучия;
2. индивидуальная помощь неблагополучной семье;
3. групповая работа с родителями из неблагополучных семей;
4. профилактика семейного неблагополучия;
5. помощь общества неблагополучным семьям.

Самые острые социальные проблемы семьи выражаются сегодня в сильном социально-экономическом расслоении общества; а также в постоянном дефиците государственного бюджета и практически полной невозможности социальной и географической мобильности; в среднем ухудшении состояния здоровья населения, в том числе и семьи. Демографической ситуацией, проявляющейся в естественной убыли населения, это тоже обуславливается. Фундаментальные изменения традиционных ролей членов семьи, особенно женщин, сказываются в росте количества неполных семей, что в свою очередь ведёт к росту и неблагополучных семей. Повышение коэффициента иждивенчества; насилия в семье, социального сиротства и во многом другом.

Большого внимания требует разрешение проблемы воспитания нашего будущего поколения. Специалисты по социальной работе должны видеть и ясно понимать, какие члены семьи могут представлять угрозу для ребёнка, уметь раскрывать творческий потенциал этого самого ребёнка и возвращать в нём силу и сопротивляемость социальным проблемам. Важно иметь в виду благополучие детей в длительной перспективе, а не только в ситуации жестокого обращения и единовременного вмешательства социальных служб. Это требует особой внимательности, как к потребностям детей, так и к оказанию помощи родителям в надзоре и присмотре за детьми - либо через организацию доступа к таким услугам, либо через конкретные формы помощи и поддержки. Оказание помощи детям в развитии у них способности самозащиты важно для их ближайшей и будущей безопасности.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Артамонова Е.И., Е.В. Екжанова, Е.В. Зырянова.* Психология семейных отношений с основами семейного консультирования: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений /.; Под ред.Е.Г. Силаевой. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 192с.
2. *Бурменская Г.В., Захарова Е. И., Карабанова О. А. и др.* Возрастно-психологический подход к консультированию детей и подростков. / Г. В Бурменская., Е. И Захарова., О. А Карабанова - М.: 2015.
3. *Буянов М. И.* Ребенок из неблагополучной семьи. / Буянов М. И. - М.: Просвещение, 1988. - 207 с.
4. *Ганишина И. С., Ушатиков А.С.* Неблагополучная семья и девиантное несовершеннолетних: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Изд-во Московского психолого-социального ин-та, 2016. - 283, [1] с. : ил.
5. *Захаров М.Л., Тучкова Э.Г.* Право социального обеспечения России: Учебник. - 2-е изд., испр. и перераб./ Захаров М.Л., Тучкова Э.Г. - М.: Издательство БЕК, 2002. - 560 с.
6. *Зыбина Г.В.* Социальные технологии работы с семьями/ Г.В. Зыбина.// Социальная работа. – 2007. - №5. – С.30-32.
7. *Карабанова О. А.* Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учеб. Пособие/ О. А. Карабанова. - М.: Гардарики, 2007. - 320 с.
8. *Карабанова О. А.* Психологические особенности родительско-детских отношений в подростковом возрасте// Семейное консультирование и семейная психотерапия/ Под ред. Э.Г. Эйдемиллера, А. З Шапиро. СПб., 2001
9. *Лебединская В. П.* Неблагополучная семья и её ребёнок / В. П. Лебединская 2015
10. *Макаренкова И.В.* Социальная дезадаптация детей и подростков/ И.В.Макаренкова, А.В.Мисько - М.: АРГУС, 2009- 267с.

11. *Мудрик А. В.* Социальная педагогика: Учеб. для студ. пед. вузов/ Под ред. В. А. Слостенина. - 4-е изд., доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2003. - 200 с.
12. *Никитин В.А.* Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов. Учеб. пособие. - М.: Московский психолого-социальный институт, 2002. - 236 с.
13. Областной закон от 3.12.2014 №108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области "
14. *Олиференко Л.Я., Шульга Т.И., Дементьева И.Ф.* Социально-педагогическая поддержка детей группы риска: Учеб. пособие./Олиференко Л.Я., Шульга Г. И., Дементьева И. Ф. - М.: Издательский центр «Академия», 2002. С. 59.
15. *Павленок П.Д.,* Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П.Д. Павленок. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Инфра - М, 2003. - 395 с.
16. *Павленок П.Д.,* Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П.Д. Павленок. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Инфра - М, 2009. - 560 с.
17. *Павленок П. Д.* Теория, история и методика социальной работы: Учеб. пособие/ П. Д. Павленок. - 9-е изд., испр. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. - 568 с.
18. Постановление правительства Свердловской области от 25.12.2015 № 1167-ПП "О создании государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» ";
19. Семейный кодекс РФ от 29 декабря 1995 №223-ФЗ (с послед. изм. и доп.);
20. Социальная работа: Учеб. пособие / Под ред. В.И. Курбатова. Ростов н / Д: Феникс, 2003. С. 295 - 296.

21. Социальная педагогика: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. В. А. Никитина. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. - 272 с.
22. Федеральный закон от 29.12.2006 №256-ФЗ "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей"
23. Федеральный закон "О государственной социальной помощи" от 17.07.1999 N 178-ФЗ
24. *Фирсов М.В.* История социальной работы в России: Учеб. пособие./ М. В. Фирсов. - М.: Владос, 2001. С. 126.
25. *Шульга Т. И.* Работа с неблагополучной семьей: Учеб. пособие/Т. И. Шульга. -- М.: Дрофа, 2005. - 254, |2| с. :ил.
26. *Холостова Е. И., Сорвина А. С.* Социальная работа: теория и практика: Учеб. Пособие/ Е. И. Холостова, А. С. Сорвина. - М.: ИНФРА - М ,2001. - 427 с.
27. *Холостова, Е.И.* Социальная работа с семьей/ Е.И. Холостова. –М.: Дашков и К, 2015.-212с.
28. *Холостова, Е.И., Черняк, Е.М., Стрельникова, Н.Н.* Семейное воспитание и социальная работа. Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2015.-292с.
29. *Целуйко В. М.* Психология неблагополучной семьи: Книга для педагогов и родителей./Целуйко В. М. - М.: Изд - во ВЛАДОС - ПРЕСС, 2004. - 272 с : ил.
30. *Целуйко В.М.* Вы и ваши дети: Психология семьи. /Целуйко В. М. Изд - во «Феникс» Ростов - на - Дону. 2004.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Бланк наблюдения

Психосоциальные методы	Дата			
	14.05.19	15.05.19	16.05.19	17.05.19
Подбадривание	✓	✓	✓	
Мягкая поддержка		✓		✓
Откровенные беседы о возможных последствиях и угрозах для семьи и детей сложившейся ситуации	✓	✓	✓	✓
Осторожное принуждение поступать так, как советует специалист	✓		✓	✓
Выдача/корректировка инструкций по реабилитации семьи		✓		

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета по анализу степени удовлетворенности услугами Центра.

1) Ваш возраст?

-до 18 лет

-от 18 до 25 лет

-от 25 до 35 лет

-от 35 до 45 лет

2) Какой является ваша семья?

-полной

-неполной*

3) Ваш пол? (Для неполных семей)

-мужской

-женский

4) Согласны ли вы со статусом неблагополучия у вашей семьи?

-да

-частично

-нет

5) В который раз вы обратились в КЦСОН «Малахит» за получением социальных услуг?

-впервые

-повторно

-более двух раз

6) С какой проблемой, по вашему мнению, столкнулась ваша семья?

-проблема алкоголизма

-малообеспеченность

-невозможность найти работу

-медицинские показатели

7) Какие способы дистанционного взаимодействия Вы использовали?

-телефон

-электронную почту Центра

8) Как часто у вас происходят личные встречи со специалистом?

-раз в месяц

-два раза в месяц

-более двух раз в месяц

9) Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг?

-да

-не совсем

-нет

10) Вы удовлетворены компетентностью персонала при предоставлении услуг?

-да

-не совсем

-нет

11) Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?

-да

-нет

12) Следуете ли вы тем инструкциям, которые выдаются работниками центра?

-да

-не совсем

-нет

13) Были ли вы лишены родительских прав?

-да*

-нет

14) Вернули ли вы себе родительские права, пока состояли на учёте? (Для ответивших «да» в 13 вопросе)

-да

-в процессе восстановления родительских прав

-нет

15) Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону после получения социальных услуг в Центре?

-да

-нет

-не знаю