

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ ОБЩЕСТВЕННЫХ НАУК И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ СЕМЬИ В УСЛОВИЯХ КОМПЛЕКСНОГО
ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
заочной формы обучения, группы 10001462
Яковлевой Людмилы Ивановны

Научный руководитель
к.социол.н., доцент
Лазуренко Н.В.

Рецензент:
и.о. начальника управления
социальной защиты населения
администрации Ивнянского
района Белгородской области
Аксенова Е.М.

БЕЛГОРОД 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ СЕМЬИ	9
1.1. Концептуальные подходы к консультированию семьи	9
1.2. Консультационные услуги: качество и условия предоставления различным категориям семей	18
2. СОДЕРЖАНИЕ И СПЕЦИФИКА КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ СЕМЬЯМ В УСЛОВИЯХ КОМПЛЕКСНОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	30
2.1. Проблемы предоставления консультативных услуг семьям на муниципальном уровне (на примере МБУ СОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района Белгородской области)	30
2.2. Социальный проект «Мобильный семейно-консультативный пункт»	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	54
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	57
ПРИЛОЖЕНИЯ	64

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования. Радикальные перемены, происходящие в нашей стране, затрагивают все сферы жизни человека; им неизбежно сопутствует целый ряд негативных социально-психологических проблем, являющихся характерным признаком российской действительности. Современное состояние семьи в России детерминировано рядом факторов, основными из которых являются: общие цивилизационные тенденции и процессы, присущие современным брачно-семейным отношениям; региональные, этнические и религиозные особенности; противоречивые результаты развития семьи; кардинальные изменения, охватившие все российское общество, в том числе институт семьи.

Низкая культура межличностного общения в семье приводит к фрустрации значимых потребностей личности в оценке и самооценке, в признании, в эмоциональной разрядке и эмоциональном контакте, во внимании, сопереживании, понимании и т.д., что вызывает внутриличностные конфликты, снижает удовлетворенность семейными отношениями и приводит к дестабилизации брака. Отсюда вытекают и новые требования к семье, невыполнение которых может привести к неудовлетворенности семейными отношениями, повышению риска подверженности неврозам, проблемностью ряда вопросов семейной жизни, следствием которой зачастую является разводы, увеличение количества которых, является социальной проблемой для общества, его социальной стабильности.

Сложившаяся ситуация требует интенсивного поиска всевозможных видов помощи, в том числе консультативной помощи семье и обуславливает все большую необходимость внедрения в деятельность учреждений социального обслуживания. Семьи все чаще обращаются за квалифицированной семейно-консультативной помощью по различным вопросам, таким, как выбор профессии, разрешение конфликтов между супругами, нормализации взаимоотношений с детьми, преодоление кризисов, избавление от стрессов, депрессии, в ситуациях развода и многое другое. Практика обращения к специалистам по семейному

консультированию во многих странах давно уже стала нормой, для нашей же страны пока еще характерно для многих людей стремление самостоятельно справляться с возникающими трудностями. Некоторым семьям это удается, другие продолжают сохранять брак, несмотря на все углубляющиеся проблемы, третьи решаются на развод.

Хотя консультирование семей достаточно активно практикуется в последние годы, целостное, системное представление о предоставляемых консультационных услугах, оценке их эффективности еще не сложилось. Несмотря на развитие соответствующих служб, проблема предоставления консультационных услуг семьям, оценка их качества, в современной науке недостаточно разработана.

Степень научной разработанности проблемы. Э. Дюркгейм, М. Вебер, П.А. Сорокин трактовали семью как социальную структуру, являющуюся первоосновой общества. Разные социологические школы развивали сформировавшиеся представления о тех или иных аспектах функционирования семьи как социального института. В XX веке семья исследовалась в первую очередь социологами и демографами. Среди отечественных исследователей можно назвать С.Я. Вольфсона, С.Г. Громана, Л. Карсавина, М.С. Мацковского, С.Я. Никольского, А.Б. Синельникова, П. Сорокина, А.Г. Харчева и др., которые фиксируют факторы, свидетельствующие о нарушении стабильности семьи, объясняя их в первую очередь новыми социально-экономическими отношениями в обществе, реальной экономической независимостью работающих членов семьи, ориентацией личности не на общинные цели, а на гедонистические установки.

Социальным проблемам семьи посвящены исследования В. Вершининой, А. Курзеновой, И.О. Шевченко, П.В. Шевченко, З.А. Янковой и др. В последние годы появились исследования, характеризующие социально-психологические проблемы семей (Т.Н. Андреева, Н.В. Гаврин, П.А. Думитрашку, Ж.С. Джандосова, В.С. Торохтий) и др.

Особое значение имеет научный анализ вопросов профессиональной социальной работы, в том числе консультационной, с семьей в трудах отечественных ученых Л.Г. Гуслияковой, Т.Б. Ивановой, В.И. Жукова, Е.А. Зимней, А.А. Козлова, В.И. Курбатова, В.П. Мельникова, Е.Г. Студеновой, Т.В. Шеляг,

Е.И. Холостовой и др.

В изучение семейных отношений важный вклад вносят работы по системной семейной терапии, в которых рассматриваются проблемы конструктивного взаимодействия супругов (А.Я. Варга, К. Витакер, С. Манухин, В.М Сатир, А.В. Черников и др.)

Вопросы организации социальной поддержки семьи, в том семейного консультирования, рассматриваются Ю.Е. Алесиной, О.Ю. Арсентьевой, А.В. Артюховым, З.П. Замараевой, Е.Ф. Лаховой, З.Х. Саралиевой, А.В. Старшиновой..

Существует ряд работ, рассматривающих социально-психологические факторы отношений в семье, также психотерапию семьи, семейное консультирование, как зарубежных авторов (Р. Бэндлер, Р. Бергес, Дж. Бивин, Дж Бурнгам, П. Ватцлавик, Р. Винч, К. Витек, Д. Джексон, Д. Длииз, В. Кепхарт, М. Палаццоли, Н. Пезешкиан, Р. Ричардсон, Р. Скиннер, Х. Фишман, Дж. Хэйли, Дж. Эдварде), так и российских ученых (М.А. Абалакина, В.С. Агеев, Ю.Е. Алешина, А.А. Бодалев, А.К. Дмитриенко, А.Б. Добрович, В.Н. Дружинин, С.В. Ковалев, Р.М. Литвинова, В.П. Меньлутин, Т.М. Мишина, К.К. Мягер, Г. Навайтис, О.С. Сермягина, В.А. Смехов, А.С. Спиваковская, В.В. Столин, В.А. Сысенко, С.Г. Шурман и др.).

В настоящее время выделяют несколько основных направлений в консультировании семьи: *психодинамическое* (Н.В. Аккерман, С.М. Бабин, В.Я. Костерева, Т.М. Мишина, В.К. Мягер, И.Б. Трегубов, П.Ф. Франклин), *системное и стратегическое* (Дж.Бурнгам, С.Минухин, М.К. Палаццоли, Х.К. Фишман, Дж. Хэйли, С.И. Чаева, Э.Г. Эйдемиллер), а также *эклетическое* (А.И. Захаров).

Сфера услуг стала объектом научных изысканий таких учёных как Д. Бурстин, А. Живан, Г. Маркузе, Т. Парсонс. Современные проблемы удовлетворения человеческих потребностей посредством сферы услуг в нашей стране изучают такие социологи и экономисты, как Н. Иванов, Г. Меньшикова, Е. Песоцкая, В. Радаев.

К проблеме качества услуг, а также ценностного подхода проявили интерес ряд ученых, среди которых Г.Л. Азоев, Г. Армсторнг, Л. Берри, М.В. Ботнарюк,

Е.П. Голубков, К. Гренрос, В.В. Кулибанова, Ж.Ж. Ламбен, Д.П. Лансков, И.И. Мазур, М. Портер, Е.В. Романеева, В.Д. Шапиро, Е.А. Овсянкова, С.А. Михайлов, С.Н. Живайкин, А.П. Пушкарева, К.Н. Феноменов, Д.Ф. Ковальчук, С.В. Трусова.

Вопросы, связанные с *консультационными услугами*, в том числе семье, нашли свое отражение в трудах таких ученых, как Р.А. Алимирзоев, Ж.И. Власова, В.В. Герасимов, К.Г. Грызунов, С.А. Делюкин, С.В. Исаенко, Е.И. Каменева, Н.В. Князева, С.Л. Колотилов, М.Г. Крохта, Г.М. Кулапина, А.В. Кушнеров, П.Ф. Лобачев, И.Е. Лучанинов, Э.В. Маркасова, А.М. Муравьев, Э.Ю. Рубина, А.В. Сироткин, К.О. Скляр, Е.А. Старожук, Е.Н. Тихонов. Таким образом, исследований в области оценки качества и эффективности консультационных услуг на современном этапе явно недостаточно, это и определяет актуальность выбранной темы; проблемой исследования является поиск способов и механизмов предоставления консультационных услуг семьям в нестационарном учреждении социального обслуживания.

Объект исследования – консультирование семьи.

Предмет исследования – специфика консультационных услуг семье в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Цель исследования – раскрыть сущность и специфику консультационных услуг семье и предложить рекомендации по их совершенствованию в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Задачи исследования:

- рассмотреть теоретические аспекты изучения консультирования семьи;
- охарактеризовать содержание и специфику предоставления консультационных услуг семьям в условиях комплексного центра социального обслуживания населения;
- изучить проблемы предоставления консультационных услуг семьям и разработать социальный проект «Мобильный семейно-консультативный пункт».

Теоретико-методологическая основа исследования: компетентностный подход (А.Л. Андреев, З.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Л.В. Сафонова и др.); системный подход (Ю.К. Бабанский, В.П. Беспалько, Т.А. Ильина, А.Н. Леонтьев, В.В. Рубцов, Г.Н. Сериков, Э.Г. Юдин и др.);

аксиологический подход (Е.В. Бондаревская, Н.Д. Никандров, В.В. Николина, З.И. Равкин, В.А. Слостенин, В.П. Тугаринов, Е.Н. Шиянов); личностно-ориентированный подход (А.Г. Асмолов, Е.В. Бондаревская, М.А. Викулина, В.А. Караковский, В.В. Сериков, А.П. Тряпицына, Ю.И. Турчанинова, И.С. Якиманская); деятельностный подход (В.В. Давыдов, Е.Н. Дмитриева, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, В.И. Слободчиков, Д.И. Фельдштейн, Д.Б. Эльконин).

Теоретической базой исследования явились отечественные и зарубежные теории и концепции, освещающие проблему исследования. Существенное значение для исследования в концептуальном плане имеют: отдельные положения социальной психологии семьи (Ю.Е. Алешина, А.Я. Варга, Л.Я. Гозман, В.Н. Дружинин, А.И. Захаров, С.А. Кулаков, В.Н. Мясищев и др.); модели разрешения социальных проблем Т. Дзурилл и М. Гольфрида.

Эмпирическая база исследования. Информационную базу исследования составили: нормативно-правовые акты органов власти Российской Федерации, Указы Президента Российской Федерации, Постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации; Постановления и распоряжения губернатора Белгородской области, труды отечественных ученых в области консультирования семьи, а также статистические материалы Федеральной службы государственной статистики и территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области, отчеты и практические материалы Управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района и МБУ СОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района Белгородской области.

Эмпирическую базу исследования составляют материалы проведенного автором выпускной квалификационной работы социологического исследования: «Изучение проблем предоставления консультационных услуг семьям на муниципальном уровне (на базе МБУ СОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района Белгородской области)» (март-май 2019 г.) – анкетирование специалистов на базе Управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района и МБУ СОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района Белгородской

области (n=12), анкетирование семей, проживающих на территории Ивнянского муниципального района (n=35).

Методы исследования: теоретический анализ литературы (позволил изучить концепции и подходы в области консультирования семьи и проанализировать особенности предоставления консультационных услуг семье), анализ нормативно-правовых документов (позволил изучить нормативно-правовую базу, выявить концептуальные подходы к решению проблем изучаемой категории), методы прикладной социологии (анкетирование), статистические методы обработки и анализа эмпирических данных (позволил наметить пути оптимизации предоставления консультативных услуг).

Теоретико-практическая значимость исследования. Изучение теоретических основ консультирования семей позволило: выявить характерные особенности консультирования семей и определить основные концептуальные подходы к предоставлению консультационных услуг семьям; определить основные направления и особенности предоставления консультационных услуг различным категориям семей, обусловленные спецификой современного этапа социально-экономического развития российского общества. На основе проведенного теоретического и эмпирического исследования разработан социальный проект, включающий качественные критерии эффективности предоставления консультационных услуг семьям, позволяющий совершенствовать организацию консультирования семей на муниципальном уровне. Целесообразным будет использование данных, полученных в ходе исследования для создания и развития семейно-консультативных пунктов, а также в процессе профессиональной подготовки и переподготовки кадров по направлению 30.03.02 «Социальная работа».

Апробация выпускной квалификационной работы. Выпускная квалификационная работа прошла апробацию в ходе преддипломной практики на базе Управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района (апрель 2019 г.).

Структура выпускной квалификационной работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ СЕМЬИ

1.1. Концептуальные подходы к консультированию семьи

Термин «консультирование» в словаре С.И. Ожегова (сноска) имеет несколько значений: 1) *совещание* специалистов по какому-либо делу; 2) *совет*, даваемый специалистом; 3) *учреждения*, дающие такой совет. Таким образом, *консультироваться* значит советоваться со специалистом по какому-либо вопросу. *Совет* – мнение, высказанное по поводу того, как поступить, что делать и т.п. [55,86].

Социальное консультирование – одно из направлений профессиональной деятельности, в ходе которого специалист по социальной работе помогает клиенту понять суть его трудной жизненной ситуации и предлагает различные варианты ее решения. Как технологический способ решения социальных задач эта процедура часто используется не только в социальной работе, но и в медицинской, юридической и психотерапевтической практике. Консультирование позволяет путем предоставления необходимой информации, указаний на альтернативные формы помощи содействовать гражданам в реализации их законных прав и интересов [55,87].

Сложилась базовая концепция консультирования, суть которой состоит в том, что специалист, пользуясь своими профессиональными, научными знаниями, создает для другого человека условия, позволяют ему открывать в себе новые возможности для решения возникшей проблемы. В процессе консультирования решаются следующие задачи: оказание профессиональной помощи в связи с заявленной клиентом проблемой; информирование клиента о неиспользованных им возможностях; мобилизация скрытых ресурсов клиента, обеспечивающих самостоятельное решение проблемы; выявление основных направлений дальнейшего развития личности.

Консультирование – это взаимодействие клиента и специалиста. На *содержательном* уровне клиент обращается с просьбой помочь ему в решении трудной жизненной ситуации, а специалист изучает суть возникшей проблемы и предлагает варианты возможного выхода из нее. На *психологическом* уровне устанавливаются доверительные отношения между специалистом и клиентом, специалист формирует у клиента установку на самостоятельное решение

возникших жизненных трудностей. Основные принципы проведения консультаций: представлены в Приложении 2.

Основные теоретические модели и школы консультирования

Как указывается в специальной литературе, существует от 200 до 400 подходов к понятию консультирования и моделей консультирования и психотерапии. К основным школам консультирования относятся.

1. Гуманистические подходы: личностно-центрированное консультирование; гештальт-консультирование; трансактный анализ; терапия реальностью (консультирование по реализму).

2. Экзистенциальные подходы: экзистенциальное консультирование, логотерапия.

3. Психоанализ.

4. Поведенческий подход.

5. Когнитивные и когнитивно-поведенческие подходы: рационально-эмотивное поведенческое консультирование; когнитивное консультирование.

6. Аффективные подходы: основная терапия, переоценочное консультирование, биоэнергетика.

7. Эклектические и интегративные подходы: мультимодальное консультирование, эклектическая терапия, консультирование по жизненным умениям.

В последние годы получили также распространение такие подходы, как гипноз по М. Эриксону, психосинтез, нейро-лингвистическое программирование, ориентированная на решение проблемы краткосрочная психотерапия [72] и др.

Многие авторы считают, с методологической точки зрения следует выделять три базовых подхода: психодинамический, когнитивно-бихевиористский и гуманистический, которые наиболее фундаментально отличаются друг от друга по своим взглядам на человека и природу его эмоциональных и поведенческих проблем.

Эклектический подход. Начиная с 60-х гг. XX в. все больше и больше практиков, как показали специальные исследования, считают себя приверженцами «эклектичного» или «интегрированного» подхода к консультированию, а не какой-либо единственной модели. Они полагают, что ни одна модель не является самодостаточной и универсальной, и заимствуют идеи и приемы из различных подходов [54].

Именно по этой причине начало 80-х гг. охарактеризовалось выходом в свет большого количества книг по проблематике эклектизма и интеграционизма, созданием «Журнала интегративной и эклектической психотерапии» и «Общества исследования интеграции в психотерапии», а также учебно-тренинговых программ по интегративной терапии.

Термин «эклектический» применительно к консультированию означает, что консультант, для удовлетворения запросов клиента, выбирает из ряда теорий и моделей наилучшие или наиболее подходящие идеи и техники. Различается, по А. Лазарус, несистематический и систематический (технический) эклектизм [54].

Интегративный подход. В отличие от эклектиков интеграционисты не только применяют техники, используемые в различных подходах, но и пробуют комбинировать различные теоретические позиции. А. Лазарус рассматривает технический эклектизм как шаг к интеграционизму. Однако он подчеркивает, что необходимо быть осмотрительным при продвижении к интеграционизму [71].

Ставший более популярным в 80-е гг. термин «интеграция» означает более амбициозный концептуализированный подход, в рамках которого консультант создает новую теорию или модель из элементов различных теорий или моделей.

Выделяют шесть различных стратегий достижения интеграции:

1. Создание новой самостоятельной теории.
2. Развитие одной из существующих теорий в таком направлении, чтобы в нее можно было ассимилировать все остальные конкурирующие или альтернативные теории.
3. Фокусировка на лексиконе, словосочетаниях и понятиях, используемых в различных подходах.
4. Фокусировка на непротиворечивых областях и общих элементах различных подходов, что позволяет вырабатывать общие понятия и техники не на уровне теории, а внутри конкретных сфер применения или компонентов консультирования.
5. Более широкий обмен в сообществе практиков специальными техниками и «рабочими процедурами».
6. Проведение специальных исследований для выделения наиболее эффективных техник воздействия в типовых случаях (так называемый «технический эклектизм») [54].

Транстеоретические подходы. В 1990-е гг. в рамках интегрирующего

подхода все большее распространение получили так называемые «транстеоретические» конструкты, т.е. подходы, в рамках которых была сделана попытка разработать такие механизмы и процедуры направленных на изменения воздействий, которые не вписывались бы ни в одну из существующих моделей [54].

Наиболее яркими примерами транстеоретического подхода (хотя можно сказать, что фактически созданы новые концептуальные модели) является модель «умелого помощника», осуществляющего «менеджмент проблем» (Г. Эган), модель «самоутверждения» (Дж. Эндрюс) и когнитивно-аналитическая терапия (А. Рейли) [54].

В социальной работе большое распространение получила модель Г. Эгана. Он предположил, что клиент ищет помощи консультанта в тех случаях, когда ему трудно справиться со своими жизненными проблемами, и первоочередная задача консультанта – помочь клиенту найти и реализовать соответствующие решения этих проблем.

Г. Эган рассматривает консультирование как «менеджмент проблем», т.е. управление проблемами (именно не «решение», поскольку не все проблемы могут быть окончательно разрешены), и выделяет девять стадий помощи клиенту, из которых центральными являются три (Рис.1).

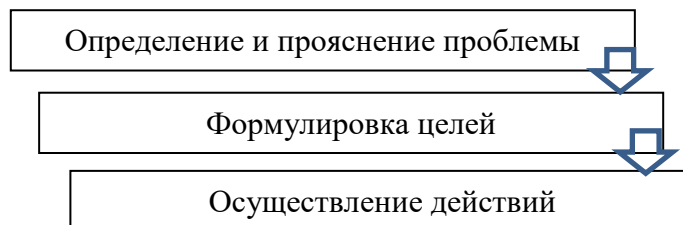


Рис.1 Консультативная модель Г. Эгана

Дальнейшее развитие транстеоретического подхода реализовалось в рамках *концепции интегративных консультативных умений* (Салей) [23].

В этой модели процесс консультирования рассматривается как серия последовательных стадий: начальная, срединная и завершающая.

Базовыми навыками для всех стадий являются: внимание и слушание, точность и конкретность; навыки отражения: переформулирование, перефразирование, суммирование; навыки исследования (зондирования): вопросы и утверждения. Более подробно данный вопрос представлен в Приложении 3

Общая модель консультирования. Консультативный процесс состоит из

различных компонентов. Взаимодействие, которое осуществляется между клиентом и консультантом, имеет свою особенность и зависит от различных факторов.

В различных школах консультирования организация консультативного контакта зависит от теоретических установок на сущность и причины проблемной ситуации клиента, что во многом определяет как способы отбора информации, так и принципы анализа и вмешательства. В зарубежных исследованиях известны исследования Липит, Уотсон, Вестли, предложивших семичастную модель консультирования, Эгана, Бреммера и ряда других. В отечественной практике получили широкое распространение подходы к семейному консультированию Алешиной, Василюк, Варги, Шапиро и др. [23].

Сущность и различие данных подходов отражены в таблице консультирования в помогающих профессиях (Табл. 1).

Рассмотрим консультативную общую модель Куприуса, при этом на каждой фазе мы будем включать те техники и интерпретации, которые сложились в консультативной практике. Каждая фаза работы имеет свои специфику и подчиняется целям и задачам консультативного контакта.

Таблица 1.

Общие схемы консультирования

7-фазовая модель консультирования (Липит, Уотсон, Вестли)	8-шаговая модель Бреммера	8-шаговая модель консультирования Куприуса	3-шаговая модель Эгана	4-шаговая модель Алешиной
<ul style="list-style-type: none"> • формирование потребностей к изменению; • установка консультативных отношений; • осознание проблемы; • поиск альтернатив и решений; • трансформация; • прекращение отношений 	<ul style="list-style-type: none"> • вхождение в проблему; • классификация; • структурирование; • построение взаимоотношений • исследование; • консолидация; • планирование; • завершение 	<ul style="list-style-type: none"> • предрабочая фаза; • введение в проблему; • сбор информации; • определение проблемы; • выбор альтернатив; • утверждение целей и задач, оценка; • подведение итогов 	<ul style="list-style-type: none"> • определение проблемы; • формирование целей и задач; • осуществление плана действий 	<ul style="list-style-type: none"> • начало беседы; • распрос клиента (формирование гипотезы); • коррекционное воздействие; • завершение беседы

Предрабочая стадия. Куприус выделяет как особую фазу отношений предрабочую стадию, где профессионал должен заняться самооценкой своей профессиональной компетенции, того уровня знаний, умений и ценностей, которыми он обладает, чтобы быть адекватным при решении случаев, с которыми он может столкнуться на практике [54].

Такую позицию Куприуса разделяет другой исследователь Блохер, который выделяет те случаи, когда консультативная помощь клиенту не может быть оказана (Рис.2).

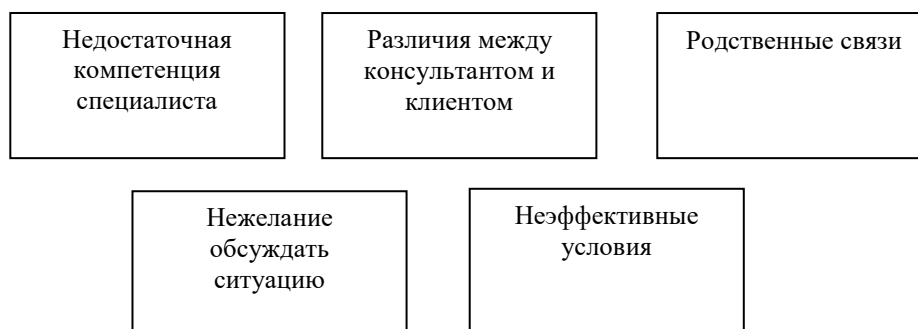


Рис. 2.Условия неэффективного контакта

Вторая фаза работы. Предполагает первичный контакт с клиентом, где определяется запрос клиента, происходит описание ситуации и устанавливается первоначальная причина проблемы, определяются исходные ролевые позиции консультанта и клиента. Ролевые позиции консультанта важны при взаимодействии с клиентом.

Основными ролями консультанта будут являться:

- 1.Тренер (учитель): обучение каким-либо навыкам.
- 2.Эксперт: консультация как система диагностики.
- 3.Посредник: консультант решает проблемы и конфликты между сторонами, дает рекомендации по разрешению конфликта.
4. Фасилитатор: консультант способствует клиенту в решении проблем.

По мнению Ю.Е. Алёшиной, эффективность первичного контакта зависит от важных факторов: первой встрече, заинтересованности и доброжелательности и т.д. [23].

Третья фаза работы. Данная фаза связана со сбором информации, который обладает своей спецификой при каждой встрече. Однако всегда обязательно активное слушание, наблюдение, постановка вопросов, ведение записей [54].

Большое значение на фазе сбора информации имеет значение наблюдение за невербальным поведением клиента, его проксемикой (Приложение 4, табл.1,табл. 2).

Четвертая фаза работы. Фаза определения проблем клиента в соответствии с целями. Консультант должен поддерживать контакт с клиентом; стимулировать его на дальнейший рассказ; способствовать целенаправленному развитию беседы;

осмыслять то, что говорит клиент (поддержка клиента) [23].

Пятая фаза работы. Определение альтернативных решений на основе выработки приоритетов, в основе анализ предложенных схем и моделей решения проблемы.

Шестая фаза работы. Формулирование целей и задач: задачи реалистичные, достигнуты в определенное время, четко сформулированы.

Седьмая фаза работы. Результаты предшествующих стадий осуществляются в подходах, которых придерживается консультант. При этом происходит корректирующее воздействие: у клиента должно быть сформировано целостное представление о событиях, «цепочки событий», они не должны видаться как отдельные разрозненные элементы.

Восьмая фаза работы. Эта фаза работы с клиентом направлена на осуществление мониторинга, где оцениваются все предшествующие действия с клиентом. При этом объективно оценивают консультант и клиент, насколько поставленные цели соответствуют достигнутым результатам.

С точки зрения К. Урпонена, «цель оценки – совместное формирование принимаемого обеими сторонами решения о дальнейшем развитии событий и о ситуации на настоящий момент» [54].

Эволюция. На этой стадии происходит принятие решения о прекращении контакта, когда цели достигнуты. Обсуждаются действия о возможных консультациях в будущем, если консультативный контакт будет необходим.

На Рис. 3 показаны основные действия консультанта в процессе консультативного контакта

Остановимся на объекте нашего исследования и охарактеризуем теории *семейного* консультирования.

Одним из наиболее распространенных подходов является *системный* (и близкий к нему *структурный*); подход, выросший из теории биологических систем Людвиг фон Берталанфи и теорий коммуникации Дона Джексона и Грегори Бейтсона. Согласно этому подходу семья рассматривается как социально-психологическая система, имеющая определенную структуру с теми или иными подструктурами (например, «супруги», «дети», «бабушка и внук») и системой взаимоотношений, отражающейся в поведении всех членов семьи. Для семьи как системы характерны две потенциально противоречащие друг другу тенденции: *тенденция к сохранению гомеостаза (стабильности) и тенденция к изменениям.*



Рис. 3. Общая модель консультирования

Типовая модель, обозначаемая как «цикл развития семьи», включает в себя шесть базовых этапов, через которые проходит подавляющее большинство семей: 1 – стадия «монады» (не состоящий в браке человек брачного возраста); 2 – вступление в брак; 3 – рождение первого ребенка; 4 – семья с ребенком/детьми подросткового возраста; 5 – «вылет последнего ребенка из родительского гнезда»; 6 – развод или смерть супруга(и).

Так как в большинстве развитых стран консультирование семей имеет явную психосоциальную направленность, остановимся конкретно на *психосоциальном консультировании семьи (семейное консультирование)*.

Психологическое консультирование – уже и глубже любого другого: воздействие только на личность/семейную систему, использование личностных/семейных ресурсов с целью помощи клиенту посредством фасилитации личностного роста, оптимизации психоэмоциональных состояний и

межличностных отношений; психосоциальное консультирование – шире: воздействие на мезо- и микросоциальное окружение, использование как личностных, так и социальных ресурсов с целью помощи клиенту в контексте социальной (ре)адаптации, реабилитации и концепции независимой жизни. Иначе говоря, психосоциальное консультирование имеет место тогда, когда оказываемая клиентам/населению помощь предполагает параллельное использование как личностных, так и социальных ресурсов (Приложение 4).

Семейное консультирование Торри Фуллера. Метод группового семейного консультирования базируется на утверждении, что индивидуальное поведение человека – это отражение его семейной ситуации. В центре внимания – использование позитивных образцовых семейных отношений для формирования новых моделей поведения учеников, имеющих школьные проблемы [62].

Семейная терапия Вирджинии Сатир. В. Сатир считала, что семья – это самоорганизующая система, в основе отношений которой лежат принципы гомеостаза: элементы системы реагируют друг на друга таким образом, чтобы сохранить баланс отношений. Многие проблемы, согласно В. Сатир, могут быть рассмотрены как «дефекты» в системных семейных связях. Социальный терапевт, имея представления об идеальной семье, разъясняет сложившуюся ситуацию брачным партнерам, способствует их интеграции. Каждый член семьи анализируется в соответствии с его ролью, в хронологическом контексте семейных отношений, большой объем времени уделяется работе над «болью», кризисными семейными ситуациями [54].

Структурная семейная терапия Сальвадора Минухина. Структурная семейная терапия направлена на изменение позиций членов семьи в конфликтных ситуациях. Социальный терапевт обучает клиентов гибко выстраивать границы своей системы, отказываться от жестких моделей взаимодействия, заменяя их на более функциональные. Ключевым концептом С. Минухина является «соединение» терапевта и семьи, посредством чего возможно терапевтическое изменение.

Системная терапия Мюррея Боуэна. Теоретические подходы М. Боуэна наиболее близко связаны с системным подходом. Согласно теории систем, если один элемент системы изменяется, то возникает такая реакция, которая приводит к изменению всей системы. Генограмма, структурная система межпоколенных связей, составленная терапевтом, дает возможность понять и оценить поведение

отдельных элементов системы (супруги, дети, родственники, родители) в контексте проблем отдельного случая и в контексте всей системы родственных связей. Роль социального терапевта заключается в том, чтобы помочь каждому разобраться в своих функциях в системе семейных отношений

1.2. Консультационные услуги: качество и условия предоставления различным категориям семей

В Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» не определено консультирование как отдельный вид социальной услуги. Можно сказать, что консультация – услуга, оказанная независимым лицом определенной квалификации в сфере исследования и разрешения проблем заинтересованной организации, по сути, не совсем верное, так как консультация является не услугой, а результатом выполнения консультационной услуги, т. е. информационным продуктом. Услугой в данном случае будет действие – процесс консультирования.

В Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», дано следующее определение: «социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности [5].

Согласно государственному стандарту (ГОСТ 52495-2005), *социальная услуга* – действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации [11].

В таком случае можно трактовать *консультационную услугу семье как действие социальной службы, заключающееся в оказании постоянной, периодической, разовой помощи семье в целях улучшения условий ее жизнедеятельности и (или) расширения возможностей самостоятельно обеспечивать основные жизненные потребности посредством консультирования.*

Государственный стандарт «Социальное обслуживание населения.

Социальные услуги семье» распространяется на социальные услуги, предоставляемые категории семей: малообеспеченным семьям; семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; неполным семьям; семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, детей с отклонениями в поведении; семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации, семьям беженцев и вынужденных переселенцев; многодетным семьям; семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов семьи, инвалидов, в том числе детей-инвалидов; семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом; семьям, где дети и женщины подвергаются любым формам физического, сексуального или психического насилия; семьям, находящимся в социально-опасном положении; семьям, где родители или 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; семьям, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы. Данный стандарт устанавливает виды социальных услуг предоставляемых семьям.

Федеральный закон (№442-ФЗ) также устанавливает виды социальных услуг. В Таблице 2 характеризуются виды социальных услуг, представленные в двух нормативных актах, относящихся теме нашего исследования.

Таблица 2

Виды социальных услуг, предусматривающих консультирование семей

Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье (ГОСТ Р 52885-2013)	ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
социально-психологические	
предусматривающие содействие в улучшении психического состояния членов семей в целях их адаптации в обществе	предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия
социально-педагогические	
направленные на профилактику и устранение отклонений в поведении членов семей, организацию досуга, семейное воспитание детей и решение других социально-педагогических	направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи

проблем;	семье в воспитании детей
социально-правовые	
направленные на защиту законных прав и интересов членов семьи, содействие в решении правовых проблем	направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг
	социально-трудовые
	направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией
	услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов
	срочные социальные услуги

Согласно ГОСТ Р 52885-2013, *социально-психологические услуги* семьям предоставляют в следующих объемах и формах (предусматривающие консультирование семей):

Услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности семей: экстренная психологическая (в том числе по телефону); психологическое консультирование по вопросам предупреждения и преодоления семейных конфликтов; психологическое консультирование семей, имеющих на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам отношений между родителями и детьми, специфики семейного воспитания приемных детей; психологическое консультирование семей, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на этапе осуществления выбора и приема ребенка.

Прочие социально-психологические услуги: психологическая диагностика и обследование личности детей и родителей; беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса; психологическая помощь в преодолении переживаемой кризисной ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику членов семьи; социально-психологический патронаж; психологические консультации молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями по вопросам формирования семейных и супружеских отношений.

Согласно ГОСТ Р 52885-2013, *социально-педагогические услуги* семьям предоставляют в следующих объемах и формах (предусматривающие консультирование семей): социально-педагогическое консультирование по вопросам преодоления семейных конфликтов, ранней профориентации детей и

их трудоустройства, по методике семейного воспитания; обучение навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов) молодых семей и семей с несовершеннолетними супругами.

Согласно ГОСТ Р 52885-2013 *социально-правовые услуги* семьям предоставляют в следующих объемах и формах (предусматривающие консультирование семей): консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов; консультирование по социально-правовым вопросам; социально-правовые услуги малообеспеченным, многодетным, неполным семьям, беременным женщинам, кормящим матерям и матерям, находящимся в отпуске по уходу за ребенком; социально-правовые услуги семьям, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии.

Качество социальных услуг – степень развития социальных услуг, отвечающая необходимости наиболее полного и своевременного удовлетворения индивидуальной нуждаемости граждан в социальных услугах [58].

При оценке качества услуги используют следующие критерии: а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная, нематериальна) [58].

Необходимо отметить, что в социальном обслуживании понятие «качество» относится к содержанию, условиям и результатам предоставления услуги. Следовательно, при оценке качества услуг, нам снова понадобится набор показателей, или критериев, характеризующих услугу в этих аспектах. Это могут быть качественные и количественные показатели.

Условно можно разделить характеристики услуги на количественные, легко измеряемые, и качественные, которые не так просто измерить и подсчитать. К *количественным* характеристикам услуги относят: время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструментов, материалов; полнота услуги. *Качественными* характеристиками услуги являются: репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги; доступность персонала; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и

способность быстро предоставлять услугу), обходительность, вежливость, чуткость персонала; доверие к персоналу; надежность, безопасность; внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания [59].

В момент потребления клиент получает особую информацию. Поэтому качество консультационной услуги зависит и от качества предоставляемой информации, которая имеет свои признаки: достоверность; современность; комплексность; краткость; уместность; многообразие оценки.

Уникальность консультационных услуг предопределена их некоторыми специфическими свойствами [26]:

1. Свойство неосязаемости – консультационную услугу невозможно осязать, пробовать на вкус, видеть, т. е. изучить до получения услуги.

2. Консультационная услуга неотделима от источника – человека, который ее предлагает.

3. Консультационная услуга в полном объеме не может быть подготовлена заранее, а, следовательно, не может быть сохранена для последующей реализации.

4. При исполнении консультационной услуги проявляется свойство непостоянства качества обслуживания, которое зависит от квалификации консультанта, опыта работы в данной отрасли знания, взаимоотношений между консультантом и клиентом, методов, используемых консультантом, его компетентности, от физического состояния и других факторов. Качество услуги определяется не в момент производства, а в момент потребления.

5. В консультационной услуге специфически проявляются известные законы повышения потребности. Консультационная услуга – одновременный процесс производства и потребления. Она характеризуется тесным контактом с потребителем, высокой трудоемкостью, которую выполняют как производитель, так и потребитель этой услуги. Для консультационной услуги деятельность оценивается только после ее выполнения.

6. Объем предоставленных консультационных услуг выражается в количестве времени, затраченного на осуществление процесса консультирования (например, затраченном на обслуживание одного клиента, – консультанто-день, консультанто-час или консультанто-неделя), и зависит от трудности поставленной клиентом задачи и интеллектуальных способностей консультанта и клиента

7. Продуктом консультирования является особое знание – информация,

приобретаемая потребителем.

8. Консультационная услуга является товаром, свойства которого соотносятся с моралью, законами, нормами, общепринятыми правилами в обществе.

9. Особенностью консультационной услуги является то, что консультант создает модель решения задачи клиента и потом продает эту модель в виде товара.

10. Консультационная услуга – средство применения новых управленческих технологий.

11. Консультирование неотделимо от перманентного обучения. С одной стороны, консультирование – искусство работы с клиентом, искусство увидеть проблему, когда она не видна клиенту, искусство находить нужную информацию, правильно интерпретировать результаты анализа, оставаться независимым экспертом и т.д. С другой стороны, консультирование – это наука, поскольку консультант: при определении проблемы опирается на глубокие специальные знания и способность мыслить логично; находит нужную информацию, обладая широким кругом знаний системной природы той области, в которой он специализируется; умеет правильно интерпретировать результаты анализа, поскольку владеет значительным арсеналом аналитических методов и технологий.

По мнению А.М. Блюмина, оценивать качество консультационной услуги гораздо сложнее, чем качество товаров. Клиент воспринимает не только результат услуги, но становится соучастником ее оказания. По мнению данного автора, возможность произвести объективную и адекватную оценку консультационных услуг зависит от многих факторов [26]:

- *фактор квалификации клиента* имеет исключительно субъективный характер. Более высокий уровень знаний клиента, использование им большего количества разнообразной информации позволяет произвести более объективную оценку качества полученной консультационной услуги;
- *фактор порядочности и честности* клиента во многом влияет на результаты общей оценки консультационной услуги и ее качества;
- *фактор характера консультационной услуги* связан с целевым направлением ее использования и вытекающим отсюда характером получаемого эффекта при ее оказании. Для процессной консультационной услуги главным признаком выступает ее полезность или величина ожидаемого или реально получаемого экономического, технологического, социального или другого

эффекта при ее оказании;

- *фактор времени исполнения консультационной услуги* является весьма существенным для ее окончательной оценки;
- *фактор метода экспертизы* связан с методической процедурой проведения экспертной оценки качества консультационной услуги, в основе которой могут быть заложены определенные способы проведения анкетирования или программы собеседования [26].

В государственном стандарте «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье» установлены правила, состав и содержание контроля качества конкретных видов социальных услуг семье, изложен порядок и правила контроля основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

В стандарте перечислены факторы, влияющие на качество социальных услуг: наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение; условия размещения учреждения; укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации; специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.); состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам учреждения; наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

В Приложении 5 нами перечислены услуги, предоставляемые семье.

Далее охарактеризуем параметры качественно предоставленной консультационной услуги семье.

К ним, в первую очередь, относятся такие ценности, как самоопределение, уважение к личности клиента, вера в способность человека к изменению, росту и совершенствованию, поддержка прав клиента на самостоятельные решения и выбор (с этим связан и запрет давать советы), честность и справедливость. Более частными характеристиками «работы со случаем» (семейное консультирование) считаются индивидуальный подход, выражение чувств, контролируемое эмоциональное включение, принятие клиента и ориентация на его ценности и нормы, доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту, самоопределение клиента, конфиденциальность, разграничение личных и профессиональных отношений, включение клиента в процесс консультирования в рамках партнерских отношений.

Как отмечает Сиден, существует шесть основных квалификационных требований к деятельности социального работника, который должен уметь [63]: осуществлять коммуникацию и вовлекать в деятельность; поддерживать и активизировать; обследовать, диагностировать и планировать; осуществлять воздействие и оказывать услуги; работать в организациях; повышать профессиональную компетентность. При этом для эффективной практической социальной работы необходимы определенные условия (см. Приложение 6).

Как сами социальные работники, так и клиенты отмечают ценность и полезность использования в практике помощи консультативных навыков.

Весьма важным представляется анализ структуры и содержания работы с семьей в рамках процесса консультирования и практической социальной работы (Рис. 4).

Сравнение структурных моделей этих двух видов профессиональной деятельности – так называемой «эклектической» модели консультативного процесса В.Е. Гилленд и общепринятой в мировом профессиональном сообществе модели социальной «работы со случаем» – позволяет выявить почти полную их изоморфность [54].

Как отметил А. Кадушин, собственно консультирование в принципе аналогично такому методу социальной работы, как терапевтическая беседа, имеющая своей целью инициирование изменений. Однако в нее включены элементы как интервью-сбора информации (социальное исследование), так и диагностической беседы (оценки и принятия решений о желательности предоставления той или иной услуги). Соответственно, целью терапевтической беседы является изменения в клиенте и (или) в его социальной ситуации для более эффективного социального функционирования, в частности, помощь клиенту более эффективно взаимодействовать с проблематичной социальной ситуацией.

Практически идентичными являются также требования к личностным и профессиональным характеристикам консультанта и социального работника. Прежде всего, в данном контексте можно ориентироваться на структурное определение консультирования как «набора верований/убеждений, ценностей и поведенческих элементов».

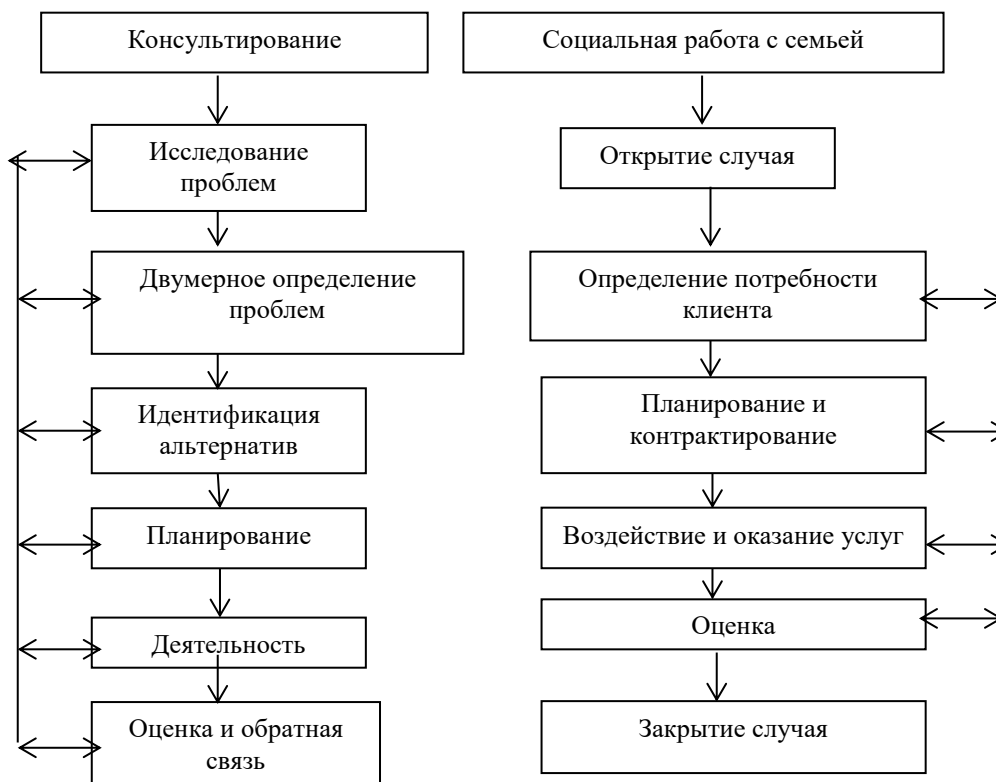


Рис. 4 Модели консультирования и социальной «работы со случаем»

Верования: особая форма взаимоотношений и контактирования могут быть полезны клиенту и способствовать его личностному росту.

Ценности: признание значимости каждого человека, уважение личностной автономии и желательность саморегуляции и контроля над своей жизнью.

Поведение: слушание, ощутимая теплота, открытые вопросы, ободрение, предметность и конкретность, сочетание поддержки и противостояния, выбор стратегии для определения задач и плана действий.

К основным группам консультативных практических умений относят следующие: *когнитивные, межличностные, навыки принятия решений, умение использовать имеющиеся ресурсы.* В базовые процессуальные умения входят: настройка на работу, наблюдение, эмпатия, активное слушание, установление и сохранение взаимоотношений, умение справляться с аффективными состояниями, баланс между опекой и контролем, рефлексия, поддержка, использование базовых ценностей и знаний.

В интегративную модель личности эффективного консультанта должны входить аутентичность, открытость собственному опыту, развитие самопознания, сила личности и идентичность, толерантность к неопределенности, принятие личной ответственности, постановка реалистичных целей, способность к эмпатии.



Рис.5. Требования к консультантам (Британская ассоциация консультантов)

В целом можно утверждать, что эффективный консультант – это, прежде всего, личностно и социально зрелый человек. Так, в перечень требований Британской ассоциации консультирования к подготовке консультантов входят (Рис. 5): самоосознание, зрелость и стабильность; способность использовать и осознавать жизненный опыт; способность работать с эмоциональными и интеллектуальными запросами; способность выстраивать помогающие отношения; способность быть самокритичным.

К особо «вредным» для консультанта чертам относят авторитарность, пассивность и зависимость, замкнутость, склонность использовать клиентов для удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов, невротическую установку в отношении денег.

Кроме того, как отмечает Ф. Парслоу, для некоторых консультантов трудно (возможно, бессознательно) отказаться от власти и контролирующих функций, т.е. выйти из роли экспертов и помочь клиентам самоутвердиться. Консультанты и практические социальные работники нередко страдают от одних их тех же «производственных вредностей». К ним можно отнести, в первую очередь, навязанность общения, монотония и психическое пресыщение из-за рутинности запросов и психологической «типажности» объективно сложных клиентов, невозможность эмоциональной разрядки во время работы и необходимость все время быть «в форме» (психологическая несвобода), наконец, постоянное соприкосновение с отчаянием, болью, страданиями и горем других людей. Все это может приводить к психологической истощаемости, «синдрому выгорания» и снижению степени удовлетворенности своей профессиональной деятельностью.

Обратимся снова к семейному консультированию. В контексте психосоциального подхода воздействие начинается со сложной и многоплановой оценки и диагностики ситуации, требующей многосторонних знаний и умений, необходимых для понимания особенностей личности клиента, ценностных

ориентации, прошлого опыта, семьи и внесемейной среды окружения, содержания запроса на помощь. В рамках такой работы социальный работник может играть роли (выполнять функции) консультанта, помощника, переводчика, посредника, адвоката, брокера, наставника и др., но все это – при активном участии клиента.

Психосоциальный подход направлен на снижение уровня стресса и устранение внутреннего или внешнего конфликта в рамках проблемной ситуации посредством длительных поддерживающих и обучающих отношений. В качестве инструментария используются две основные процедуры – поддержка и модификация (см. Приложение 7, 8).

Начиная с 1970-х гг. многие методологи практической «социальной работы со случаем» (т.е. с индивидуумами и семьями) стали говорить о необходимости перехода *от ориентации на потребности клиента к ориентации на решение проблем* (не «приспособление» или «адаптация», а помощь справиться с теми или иными проблемами). В это время «проблемно-ориентированный подход», в рамках которого оказываемая помощь непосредственно связана с проблемами клиентов и их осознанным отношением к этим проблемам (Рис. 6). Ориентирован в на настоящее, а не на прошлое, и предполагает изучение психологического и ситуационного контекста проблемы. Нормативная продолжительность – 8-12 консультативных сессий за 3-4 месяца

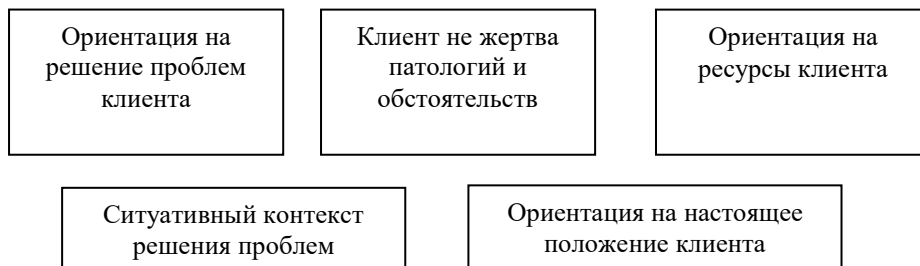


Рис.6. Особенности проблемно-ориентированного подхода

В настоящее время за рубежом развивается очень похожее направление в психологическом консультировании и психотерапии – «краткосрочная психотерапия, ориентированная на решение проблем», с продолжительностью основного этапа работы от 3-4 до 7-8 консультативных сессий.

Именно вышеизложенными факторами и объясняются требования Британского центрального совета по подготовке социальных работников, которые должны знать и понимать цели, методы и теории для следующих видов практики: консультирование, ведение переговоров, вмешательство в ситуациях кризиса, семейная терапия.

Для всех направлений практической социальной работы необходимы, но крайней мере, базовые консультативные навыки: направленное внимание, активное слушание, безоценочное принятие; перефразирование, отражение, суммирование и контроль; умение применять различные типы вопросов (в том числе ненаводящие, открытые) и альтернативные способы обратной связи; эмпатическое понимание, установление причинно-следственных связей, открытость; стимулирующая проблематизация, конфронтация, работа с защитами; целеполагание, решение проблем, техники фокусировки; понимание языка тела; избегание оценочных и морализаторских суждений; осознание границ, техники структурирования, способность конструктивно говорить на трудные темы; умение предоставлять обратную связь, техники снятия напряжения, избегание враждебности и умение с нею справляться.

Все эти навыки, традиционно рассматриваемые в рамках консультационного процесса, необходимы и для социальной работы с различными типами случаев, с разными типами семьи, в различных учреждениях.

Особого внимания заслуживает проблема психосоциальной работы с семьей, которую трудно осуществлять без специальной психологической подготовки в области семейного консультирования. Семья и дети являются одним из центральных объектов социальной защиты и поддержки. Социально уязвимых семей и семей «группы риска» традиционно много: неполные и многодетные семьи, в предразводной и послеразводной ситуациях, семьи с престарелыми, больными, инвалидами, алкоголиками и пр. В перечень должностных обязанностей социального работника входят разнообразные направления и виды деятельности, связанные с поддержкой и защитой семьи, в том числе консультирование. Однако на практике работа с семьей сводится главным образом к сбору данных о нуждающихся в поддержке семьях и распределению между ними тех или иных видов материальной помощи, а также к организационной культурно-массовой работе. При этом не удовлетворяется характерный для подавляющего большинства семей явный или скрытый запрос на психологическую поддержку (при помощи, в том числе, семейного консультирования), что объясняется, с одной стороны, изначально заложенной в социальной политике ориентацией на дистрибутивный характер материальной социальной помощи, с другой – неподготовленностью специалистов к интегративной работе с семьей.

2. СОДЕРЖАНИЕ И СПЕЦИФИКА КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ СЕМЬЯМ В УСЛОВИЯХ КОМПЛЕКСНОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

2.1. Проблемы предоставления консультативных услуг семьям на муниципальном уровне (на базе МБУ СОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района Белгородской области)

МБУ СОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района является подведомственным учреждением УСЗН администрации Ивнянского района и реализует Муниципальную программу «Социальная поддержка граждан в Ивнянском районе на 2015 – 2020 годы». В структуре данной программы реализуется Подпрограмма 3. «Социальная поддержка семьи и детей».

Подпрограмма «Социальная поддержка семьи и детей» выделена в целях обеспечения социальной и экономической устойчивости семьи и детей, реализации права ребенка жить и воспитываться в семье и включает в себя решение следующих задач: повышение уровня жизни семей с детьми; повышение престижа многодетных семей; осуществление социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе в части увеличения устройства их в семьи.

В качестве целевых индикаторов подпрограммы используются:

1. Обеспечение семьям с детьми к 2020 году гарантированных государством социальных выплат, мер социальной поддержки, обратившихся за их предоставлением и имеющим право на них.
2. Увеличение к 2020 году количества детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, переданных на воспитание в семьи.
3. Увеличение к 2020 году удельного веса многодетных семей, получивших меры социальной поддержки из обратившихся за их предоставлением и имеющим право на них.

Основной целью подпрограммы «Социальная поддержка семьи и детей» – является обеспечение социальной и экономической устойчивости семьи и детей, реализация права ребенка жить и воспитываться в семье.

В результате реализации подпрограммы к 2020 году планируется достижение следующих конечных результатов:

1. Обеспечение семьям с детьми к 2020 году гарантированных государством социальных выплат, мер социальной поддержки, обратившихся за их предоставлением и имеющим право на них, до 100%.
2. Увеличение к 2020 году количества детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, переданных на воспитание в семьи, до 83%.
3. Увеличение к 2020 году удельного веса многодетных семей, получивших меры социальной поддержки из обратившихся за их предоставлением и имеющим право на них, до 100%.
4. Доля детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, переданных на воспитание в семьи, в общей численности детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
5. Удельный вес многодетных семей, получивших в соответствии с действующим законодательством меры социальной поддержки, от общей численности многодетных семей, обратившихся в органы социальной защиты населения и имеющих право на них.

Кроме того реализуется социальный проект «Формирование культуры традиционных семейных ценностей у подростков Ивнянского района (клуб «Сударушка»).

Цель проекта: к июлю 2020 года приобщить к культуре традиционных семейных ценностей не менее 400 школьников подросткового возраста.

Способ достижения цели: создание клуба «Сударушка» для девочек-подростков на базе школ Ивнянского района.

Результат проекта: к июлю 2020 года посредством деятельности клуба «Сударушка» приобщены к культуре традиционных семейных ценностей не менее 400 школьников подросткового возраста.

Требования к результату: проведена информационно-разъяснительная работа по привлечению школьников подросткового возраста к участию в деятельности клуба в не менее 15 школах района; разработано Положение о клубе «Сударушка»; закреплено не менее 5 ответственных за проведение тематических занятий от учреждений культуры, здравоохранения, социальной защиты, образования, ЗАГСа; проведены не менее 6 заседаний клуба в не менее 15 школах района; организовано проведение мастер-классов; создана в сети интернет

страница «Сударушка».

Пользователи результата проекта: подростки Ивнянского района и их родители, администрация района.

В результате реализации данного проекта произойдет: приобретение навыков шитья, вязания, рукоделия, правильного питания, здорового образа жизни, приобщение к культуре поведения девочки как к будущей хранительнице семейного очага, ознакомление с семейным правом и мерами государственной поддержки, ознакомление с исторически сложившимися семейными традициями, духовными ценностями, получение представления об этике и психологии семейной жизни

Цели создания клуба «Сударушка»: закрепление ответственных за проведение тематических занятий, проведение информационно-разъяснительной работы по привлечению школьников подросткового возраста к участию в деятельности клуба в не менее 15 школах района, организация и проведение заседаний клуба в школах района, создание и администрирование в сети интернет страницы «Сударушка»

Проект *«Совершенствование системы социальной поддержки семей в связи с рождением и воспитанием детей на территории Ивнянского района».*

На базе УСЗН администрации Ивнянского района будет создан клуб «Мамина школа» для проведения популяризационной, информационно-разъяснительной и обучающей работы среди жителей Ивнянского района из числа семей с детьми, в том числе из малообеспеченных и находящихся в трудной жизненной ситуации.

В сети интернет будет создана группа «Мамина школа», где будут оперативно размещаться информационные материалы и объявления, налажена обратная связь с подписчиками по оказанию консультативной и практической помощи 100% новорожденных, родившихся в 2018-2019 году и зарегистрированных в органах ЗАГС Ивнянского района, будут вручены памятные подарки.

Возрастет число получателей пособий и компенсаций (в том числе детских пособий: 01.01.2017 – 812 чел., 01.01.2018 – 752 чел, планируемое на 01.01.2019 – 830 чел.).

Снизится число многодетных семей, имеющих задолженность по оплате за коммунальные услуги.

Будет обеспечена до 100% доля семей с детьми, получающих меры социальной поддержки, от общей численности семей, обратившихся и имеющих право на них.

Цель проекта: к июлю 2019 года оказать социальную и материальную поддержку не менее 500 семьям с детьми, в том числе малообеспеченным и находящимся в трудной жизненной ситуации, проживающим на территории Ивнянского района.

Способ достижения цели: создание на базе УСЗН администрации Ивнянского района клуба «Мамина школа» для проведения информационно-разъяснительной и обучающей работы

Результат проекта: оказана социальная и материальная поддержка не менее 500 человек из семей с детьми, в том числе малообеспеченных и находящихся в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории Ивнянского района к июлю 2019 года

Требования к результату: организация не менее 30 выездных заседаний клуба «Мамина школа»; создание группы «Мамина школа» в сети интернет; создание и распространение не менее 3 видов информационных буклетов и памяток в количестве не менее 500 штук; вручение памятных подарков 100% новорожденных, родившихся в 2018 году и зарегистрированных в органах ЗАГС Ивнянского района; охват деятельностью клуба не менее 500 жителей Ивнянского района, из семей с детьми, в том числе малообеспеченных и находящихся в трудной жизненной ситуации.

Пользователи результата проекта: администрация Ивнянского района; семьи с детьми, в том числе малообеспеченные и находящиеся в трудной жизненной ситуации, проживающие на территории Ивнянского района.

В структуре МБУ СОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района функционирует Отделение социального сопровождения и оказания консультативной помощи.

В 2019 году разработано Поло «Положение об отделении социального сопровождения и оказание консультативной помощи».

В соответствии с Положением получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

Социально-медицинские: консультирование по социально-медицинским

вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья);

Социально-педагогические: оказание консультативных услуг детям и семьям с детьми.

Социально-психологические: социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений; оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия.

Реабилитационные мероприятия реализуются преимущественно в *консультативной форме*. Результатом социальной реабилитации клиентов является возможное восстановление социальных связей и социального статуса, устранение или частичная компенсация ограничений жизнедеятельности.

Автором выпускной квалификационной работы проведено социологическое исследование, проблемой которого являлось – выявление проблем в предоставлении консультационных услуг семьям и поиск путей совершенствования предоставления консультационных услуг в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Объект исследования – семьи, получающие консультационные услуги в комплексном центре социального обслуживания населения, а также специалисты этих учреждений.

Предмет исследования – проблемы и специфика предоставления консультационных услуг семье в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Цель исследования – выявить проблемы предоставления консультационных услуг семье и наметить пути оптимизации предоставления данных услуг в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Задачи исследования: провести анализ источников и литературы по теме исследования; выявить специфику, характерные трудности и проблемы предоставления консультационных услуг семье; выявить отношение респондентов к проблеме исследования; наметить направления оптимизации предоставления консультационных услуг в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Сроки проведения исследования: апрель 2019 г.

Гипотеза исследования. Выявление проблем предоставления консультационных услуг семьям будет способствовать улучшению качества данных услуг посредством совершенствования методики оценки качества предоставляемых социальных услуг данной категории в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Выборочная совокупность определялась посредством гнездовой, квотной, целенаправленной выборки. В качестве квотных критериев выборки использовались признаки пола, возраста, образования, семейного положения (для семей); возраста, стажа работы (специалистов КЦСОН).

Специалисты Комплексного центра социального обслуживания населения.

Генеральная совокупность составляет 12 человек: начальник отдела, опеки, семьи, материнства и детства, старший инспектор отдела опеки, семьи, материнства и детства (1 человек), инспектор отдела опеки, семьи, материнства и детства (2 человека), главный специалист (2 человека), ведущий специалист (2 человека), педагога-психолог отделения социального сопровождения «Семья» с социальной гостиницей (2 человека), социальный педагог отделения социального сопровождения (3 человека). Таким образом выборочная совокупность совпала с генеральной (метод сплошного опроса) – 12 специалистов.

Семьи, воспользовавшиеся консультационными услугами.

Информация о семьях с детьми, нуждающимися в государственной помощи и социальной поддержке, по состоянию на 01 января 2019 года по Ивнянскому району:

Таблица 3

Информация о семьях с детьми

Категории семей и детей	Количество (на 1.01.2019 г.)
Всего детей	3924
Количество детей, находящихся в трудной жизненной ситуации,	1407
из них, подлежащих оздоровлению (от 7 до 18 лет)	1371
в том числе:	
Дети, оставшиеся без попечения родителей	39
Дети-сироты	7
Дети-инвалиды	82
Дети с ограниченными возможностями здоровья	3
Дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев	0
Дети, проживающие в малоимущих семьях	1140
Дети, находящихся в трудной жизненной ситуации	
Многодетные семьи: семей, детей	282, 944
Дети-инвалиды: семей, детей	80, 82
семьи, воспитывающие 2-х и более детей-инвалидов	2

в них детей	4
количество семей, имеющих лежачих детей-инвалидов	2
количество детей-инвалидов дошкольного возраста	13
количество детей-инвалидов школьного возраста	69
Дети-сироты:	7
Количество семей, где отцы воспитывают детей:	семей: 18; детей: 25
Количество семей, находящихся в социально опасном положении:	семей: 22; детей: 52
На ранней стадии семейного неблагополучия	семей: 0; детей: 0
Количество подростков, состоящих на учете в КДН и ЗП	8
Количество подростков, совершивших правонарушения и преступления	1
Количество семей, находящихся на социальном сопровождении	20

Во время прохождения практики (апрель 2019 года) услугой воспользовались: 18 многодетных семей (генеральная совокупность 282) – опрошено 16 (2 семьи отказались участвовать в исследовании); 9 неполных семей (генеральная совокупность 18 (отцы воспитывают детей), 174 (матери воспитывают детей) – опрошено 9; 7 семей, находящихся в социально опасном положении (генеральная совокупность 22) – опрошено 5 (1 семья отказалась участвовать в исследовании); 6 семей, находящихся на социальном сопровождении (генеральная совокупность 20) – опрошено 5 (1 семья отказалась участвовать в исследовании). Таким образом, выборочная совокупность составила 35 семей.

Инструментарий: анкета (опрос семей, которые воспользовались консультационной услугой), анкета специалиста; лист (протокол) наблюдения.

Опрос специалистов. В опросе (анкетировании) приняли участие специалисты с высшим образованием (100%), в возрасте от 29 до 43 лет, со стажем работы от 3-5 лет (20%), от 5 до 10 лет (40%), от 10 до 20 лет (40%).

За консультационной услугой чаще всего обращаются многодетные, неполные, приемные и семьи, находящиеся в социально опасном положении (Таблица 4) Консультирование проводят специалисты отдела опеки, семьи, материнства и детства; специалисты отдела выплаты детских пособий; юрист; социальный педагог и педагог-психолог реабилитационного центра для несовершеннолетних.

Таблица 4

Категории семей

1. многодетная	90%	2. неполная	70%
3. с инвалидом	5%	4. молодая	20%
5. пожилая	0%	6. в социально опасном положении	75%
7. с безработным 1	20%	8. приемная	60%

Самые частые проблемы, с которыми обращаются семьи за консультацией – финансовые (материальные), конфликты в семье, проблемы взаимоотношений в семье (по 85%), проблемы жестокого обращения (60%), проблема трудоустройства (55%), педагогические (воспитания детей), психологические, социально-правовые, жилищные проблемы (по 50%).

В связи с этим нами задавался вопрос «Что нужно сделать для улучшения качества консультационных услуг?». Ответы распределились следующим образом: разработать индикаторы качества услуг (65%), увеличить численность специалистов (добавить ставки) (58%), улучшить подготовку (образование) специалистов (35%). Таким образом, специалисты видят проблему в недарботке нормативных актов по качеству услуг и решении кадрового вопроса. Респонденты казали на то, что учреждение не располагает необходимым числом специалистов (80%), для работы по данному направлению необходимы еще психологи (70%). При этом, жалобы от клиентов на низкое качество оказываемых услуг поступают очень редко (90%), а если иногда и поступают, то работники всегда принимаются соответствующие меры (100%).

Относительно разработанной нормативно-правовой базы в области качества предоставляемых консультационных услуг, в 70% случаев респонденты ответили «скорее нет, чем да». При этом необходимы качественные показатели качества предоставления услуги консультанта по проблеме конфликтов в семье (70%), взаимоотношения в семье (60%). По этим же проблемам семьи чаще всего обращаются за консультированием.

Распределение ответов на вопрос «Достаточна ли информированность клиентов о консультационных услугах, предоставляемых учреждением?» представлено в Таблице 5.

Таблица 5

Достаточна ли информированность клиентов о консультационных услугах, предоставляемых учреждением? (ответ по каждой строке)

	достаточна	недостаточна	информации нет
перечень основных услуг	50%	50%	
характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление	50%	50%	
взаимосвязь между качеством услуг и условиями их предоставления	25%	50%	25%
возможность влияния потребителей на качество услуг	75%		25%
возможность получения оценки	75%	25%	

качества услуг со стороны потребителя			
установление взаимосвязи между предложенными услугами и реальными потребностями потребителя	50%		50%
правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг	50%		50%
соответствие стандарта требованиям которым должны соответствовать услуги	25%	50%	25%
адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями услуг	100%		
гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг	100%		

Таким образом, можно утверждать, что информированность клиентов о консультационных услугах, предоставляемых учреждением в полной мере обеспечена только по категории «адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями услуг» и «гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг». Заставляют задуматься ответы по позициям «установление взаимосвязи между предложенными услугами и реальными потребностями потребителя» и «правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг», где специалисты в половине случаев ответили, что информации нет вообще. Есть позиции, по которым информация недостаточна: перечень и характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, взаимосвязь между качеством услуг и условиями их предоставления (что неудивительно, так как нормативная база недостаточно разработана).

Критерии, предложенные государственным стандартом в учреждении используются в полной мере -- полнота предоставления услуг, решение проблем (социально-правовых, социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых).

При этом *внутренняя система контроля* за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию консультационных услуг, по мнению респондентов, достаточна (100%). Наиболее полно *внешнюю систему контроля* за качеством предоставляемых консультационных услуг осуществляют органы социальной защиты населения (90%), органы исполнительной власти (65%), общественный совет (50%).

Распределение ответов на вопрос «Какие меры необходимы для повышения эффективности предоставления консультационных услуг семьям?» представлено в

Таблице 6.

Таблица 6

Меры, необходимые для повышения эффективности предоставления
консультационных услуг семьям

создание системы стандартов (с необходимыми критериями и индикаторами)	75%
осуществление мониторинга оценки эффективности	
создание и внедрение единой системы оценки качества услуги	50%
привлечение спонсорских средств	25%
укомплектованность кадрами	25%
информационная открытость	50%
Всего	300%

По мнению специалистов для повышения эффективности предоставления консультационных услуг семьям необходимо, прежде всего, создание системы стандартов (с необходимыми критериями и индикаторами), создание и внедрение единой системы оценки качества услуги и информационная открытость.

Нами задавался вопрос «Соответствует ли требованиям стандарта качества социально-психологические услуги, предусматривающие консультирование семей?». При ответах проблемы были выявлены по пунктам: «психологическая помощь в установлении или восстановлении утраченных контактов с семьей, возвращении детей к родителям или лицам, их заменяющим, в восстановлении или установлении социального статуса в коллективе сверстников, по месту учебы» и «психологическое консультирование по вопросам предупреждения и преодоления семейных конфликтов, социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта» (частично соответствуют в 50%) случаев.

Требованиям стандарта качества, по мнению специалистов, социально-правовые и социально-педагогические услуги, предусматривающие консультирование семей соответствуют полностью.

В качестве вывода к анализу анкетирования специалистов представим ответы на открытые вопросы-фильтры:

- наиболее важные проблемы в данной сфере деятельности (консультировании и последующей оценке качества) – отсутствие разработанной нормативно-правовой базы, недостаточное количество специалистов,
- для решения этих проблем необходимо разработать и внедрить критерии и показатели в данной области и создать дополнительные штатные единицы.

Опрос семей. В анкетировании приняли участие многодетные (20%), неполные (40%), молодые семьи (20%), с безработным (10%) и семьи,

находящиеся в социально опасном положении (с алкоголиком и т.д.) (10%). Образование членов семьи, принявших участие в опросе: среднее (20%), среднее профессиональное (50%), высшее (30%). Возраст: от 25 до 30 лет (20%), от 30 до 40 лет (60%), от 40 до 50 лет (20%). Количество детей в семьях: 1 ребенок (20%), 2 детей (60%), 3 и более детей (20%).

Подавляющее большинство респондентов никогда не посещали тренинги, мастер классы, индивидуальные занятия (80%). Однако за консультацией (хотя бы 1 раз) обращались все: по вопросам взаимоотношений в семье (40%), по вопросам разрешения конфликтов в семье (30%), брачные отношения, жестокое обращение в семье, трудоустройства (по 10%).

Наиболее интересными темами из детской психологии (в консультировании) для респондентов является - особенности взаимоотношения с трудными детьми (40%), развитие личности ребенка (30%), взаимоотношение с детьми и подростками (20%), психология воспитания детей (10%), однако родительского внимания хватает детям 40% респондентов, а 20% никогда об этом не задумывались. Наиболее интересные темы из области профессионально-деловых отношений: развитие личности и личностный рост (48%), психология переговоров (32%), решение профессиональных конфликтов (20%).

Распределение ответов на вопрос «Какие проблемы в настоящее время более всего волнуют членов Вашей семьи?» представлено в Таблице 7.

Таблица 7

Проблемы, которые более всего волнуют членов Вашей семьи?

финансовые (материальные)	60%	жилищные проблемы	30%
проблема трудоустройств	20%	медицинские проблемы	0%
проблемы взаимоотношений в семье	40%	конфликты в семье	30%
педагогические (воспитания детей)	20%	проблемы жестокого обращения	10%
психологические проблемы	20%	затрудняюсь ответить	0%
социально-правовые	10%	другие (какие?)	0%
всего	300%		

Ответы семей соотносятся с ответами специалистов: больше всего волнует финансовые (материальные), проблемы взаимоотношений в семье, конфликты в семье. При этом семьи, которые более всего нуждаются в консультационных услугах (по мнению опрошенных), - нравственно неблагополучные семьи (45%), конфликтные семьи (50%), семьи с недостатком воспитательных ресурсов (25%), педагогически некомпетентные семьи (15%). Скорее всего, ответы можно проецировать на семейную ситуацию наших респондентов.

Социально-экономическое положение своей семьи большинство

респондентов оценивают как среднее (в 70% случаев) или плохое (30%). Доход семей (ответы респондентов) в от 5000 рублей (40%) до 12000 рублей (10%) на одного члена семьи, т.е. только десятая часть опрошенных указали сумму в районе минимальной оплаты труда и прожиточного минимума, при этом денег хватает «только на продукты» 30% респондентам, «едва сводим концы с концами» – 50%, «на повседневную жизнь» – 20%. Это не вызывает сомнения, ведь именно эти семьи состоят на учете в учреждениях социального обслуживания.

80% семей не удовлетворены сегодняшним положением, 60% желали бы изменить условия своей жизни, еще 40% хотели бы изменить их частично. При этом, планируя свою жизнь, респонденты испытывают, в основном, чувство тревоги (50%) или растерянности (20%), надеждой живут только 30%.

В Таблице 8 представлена оценка удовлетворенности респондентов.

Таблица 8

Распределение ответов на вопрос «Какова оценка вашей удовлетворенности?» (1 – не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен)

Оценка	1	2	3	4	5
1. своими успехами.....	20%	50%	30%		
2. качеством отдыха.....	50%	30%	10%	10%	
3. своими жилищными условиями	30%		30%	30%	10%
4. своим материальным положением	20%	50%	30%		
5. качеством питания	30%	10%	40%	10%	
6. своими способностями	10%	10%	40%	40%	
7. отношениями в Вашей семье	10%	30%	50%	10%	
8. собой как личностью в целом.....	20%	10%	50%	20%	
9. своими успехами в учебе или работе.....	20%	20%	40%	20%	
10. своими коллегами по учебе или работе.....	20%	10%	40%	30%	
всего	230	220	360	170	10

Из Таблицы следует, что полностью удовлетворенных семей практически нет. Более всего семьи не удовлетворены Качеством отдыха, качеством питания, своими успехами, материальным положением,

В трудных жизненных ситуациях семьи обращаются за поддержкой в 40% случаев к государственным службам или справляются сами, в 30% случаев к родственникам, друзьям, к специалистам образовательных учреждений в 20% случаев. Более всего семьи нуждаются в социально-психологических услугах (75%), социально-правовых и социально-медицинских (по 35%), социально-педагогических (25%). Услугами консультанта респонденты в большинстве случаев пользуются редко (70%).

Нами был задан вопрос «Какие критерии используются при оценке качества консультационных услуг? (Помогла ли вам консультация при решении вашей проблемы?)». Результаты представлены в Таблице 9.

Таблица 9

Критерии оценки качества услуги

	да	нет	частично
1.полнота предоставления услуг в соответствии с требованиями предоставления услуг	40%	20%	20%
2.решение социально-правовых проблем	40%		50%
3.решение социально-бытовых проблем	20%	30%	20%
4.решение социально-медицинских проблем	10%	40%	20%
5.решение социально-психологических проблем	20%	10%	50%
6. решение социально-педагогических проблем	40%		20%
7.решение социально-трудовых проблем	20%	30%	20%

Больше всего клиенты удовлетворены полнотой предоставления социально-правовых и социально-педагогических услуг, однако социально-медицинские проблемы во многих случаях остаются не решенными. Мы попросили оценить по 10-ти балльной шкале услугу консультанта, которая была оказана: 80% оценили услугу от 7 до 10 баллов; 20% оценили оказанную услугу на 4 балла, причем эти клиенты пользуются услугами достаточно редко.

Нами задавался вопрос «Имеете ли вы возможность посещать платные консультации? Какую максимальную сумму Вы готовы заплатить за посещение подобных мероприятий?». Ответы несколько удивили и озадачили: 40% респондентов готовы были бы отдать до 100 рублей, 30% – от 300 до 500 рублей, а еще 30% не готовы посещать подобные мероприятия и платить за них. При том, что респонденты отвечали на вопрос, что в жизни у них присутствует тревога, пассивность, респонденты не готовы пользоваться услугами консультанта-психолога и готовы решать свои проблемы самостоятельно, зачастую люди не готовы платить «за поговорить» за неосязаемую услугу, возможно еще не сложилась культура социально-психологической помощи в сознании.

2.2. Социальный проект «Мобильный семейно-консультативный пункт»

В качестве рекомендаций к выпускной квалификационной работе нами предлагается социальный проект «Мобильный семейно-консультативный пункт».

Паспорт проекта представлен в Приложении 9.

I. Краткие сведения о проекте.

Наименование социального проекта: «Мобильный семейно-консультативный пункт».

Руководитель проекта: Яковлева Людмила Ивановна, директор МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района, студентка направления подготовки 39.03.02 Социальная работа НИУ «БелГУ».

Организация-заявитель: МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района.

Цель проекта: организация на базе МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района» мобильного семейно-консультационного пункта с целью доступности консультационных услуг и оперативного оказания наиболее востребованных социальных услуг получателям, проживающим в отдаленных населенных пунктах; проведения информационно-пропагандистских и профилактических мероприятий, направленных на предупреждение возникновения социальных рисков, создание условий для профилактики социального неблагополучия социально уязвимых семей района.

Основные задачи проекта:

1) содействие семье и детям на ранней стадии неблагополучия в выходе из трудной жизненной ситуации, используя внутренние ресурсы каждого члена семьи через повышение уровня доступности и качества оказания социальных услуг;

2) оказание содействия клиентам в получении консультативно-информационных и правовых услуг, в том числе по вопросам предоставления мер социальной поддержки, организации социального обслуживания, решения социально-психологических проблем;

3) повышение психолого-педагогической грамотности родителей, воспитывающих детей, в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;

4) информирование о видах и способах получения различной помощи в государственных и муниципальных учреждениях Белгородской области, а также иных организациях разной направленности, в том числе общественных, оказывающих квалифицированную помощь семьям и детям в соответствии с их индивидуальными особенностями;

5) информирование об услугах, оказываемых непосредственно учреждением, о порядке предоставления социального обслуживания; содействие в организации консультаций у профильных специалистов;

б) формирование и сохранение гармоничных семейных отношений;

7) содействие созданию в семье доброжелательных взаимоотношений, атмосферы общности интересов, эмоциональной поддержки, взаимозаинтересованности и взаимопроникновения в проблемы друг друга;

8) установление партнёрских отношений с семьёй.

Основные методы реализации социального проекта: 1) теоретический анализ документов и нормативно-правовой базы (изучение основных нормативно-правовых документов, регулирующих исследуемую область, изучение Положения, основных рабочих документов); 2) метод анкетного опроса для семей и специалистов (выявление проблем в оценке качества консультационных услуг, выявление потребности семей в консультационных услугах); 3) анализ результатов анкетирования (оценка качества консультационных услуг); 4) матрица идей (подбор команды, разработка проекта, поиск наиболее подходящих и эффективных способов реализации проекта, составление различных вариантов организации консультирования семей); 5) наблюдение (выявление степени эффективности деятельности консультативного пункта).

Планируемые результаты:

- 1) сформирована команда для реализации проекта;
- 2) разработано примерное положение о Мобильном семейно-консультативном пункте;
- 3) изучен спрос потребителей на данный вид услуги;
- 4) решаются вопросы урегулирования внутрисемейных отношений, уменьшилось количество конфликтных ситуаций в семье;
- 5) повышается уровень родительской компетентности;
- 6) отмечается улучшение эмоционального состояния детей и укрепление детско-родительских взаимоотношений;
- 7) снизится уровень семейного неблагополучия на территории района;
- 8) производится оценка качества консультационных услуг;

На уровне учреждения

- повысится уровень качества оказания социальных услуг;

- расширится сфера деятельности учреждения;
- специалисты приобретут новые знания и опыт в работы с семьями, оказавшимися трудной жизненной ситуации;
- будет определен социальный запрос на консультационные услуги.

II. Сведения об организации-заявителе.

Наименование организации, планирующей реализовать проект:
МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Ивнянского района.

Адрес: 30911 0, Белгородская область, поселок Ивня, ул. Ленина д. 4, А

Директор: Яковлева Людмила Ивановна, Телефон (47243)5-55-32, e-mail
kcsnivn@mail.ru

Основные направления деятельности: предоставление социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-экономических услуг, социально-правовых услуг, социально-психологических услуг.

Социально-психологические услуги: социально-психологическое консультирование (получение от клиента информации о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения его социально-психологических проблем); экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону); оказание психологической помощи, в том числе путем выслушивания, бесед, подбадривания, психологическая поддержка жизненного тонуса; социально-психологический патронаж (систематическое наблюдение за клиентами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказания им, при необходимости, психологической помощи и поддержки).

Руководитель проекта: Яковлева Людмила Ивановна, директор МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района, студентка направления подготовки 39.03.02 Социальная работа НИУ «БелГУ».

Таблица 10

Исполнители проекта

Зам. директора КЦСОН, юрист	Быкова Олеся Юрьевна	8(47243)5-16-37
Заведующий отделением социального сопровождения и оказания консультативной помощи	Протопопова Оксана Алексеевна	8(47243)5-16-37

Социальный педагог	Сафонова Наталья Валерьевна	8(47243)5-16-37
Специалист по социальной работе	Шкидина Людмила Ивановна	8 (47243) 5-13-81
Педагог-психолог	Черкашина Ольга Егоровна	

Условия участия в проекте. Услуги семьям оказываются в очной и дистанционной форме (онлайн-консультирование). Дистанционные услуги семьям оказываются на основании первичного анкетирования и заполненной электронной карточки на сайте учреждения. Согласно заявлениям (электронные карточки), составляется график дистанционного оказания услуг. Время оказания дистанционных услуг: с 14.00 – 16.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья. Очное консультирование оказывается Мобильной бригадой 2 раза в месяц (выезд на участок). При выборе формы обслуживания, учитываются пожелания клиентов при помощи какой связи им удобно общаться (с видеоизображением, без видеоизображения). Дистанционная услуга учитывается в общем объеме оказанных услуг в соответствии с государственным заданием и носит заявительный характер

Таблица 11

Формы и методы оказания дистанционных услуг

Форма работы	Методы работы
Изучение потребности семей в дистанционных консультационных услугах	Анкетирование
Информирование населения	Размещение информации об оказании дистанционных услуг на сайте учреждения и УСЗН
Информирование специалистов учреждения	Ознакомление специалистов с Положением, проектом
Консультация (очная, заочная)	Взаимодействие в виртуальном режиме - электронная почта, сайт учреждения
Повышение родительской компетентности	Беседа, лекция, консультирование, информирование

III. Описание проекта

Анализ проектной ситуации: социальный проект разработан с целью содействия семье на ранней стадии неблагополучия в выходе из трудной жизненной ситуации, используя внутренние ресурсы каждого члена семьи через повышение уровня доступности и качества оказания социальных услуг путем консультирования семьи по месту проживания.

На учете в МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района на 1 января 2019 г. состоят: 282 многодетных

семей (в них воспитывается 944 ребенка); 18 неполных отцовских семей (25 детей); 22 семей, находящихся в социально опасном положении (52 ребенка); 20 семей, находящихся на социальном сопровождении; 8 подростков, состоящих на учете в КДН и ЗП; 1407 детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, всего; 39 детей, оставшиеся без попечения родителей; 82 детей-инвалидов; 1140 детей, проживающих в малоимущих семьях.

Многие причины неблагополучия семей имеют начало с 90 – х годов. Основными проблемами на селе в тот период были: разорение и обнищание сельхозпредприятий, отсутствие или малое количество рабочих мест и низкая оплата труда, слабое развитие социальной инфраструктуры; алкоголизация населения.

Современный этап. Демографическая ситуация в 2018 году характеризуется продолжающимся процессом естественной убыли населения. По итогам 2018 года только в одном поселении, Вознесенском, рождаемость превысила смертность, а в Сухосолотинском поселении рождаемость равна 0. Средняя продолжительность жизни населения Ивнянского района в 2018 году – 72,1 год. Коэффициент рождаемости на 1000 населения составил 8,9, а смертности – 17,9. За 2018 год умерло 66 человек в трудоспособном возрасте и 2 ребёнка. Материнская смертность на протяжении последних пяти лет на территории Ивнянского района не зарегистрирована. Число заключенных браков уменьшилось на 20,0%. Общий коэффициент брачности снизился на 17,1% и составил 3,4 на 1000 человек населения. Общий коэффициент разводимости составил 2,8 на 1000 человек населения. Ситуация на рынке труда в течение трёх лет остаётся стабильной и не требует экстренных действий. Уровень безработицы на 01.01.2019 г. составил 0,7 %. На сегодняшний - 204 вакансии (на начало года - 250).

Сегодня семья переживает серьезный кризис. Утрачены многие семейно-нравственные позиции, изменилось отношение родителей к детям. Нарушен психологический микросоциум семьи. В сегодняшних условиях многие семьи не готовы взять полную ответственность за воспитание своих детей, т.к. изменившиеся экономические условия заставляют родителей большей частью искать источники существования, а не заниматься вопросами воспитания детей в семье. В этой ситуации неустойчивые семьи стали еще более нестабильными. Родители равнодушны к своим детям, не стремятся понять их, построить правильные взаимоотношения, не желают изучать что-либо из педагогики и психологии, не уделяют внимания детям, дети чаще всего покинуты на произвол

судьбы. Особенности взаимодействия в семье между родителями, ребенка с родителями, степень их отзывчивости, наличие эмоциональных связей и отношений привязанности оказывают влияние, как на протяжении всего периода детства, так и в дальнейшей жизни, являются своеобразным эталоном построения его отношений с другими людьми.

На современном этапе для организаций социального обслуживания индивидуальными критериями доступности являются развитие мобильных служб по оперативному оказанию наиболее востребованных социальных услуг получателям таких услуг, проживающим в отдаленных населенных пунктах, применение стационарозамещающих технологий социального обслуживания. Данный проект направлен на раскрытие потенциальных возможностей семьи самой улучшить внутрисемейные отношения при помощи семейного консультанта.

Целевая группа: семьи, находящиеся в социально опасном положении, социально уязвимые семьи с детьми.

Этапы реализации социального проекта:

1 этап – предварительный (01.06. – 25.10.2019):

- Инициация – определение области проектной деятельности, сбор информации, формирование рабочей группы
- Диагностика – Разработка диагностик, проведение анкетирования (изучение спроса на данный вид услуги), обработка результатов анкетирования;
- Планирование – составление плана реализации, проработка материально-технической базы, определение спонсоров и партнеров, сбор информации, подбор специалистов для реализации проекта, разработка оценочных показателей консультационных услуг.

2 этап – основной (28.10.2019. –12.03.2020):

- Реализация – организация выездного семейно-консультативного пункта, информация на сайте, печать рекламных листовок

Работа семейно-консультативного пункта

1. информация на сайте; организация почтового ящика для вопросов и пожеланий родителей на сайте;
2. индивидуальные и групповые консультации для родителей, обучающие игровые сеансы;
3. анкетирование родителей (определение индивидуальных потребностей);

4. разработка памяток, буклетов, рекомендаций для родителей;
5. проведение мастер-классов для родителей, семинаров-практикумов, тренингов специалистами;
6. работа «телефона доверия».

Специалисты КП планируют свою работу на основании сведений, полученных из анкет для родителей, стараясь подобрать наиболее эффективный метод оказания консультативной помощи, рекомендуют необходимую психологическую литературу. Практикуется предварительная запись родителей к специалистам на консультацию по интересующей теме. Это позволяет подготовить квалифицированную консультацию. Открытию КП предшествовала предварительная работа: мониторинг семей района, имеющих детей, с целью выявления социально психолого-педагогических проблем; составление списков желающих посещать КП. Сформированные списки желающих посещать КП позволили определить семейные проблемы, чтобы в дальнейшем спланировать и разработать актуальные темы практики семейного консультирования. Посетив консультативный пункт, родители смогут получить ответы на свои вопросы, развеять тревоги и сомнения, утвердиться или, наоборот, скорректировать свои воспитательные воздействия на дошкольников. Эффективность работы консультативного пункта в первую очередь должна быть связана с профессионализмом его сотрудников, их искренним желанием успешно развиваться, умением вступать в контакт с родителями, найти к ним и их детям индивидуальный подход.

3 этап – заключительный (13.03. – 28.03.2020):

- Завершение – проведение повторного анкетирования и анализ его результатов, подготовка итогового отчета по результатам проекта.

План-график проекта представлен в Приложении 10.

Ресурсы. Для реализации данного проекта необходимы кадровые, материальные и технические ресурсы. Более подробно они описаны в Приложении 10.

Формы работы с детьми (в присутствии родителей): консультации с использованием различных игр и элементов тренингов; тестирование и анкетирование.

Принципы организации работы семейно консультационного пункта: принцип конфиденциальности; принцип комплексности; принцип научности;

принцип доступности.

Функции:

1. Аналитическая: сбор и обработка информации, выявление запроса родителей на консультационные услуги; анализ проблем.

2. Методическая: организация разработки методического обеспечения работы семейно-консультационного пункта.

3. Консультативная: проведение с родителями индивидуальных (групповых) консультаций по обозначенным ими проблемам; обучение родителей методам конструктивного взаимодействия с ребёнком для решения заявленной проблемы; обучение супругов методам конструктивного взаимодействия между собой и ребёнком для решения заявленной проблемы

4. Диагностическая: проведение диагностических исследований для оказания грамотной консультативной помощи; диагностика семейных взаимоотношений, выявление скрытых проблем, определение путей их решения; составление рекомендаций.

5. Координационно-организационная: организация работы по оказанию консультативной помощи семье; доведение до сведения членов семьи информации о возможности получения медицинской, методической, психологической видов помощи в других учреждениях города.

Ожидаемые результаты. В ходе реализации проекта ожидается увеличение охвата семей, которым предоставлена консультационная услуга на территории Ивнянского района; повышение качества и расширение спектра предоставляемых консультативных услуг семьям, создание дополнительных условий для более деятельного взаимодействия специалистов с участниками проекта, не имеющими возможности посещать учреждение; предполагается, что благодаря проекту семьи, которые нуждаются в помощи специалистов учреждения, станут более открытыми, заинтересованными в консультационных услугах учреждения; многим семьям будут предложены конкретные виды консультативной помощи; социально-психолого-педагогическое консультирование позволит улучшить качество и доступность услуг; улучшится психологический климат в семьях в следствие повышение знаний у родителей по вопросам воспитания и развития детей и бесконфликтного общения в семье.

Таблица 12

Критерии эффективности проекта

Формирование целевой группы участников проекта	Сформирована целевая группа проекта – 50 семей, 40 детей
Создание и организация деятельности рабочей группы по реализации проекта	Создание рабочей группы в количестве 6 человек, контроль за исполнением проекта, координация действий исполнителей проекта. Заседания проводятся 1 раз в месяц
Создание и сопровождение тематического раздела на сайте КЦСОН	Обеспечение коммуникации сторон, участвующих в проекте. Обеспечение методической поддержки специалистов, участвующих в проекте, размещение методических материалов
Индивидуальное консультирование семей целевой группы	Проведение диагностики и выявление имеющихся внутрисемейных проблем и конфликтов в 50 семьях. Составление индивидуальных планов и проведение 100 индивидуальных консультаций для 50 семей
Доступность услуг	100 % доступность и адресность консультационных услуг семьям целевой группы
Издание буклетов и памяток	Издание буклетов и памяток, внедренным в ходе проекта, тиражом 150 экземпляров
Улучшение социальной ситуации в семье	- у 70 % семей улучшится ситуация в семье в результате получения помощи в форме консультирования; - 75 % взрослых членов семей станут более ответственно относиться к родительским и трудовым обязанностям - у 60 % членов семей стабилизируется психоэмоциональное состояние

Таким образом, увеличится численность семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, повысится уровень доступности предоставляемых консультационных услуг целях раннего предупреждения семейного неблагополучия и сохранения семьи.

Спонсоры проекта: Белгородская швейная фабрика «Россиянка», ООО «Управляющая компания Славянка», Иерей Храма Святителя Николая Чудотворца, Иерей Храма Святителя Николая Чудотворца, Протоиерей Храма Успения Пресвятой Богородицы с. Верхопенье, ЗАО «Белгородский завод горного машиностроения», ООО «Завод-Новатор», Физкультурно-оздоровительный комплекс п.Ивня.

Таблица 13

Бюджет проекта

№	Статья расходов	Стоимость (ед.), руб.	Кол-во единиц	Всего, руб.	Средства КЦСОН	Спонсорские средства
	Канцелярские товары (на анкеты, буклеты, раздаточный материал, отчеты, индивидуальные планы, сопроводительный материал)					
1	Бумага А4	180	20	3600	-	3600
2	Картридж	1200	2	2400	-	2400
3	Заправка картриджа	250	5	1250	-	1250
4	Цветная бумага (для	200	5	1000	-	1000

	принтеров)					
5	Карандаши цветные	80	5	400	-	400
6	Картридж для цветного принтера	5000	1	5000	-	5000
7	Фломастеры	75	4	320	-	320
8	Ручка	30	20	600	-	600
9	Карандаш	30	15	300	-	300
Мультимедийное сопровождение и запись консультаций						
11	Компьютер (в наличии)	-	-	-		
12	Принтер (в наличии)	-	-	-		
13	Ноутбук (в наличии)	-	-	-		
14	Удлинитель (в наличии)	-	-	-		
15	Камера (в наличии)	-	-	-		
16	Планшет	8000	1	8000		8000
Расходы на проезд						
17	Бензин	40	1000	40000	40000	
Расходы на заработную плату						
18	Специалист (включает консультирование, организационную работу, отчеты, опросы, обработка результатов) (за 1 выезд)	1000	8 выездов (в среднем по 3 спец-ста) 24000	24000		24000
	Специалист (включает опросы, обработку результатов) (за 1 опрос)	800	5 опросов (2 спец-ста) 8000	8000		8000
ИТОГО:		94870				

Таблица 14

Риски проекта

Финансовый	Ресурсный	Человеческий
Недостаточное финансирование проекта в связи с этим – невозможность реализации полного перечня мероприятий по проекту. Способы избежания: привлечение спонсоров, коммерческих партнеров проекта, сокращение бюджета проводимых мероприятий	Недостаточная материально-техническая база, невозможность проведения запланированных мероприятий в указанное время (в зимний период могут быть заносы на сельских дорогах). Способы избежания риска: предварительное согласование с главами сельских администраций, внесение коррективов в план-графике проведения мероприятий (перенос мероприятия на другую дату)	Недостаточное количество специалистов (занятость специалистов на других участках работы) – участников проекта. Способы избежания риска: привлечение для участия в мероприятиях специалистов из других учреждений, сокращение количества выездов.

Предлагаемый проект имеет достаточно высокую устойчивость к возможным рискам. Это обеспечивается:

- опытом активной работы учреждения с неблагополучными семьями;
- апробированностью и эффективностью работающих социально-коррекционных программ;
- серьезностью подхода учреждения в выборе соучастников проекта-спонсоров работой над привлечением дополнительных средств.
- географическая доступность (приближенность к месту жительства граждан);
- физическая доступность (отсутствие очередности граждан, желающих получить услуги организаций, повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления консультационных услуг);
- финансово-экономическая доступность (сохранение бесплатности для населения консультационных услуг, достаточность финансовых и материально-технических ресурсов вследствие привлечения спонсорских средств);
- информационная доступность (полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления консультационных услуг);
- кадровая обеспеченность (наличие необходимого количества работников, достаточный уровень их квалификации, создание механизмов стимулирования работников);
- законодательное регулирование (обеспечение выполнения требований к качеству оказания услуг, установление требований к размещению учреждения исходя из потребностей населения)

Дальнейшее развитие проекта на территории Ивнянского района возможно, так как база для реализации будет полностью создана (один участок). Также возможно распространение данного опыта на другие участки района. Полученный опыт работы с семьями будет обобщен и возможно распространен на региональном уровне.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Решая задачи исследования, нами рассмотрены теоретические аспекты предоставления консультационных услуг семьям. Автором выпускной квалификационной работы изучены различные подходы и концепции консультирования семьи: эклектический, интегративный, транстеоретические подходы (в рамках которого рассмотрена концепция интегративных консультативных умений), изучена общая модель консультирования, теории семейного консультирования и другие.

Изучение теоретических аспектов исследования способствовало описанию консультационных услуг, предоставляемых семье. Консультационную услугу семье мы будем трактовать, как действие социальной службы, заключающееся в оказании постоянной, периодической, разовой помощи семье в целях улучшения условий ее жизнедеятельности и (или) расширения возможностей самостоятельно обеспечивать основные жизненные потребности посредством консультирования.

Данный вид услуг представлен в Государственных стандартах по социальному обслуживанию, однако проведение оценки качества, и эффективности консультационных услуг препятствует ряд обстоятельств. Уникальность данного вида услуг определяется их некоторыми специфическими свойствами, которые очень трудно поддаются качественному оцениванию (не количественному), вследствие их субъективности и влияния таких факторов как: квалификации клиента, порядочности и честности клиента, характера консультационной услуги, времени исполнения консультационной услуги, метода экспертизы.

Нами проведено социологическое исследование, целью которого являлось выявление проблем предоставления консультационных услуг семьям на территории Ивнянского муниципального района.

Мы пришли к выводам, что для повышения эффективности предоставления консультационных услуг семьям необходимо создание системы стандартов (с необходимыми критериями и индикаторами), создание и внедрение единой системы оценки качества услуги и информационная открытость; наиболее важные проблемы в данной сфере деятельности (консультировании и последующей оценке качества) – отсутствие разработанной нормативно-правовой базы, недостаточное количество специалистов; для решения этих проблем необходимо разработать и

внедрить критерии и показатели в данной области.

В качестве рекомендаций к выпускной квалификационной работе нами предлагается социальный проект «Мобильный семейно-консультативный пункт», целью которого является: организация на базе МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района» мобильного семейно-консультационного пункта с целью доступности консультационных услуг и оперативного оказания наиболее востребованных социальных услуг получателям, проживающим в отдаленных населенных пунктах; проведения информационно-пропагандистских и профилактических мероприятий, направленных на предупреждение возникновения социальных рисков, создание условий для профилактики социального неблагополучия социально уязвимых семей района.

Основные задачи проекта: содействие семье и детям на ранней стадии неблагополучия в выходе из трудной жизненной ситуации, используя внутренние ресурсы каждого члена семьи через повышение уровня доступности и качества оказания социальных услуг; оказание содействия клиентам в получении консультативно-информационных и правовых услуг, в том числе по вопросам предоставления мер социальной поддержки, организации социального обслуживания, решения социально-психологических проблем; повышение психолого-педагогической грамотности родителей, воспитывающих детей, в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка; информирование о видах и способах получения различной помощи в государственных и муниципальных учреждениях Белгородской области, а также иных организациях разной направленности, в том числе общественных, оказывающих квалифицированную помощь семьям и детям в соответствии с их индивидуальными особенностями; информирование об услугах, оказываемых непосредственно учреждением, о порядке предоставления социального обслуживания; содействие в организации консультаций у профильных специалистов; формирование и сохранение гармоничных семейных отношений; содействие созданию в семье доброжелательных взаимоотношений, атмосферы общности интересов, эмоциональной поддержки, взаимозаинтересованности и взаимопроникновения в проблемы друг друга; установление партнёрских отношений с семьёй.

В результате реализации проекта произойдет: изучение спроса потребителей на данный вид услуги; будет разработано примерное положение о мобильном

семейно-консультативном пункте; будут решаться вопросы урегулирования внутрисемейных отношений, уменьшится количество конфликтных ситуаций в семье; повысится уровень родительской компетентности; будет отмечено улучшение эмоционального состояния детей и укрепление детско-родительских взаимоотношений, снизится уровень семейного неблагополучия на территории района.

На уровне учреждения: производится оценка качества консультационных услуг; повысится уровень качества оказания социальных услуг; расширится сфера деятельности учреждения; специалисты приобретут новые знания и опыт в работе с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации; будет определен социальный запрос на консультационные услуги.

Автором исследования предложены критерии эффективности проекта:

- Формирование целевой группы проекта – 50 семей, 40 детей.
- Создание рабочей группы в количестве 6 человек (контроль за исполнением проекта, координация действий исполнителей проекта).
- Обеспечение коммуникации сторон, участвующих в проекте. Обеспечение методической поддержки специалистов, участвующих в проекте, размещение методических материалов
- Проведение диагностики и выявление имеющихся внутрисемейных проблем и конфликтов в 50 семьях.
- Составление индивидуальных планов и проведение 100 индивидуальных консультаций для 50 семей.
- 100 % доступность и адресность консультационных услуг семьям целевой группы.
- Издание буклетов и памяток, внедренным в ходе проекта, тиражом 150 экземпляров.
- у 70 % семей улучшение ситуации в семье в результате получения помощи в форме консультирования; 75 % взрослых членов семей станут более ответственно относиться к родительским и трудовым обязанностям; у 60 % членов семей стабилизируется психоэмоциональное состояние.

Таким образом, увеличится численность семей, преодолевших трудную жизненную ситуацию, повысится уровень доступности предоставляемых консультационных услуг в целях раннего предупреждения семейного неблагополучия и сохранения семьи.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конвенция ООН о правах ребенка [Текст]: офиц. текст. – М.: МАЭП, ИИК «Калита», 2001. – 48 с.
2. Конституция Российской Федерации [Текст]: [принята всенародным голосованием 12.12.1993]. – М.: Эксмо, 2013. – 63с.
3. Семейный Кодекс Российской Федерации (ред. от 20.04.2015 № 101-ФЗ) [Электронный ресурс]: [федер. закон: принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г по состоянию на 3 янв. 2001г.]. – СПб.: Viktory: Стаункантри, 2001. – 94 с.
4. Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации [Текст]: [федер. закон: принят Гос. Думой 24.07.1998 № 124-ФЗ]. – СПб.: Виктория плюс, 2001. – С.21-39.
5. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: [федеральный закон: принят Государственной думой 23 декабря 2013г., одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 г №442-ФЗ]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
6. О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей [Электронный ресурс]: [федер. закон: принят Гос. Думой 29.12,2006 г. № 256-ФЗ]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_64872
7. О предоставлении бесплатного социального обслуживания и платных социальных услуг государственными социальными службами [Электронный ресурс]: [Постановление Правительства РФ от 24 июня 1996 года №739]. – Режим доступа: http://www.google.ru/consultant_plus
8. ГОСТ Р 52498-2005 Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания [Электронный ресурс]: [Утверждено Постановлением Госстандарта от 30.12.2005 №355]. – Режим доступа: http://www.google.ru/consultant_plus.
9. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг [Электронный ресурс]: [Утверждено Постановлением Госстандарта от 30.12.2005 №534]. – Режим доступа: http://www.google.ru/consultant_plus.

10. ГОСТ Р 52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания [Электронный ресурс]: [Утверждено Постановлением Госстандарта от 30.12.2002 №184]. – Режим доступа: <http://www.google.ru/> консультант-плюс.

11. ГОСТ Р 52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания [Электронный ресурс]: [Утверждено Постановлением Госстандарта от 30.12.2002 №184]. – Режим доступа: <http://www.google.ru/> консультант-плюс

12. ГОСТ Р 52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения ГОСТ Р 52496-23 [Электронный ресурс]: [Утверждено Постановлением Госстандарта от 30.12.2005 №532]. – Режим доступа: <http://www.google.ru/> консультант-плюс.

13. Об ответственности родителей за воспитание детей [Текст]: [закон Белгородской области: принят областной Думой 20 января 2005 года] // Сборник нормативно-правовых актов Белгородской области, по защите прав несовершеннолетних, профилактике их безнадзорности и правонарушений / Правительство Белгородской области. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав при губернаторе Белгородской области. Управление внутренних дел по Белгородской области. – Белгород, 2006. – С. 47-49.

14. Социальный кодекс Белгородской области [Электронный ресурс]: [принят Белгородской областной Думой 9 декабря 2004 года].– Режим доступа: <http://www.belregion.ru>

15. О порядке установления государственных стандартов социального обслуживания на территории Белгородской области [Электронный ресурс]: [Постановление Белгородской области от 28 января 2005 года №8-пп]. – Режим доступа: <http://www.gogi.bei.ru>

16. Об утверждении прейскуранта на платные услуги, оказываемые учреждениями социального обслуживания Белгородской области [Электронный ресурс]: [Постановление главы администрации области от 5 марта 2001 года № 143]. – Режим доступа: <http://www.google.bel.ru>

17. Профессиональный стандарт «Психолог в социальной сфере» [Электронный ресурс]: утвержден приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 № 682н. – Режим доступа: <http://minsocdem.samregion.ru/dokumenty/standarty/professionalnyy-standart->

[psiholog-v-socialnoy-sfere](#)

18. Профессиональный стандарт «Специалист по работе с семьей» [Электронный ресурс]: утвержден приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 № 683н. – Режим доступа: <http://ppt.ru/docs/profstandarts/view/659>

19. Об утверждении Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области [Электронный ресурс]: [Закон Белгородской области от 2 апреля 2003 года №74]. – Режим доступа: <http://www.googl.bel.ru>

20. Перечень индикаторов качества бюджетных услуг [Электронный ресурс]: [Постановление Правительства Белгородской области от 9 июня 2006 года №138-пп]. – Режим доступа: <http://www.googl.bel.ru>

21. Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг региональным стандартом качества [Электронный ресурс]: [Постановление Правительства Белгородской области от 9 июня 2006 года №135-пп]. – Режим доступа: <http://www.googl.bel.ru>

22. Алексеева, Л.С. Модель профилактики социального сиротства в современной России [Текст] / Л.С. Алексеева // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. – № 2. – С. 17-38.

23. Алешина, Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование [Электронный ресурс] Ю.Е. Алешина. – Режим доступа: www.e-reading.club/bookreader.php/1684/Aleshina_-_Individual%noe_i_semeinoe_psihologicheskoe_konsul%27_tirovanie.html

24. Антонов А.И. Социология семьи [Текст] / А.И.Антонов, В.М.Медков. – М.: Изд-во МГУ: Изд-во Международного университета бизнеса и управления «Братья Карич», 1996. – 304 с.

25. Барабанова, О.А. Семь инструментов управления качеством. Бенчмаркинг. Развертывание функции качества [Текст] / О.А. Барабанова, В.А. Васильев, П.В. Москалев. – М.: Изд-во МАТИ РГТУ им. К.Э. Циолковского, 2003. – 48 с.

26. Блюмин, А.М. Оценка качества консультационных услуг [Электронный ресурс] / А.М. Блюмин. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/ocenka_kachestva_konsultacionnykh_uslug/

27. Васильева, Е.Г. Социальный проект «Мониторинг эффективности предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания Волгоградской

области» [Текст] / Е.Г. Васильева // Вестник Волгоградского государственного университета. – 2007. – Вып. – С. 129-132.

28. Варжавинова, Н. Профилактика социального неблагополучия в семьях [Текст] / Н.Варжавинова // Вопросы социального обеспечения.– 2007. – №14. – С. 11-13

29. Варывдин, В.А. Управление системой социальной защиты детства: учеб. пособие для вузов [Текст]/ В.А. Варывдин, И.П. Клемантович. - М.: Педагогическое общество России, 2004. - 192 с.

30. Галаганов, В.П. Организация работы органов социального обеспечения [Текст]/ учеб. пособие для сред. спец. учеб. заведений/В.П. Галаганов. - М.: Академия, 2005. – 176 с.

31. Горбушина, О.П. Психологический тренинг. Секреты поведения [Текст] / О.П. Горбушина. – СПб.: Питер, 2008. – 176 с.

32. Гребнева, В.В. Теория и технология решения психологических проблем [Текст]: учеб. пособие / В.В. Гребнева. – М.: ИНФА-М, 2017.– 192с.

33. Данилюк, Н.В. Обеспечение конкурентоспособности организаций сферы услуг на основе методов управления качеством: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / [Текст] / Н.В. Данилюк. - СПб., 2011.-19 с

34. Денисова, И.П. Социальная политика [Текст]: учебник / И.П. Денисова. – 2-е изд., испр. и доп.– Ростовн/Д: Феникс, 2009.– 347с.

35. Дробышева, В.В. Интегральная оценка качества жизни населения региона: монография / В.В. Дробышева; под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. - Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. - 108 с.

36. Дружинин, В.Н. Психология семьи [Текст] / В.Н.Дружинин. – СПб.:Питер 2006 – 176с.

37. Кокоренко, В.Л. Социальная работа с детьми и подростками [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / В.Л. Кокоренко, Н.Ю. Кучукова, И.Ю. Маргошина. – М.: «Академия», 2001.– 256с.

38. Кучмаева, О.В. О системе индикаторов оценки эффективности реализации программ предупреждения семейного неблагополучия, социального сиротства, улучшения положения детей, оставшихся без попечения родителей [Текст]/ О.В. Кучмаева, Г.В. Сабитова // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. –№ 4. – С. 118-128.

39. Лазарус, А. Краткосрочная мультимодальная психотерапия [Текст]/

А. Лазарус.– СПб.: Речь, 2001.– 256с.

40. Маяцкая, И.Н. Эффективность и качество предоставления социальных услуг гражданам в учреждениях социального обслуживания населения [Текст] / И.Н.Маяцкая // Бизнес в законе.– 2012.–№2.– С.231-234.

41. Мкртчян, К. М. Социальные услуги как фактор повышения качества жизни населения [Текст]/ К.М. Мкртчян // Отечественный журнал социальной работы. – 2007. – №4 – С. 28–35.

42. Минияров, В.М. Психология семейного воспитания, [Текст]/ В.М. Минияров. – Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2000. –256 с.

43. Мосягина, А.И. Деятельность социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних по осуществлению ранней профилактики семейного неблагополучия и социального сиротства, реабилитации семей с детьми, находящихся в затяжном кризисе семейных отношений [Текст] / А.И. Мосягина // Социальное обслуживание. – 2013. – № 9. – С. 80-85.

44. Нелидова, А.А. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг [Текст] / А.А. Нелидова // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2008. – № 2. – С. 115-117.

45. Ожегов, С.И. Словарь русского языка [Текст] / С.И. Ожегов. – М.: «Оникс», 2005.– 1200 с

46. Организация и управление социальной защитой населения в регионе // Социальная политика региона: теория и практика [Текст]: учеб. пособие для вузов по специальности «Соц. работа»; под ред. И. П. Скворцова. – М.: КноРус, 2010. – С. 404 – 437.

47. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения [Текст] / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007.– 234с.

48. Панов, А.М. Повышение доступности и качества услуг социального обслуживания: современная ситуация и перспективы решения актуальных проблем [Текст] / А.М. Панов // Отечественный журнал социальной работы. – 2006. – № 4. – С. 4-12.

49. Попов, В.Г. Социальная политика и социальная работа [Текст] / В.Г. Попов, Е.И.Холостова. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 311с.

50. Поддубная, Т.Н. Справочник социального педагога: защита детства в Российской Федерации [Текст] / Т.Н. Поддубная, А.О. Поддубный; науч. ред. Р.М.Чумичева. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 473с.

51. Профессиональные стандарты: назначение, подходы к внедрению в практику : метод, рекомендации / Амур. обл. науч. б-ка им. Н.Н. Муравьева-Амурского, метод. отд.; сост. Г.А. Базарная. – Благовещенск, 2017. – 28 с.

52. Романенко, А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг [Текст] /А.В. Романенко // Отечественный журнал социальной работы. – 2007. – №3 – С. 35-48.

53. Сафонова, Л. В. Психология социальной работы [Текст]: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Л.В. Сафонова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 256 с.

54. Сафонова, Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб.заведений / Л.В. Сафонова. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 224 с.

55. Свищева, И.К. Технология социальной работы [Текст]: учебное пособие / И.К. Свищева. – Белгород: Изд-во БелГУ, 2007.– 240с.

56. Седых, О.Г. Проблема оценки эффективности организации профилактики семейного неблагополучия и социального сиротства (на примере территориального центра социальной помощи семье и детям г. Иркутска [Текст] / О.Г.Седых. – Известия Байкальского государственного университета. – 2014. – №2. – С. 134-143.

57. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник [Текст] /М.М. Кане [и др.]. - СПб. : Питер, 2018. – 560с.

58. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг: учебник для бакалавров [Текст] / И.С.Романычев, Н.Е. Стрельникова, Л.В.Топчий и др.–М.: Изд.-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.–184с.

59. Топчий, Л.В. Использование средств социальной квалиметрии при оценке эффективности деятельности учреждений социального обслуживания семей и детей [Текст] / Л.В.Топчий // Социальное обслуживание. – 2009. – № 2. – С. 46-63.

60. Топчий, Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика [Текст] / Л.В.Топчий.– М.: Изд-во РГСУ, 2012.– 322с.

61. Торохтий, В.С. Основы психолого-педагогического обеспечения

социальной работы с семьей [Текст] / В.С.Торохтий. –Часть 1. – М.: МГСУ, 2000. – 240 с.

62. Тугаров, А.Б. Методология и методика классификации трудных жизненных ситуаций, требующих социальной интервенции в жизнедеятельность ребенка и семьи [Текст] / А.Б. Тугаров // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г.Белинского. – 2012. – №27. – С. 36–150.

63. Туринский, В. Основная цель – повысить качество оказываемых услуг [Текст] /Туринский В. // Вопросы социального обеспечения. – 2008. – №1. – С. 22-25.

64. Украинец, П.П. Социальная работа: теория и организация [Текст]: учеб. пособие для студ/ П.П. Украинец – Минск: Тетра Системс, 2005. –288с.

65. Управление и организация в сфере услуг [Текст] / К. Хаксевер [и др.] ; пер. сангл. под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е изд. - СПб.: Питер, 2002. – 752 с.

66. Фадеева, Н.В. Методология оценки качества услуг [Текст]/ Н.В.Фадеева. Вестник ТГТУ, 2012, Том 18. №2.– С. 484-492.

67. Целуйко, В.М. Психология неблагополучной семьи: книга для педагогов и родителей [Текст] / В.М. Целуйко / Под ред. В.М. Целуйко. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 345с.

68. Целуйко, В.М. Психология современной семьи: книга для педагогов и родителей [Текст] / В.М. Целуйко. – М.: ВЛАДОС, 2006. – 412с.

69. Шнейдер, Л.Б. Психология семейных отношений [Текст]: курс лекций / Л.Б. Шнейдер. – М.: Апрель-Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 512 с.

70. Шитова, Л.А. Анализ проведенной работы как метод повышения качества услуг, предоставляемых в учреждении социального обслуживания [Текст]/ Л. А. Шитова // Работник социальной службы. – 2007. – №3. – С. 90-109.

71. Эйдемиллер, Э. Г. Психология и психотерапия семьи [Текст] / Э.Г.Эйдемиллер, В.Юстицкис. – СПб : Питер 2008.- 672с.

72. Эриксон, М. Стратегии семейной терапии [Текст] / М.Эриксон, Дж.Хейли.– М.: Институт общегуманитарных исследований, 2001.– 448с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Анкета специалиста

Уважаемый эксперт! Проводится исследование, связанное с качеством консультационных услуг, предоставляемых семье в условиях комплексного центра социального обслуживания населения. Просим Вас ответить на вопросы анкеты (отметьте галочкой или обведите тот вопрос, который наиболее всего соответствует вашему мнению, при необходимости напишите ответ сами).

Благодарим за участие!

1. *Какие категории семей чаще всего обращаются за консультацией?*

9. многодетная	10. неполная
11. с инвалидом	12. молодая
13. пожилая	14. в социально опасном положении
15. с безработным	16. другая категория (какая?)

2. *Какие проблемы в настоящее время более всего волнуют семьи?*

1. финансовые (материальные)	2. жилищные проблемы
3. проблема трудоустройства	4. медицинские проблемы
5. проблемы взаимоотношений в семье	6. конфликты в семье
7. педагогические (воспитания детей)	8. проблемы жестокого обращения
9. психологические проблемы	10. затрудняюсь ответить
11. социально-правовые	12. другие (какие?)

3. *Что нужно сделать для улучшения качества консультационных услуг? (два варианта ответа)*

1. Ввести дополнительные услуги (какие?) _____
2. Улучшить подготовку (образование) специалистов
3. Наказывать за некорректное обращение с клиентами
4. Разработать индикаторы качества услуг
5. Что еще? (напишите) _____

4. *Поступают ли жалобы на низкое качество консультационных услуг?*

1. Часто
2. Очень редко
3. Затрудняюсь ответить

5. *Всегда ли принимаются соответствующие меры по жалобам клиентов?*

1. Всегда
2. Не всегда
3. Затрудняюсь ответить

6. *Располагают ли учреждение необходимым числом специалистов?*

1. Да
2. Нет

7. *Считаете ли Вы достаточно разработанной нормативно-правовую базу в области качества предоставляемых консультационных услуг?*

1. да
2. скорее да, чем нет
3. нет
4. скорее нет, чем да
5. затрудняюсь ответить

8. *С какими проблемами чаще всего обращаются семьи?*

9. Достаточна ли информированность клиентов о консультационных услугах, предоставляемых учреждением? (ответ по каждой строке)

	достаточна	недостаточна	информации нет вообще
10.перечень основных услуг	1	2	3
11.характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление	1	2	3
12.взаимосвязь между качеством услуг и условиями их предоставления	1	2	3
13.возможность влияния потребителей на качество услуг	1	2	3
14.возможность получения оценки качества услуг со стороны потребителя	1	2	3
15.установление взаимосвязи между предложенными услугами и реальными потребностями потребителя	1	2	3
16.правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг	1	2	3
17.соответствие стандарта требованиям которым должны соответствовать услуги	1	2	3
18.адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями услуг	1	2	3
19.гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг	1	2	3

20. Достаточно ли эффективна внутренняя система контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию консультационных услуг?

1. Достаточна
2. Недостаточна

21. Если недостаточна, то что Вы можете предложить по ее совершенствованию?

22. Какие структуры наиболее полно осуществляют внешнюю систему контроля за качеством предоставляемых консультационных услуг?

1. органы социальной защиты населения
2. органы здравоохранения

3. органы образования
4. органы исполнительной власти
5. общественные объединения (какие?) _____
6. другое (укажите) _____

Какие критерии используются при оценке качества консультационных услуг? (ответ по каждой строке)

	используются	не используются
23.полнота предоставления услуг в соответствии с требованиями предоставления услуг	1	2
24.решение социально-правовых проблем	1	2
25.решение социально-бытовых проблем	1	2
26.решение социально-медицинских проблем	1	2
27.решение социально-психологических проблем	1	2
28. решение социально-педагогических проблем	1	2
29.решение социально-трудовых проблем	1	2

30. *Какие меры необходимы для повышения эффективности предоставления консультационных услуг семьям? (два варианта ответов)*

1. создание системы стандартов (с необходимыми критериями и индикаторами)
2. осуществление мониторинга оценки эффективности
3. создание и внедрение единой системы оценки качества услуги
4. привлечение спонсорских средств
5. укомплектованность кадрами
6. информационная открытость
7. другое (что именно?) _____

Соответствует ли требованиям стандарта качества социально-психологические услуги, предусматривающие консультирование семей?

	полностью соответствуют	частично соответствуют	не соответствуют
47Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений	1	2	3
48Психологическая помощь детям по снятию стрессового состояния, вызванного сложившейся жизненной ситуацией	1	2	3
49экстренная психологическая (в том числе по телефону)	1	2	3
50Психологическая коррекция, направленная на преодоление или ослабление искажений в психическом развитии детей, в том числе воспитательно-профилактическая работа по устранению различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии их психического развития (индивидуальная и групповая психо-коррекционная работа)	1	2	3
51Психологическая помощь в установлении или восстановлении утраченных контактов с семьей, возвращении детей к родителям или лицам, их заменяющим, в восстановлении или установлении социального статуса в коллективе сверстников, по месту учебы	1	2	3
52психологическое консультирование по вопросам предупреждения и преодоления семейных конфликтов, социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта	1	2	3

53 психологическое консультирование семей, имеющих на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам отношений между родителями и детьми, специфики семейного воспитания приемных детей	1	2	3
54 психологическое консультирование семей, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на этапе осуществления выбора и приема ребенка	1	2	3
55 психотерапевтическая помощь родителям приемных детей в понимании их проблем, выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации	1	2	3

Соответствует ли требованиям стандарта качества социально-правовые услуги предусматривающие консультирование семей?

	полностью соответствуют	частично соответствуют	не соответствуют
56 консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	1	2	3
57 консультирование по социально-правовым вопросам (семейно-брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов); социально-правовой патронаж семей	1	2	3
58 социально-правовые услуги малообеспеченным, многодетным, неполным семьям, беременным женщинам, кормящим матерям и матерям, находящимся в отпуске по уходу за ребенком (оказание юридической помощи в оформлении документов для осуществления мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством Российской Федерации)	1	2	3
59 социально-правовые услуги семьям, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии (содействие в оформлении представлений на родителей в комиссии по делам несовершеннолетних, содействие в оформлении документов на лишение родителей родительских прав, содействие в оформлении документов для направления детей (при необходимости) в учреждения социального обслуживания на временное пребывание)	1	2	3
60 социально-правовые услуги безработным гражданам и гражданам, вернувшимся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений (оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства).	1	2	3
61 Консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, жилищное, трудовое законодательство, права детей)	1	2	3

Соответствует ли требованиям стандарта качества социально-педагогические услуги предусматривающие консультирование семей?

	полностью соответствуют	частично соответствуют	не соответствуют
61 Консультирование детей по вопросам жизненного	1	2	3

устройства и выбора профессии			
62 Социально-педагогическая диагностика и обследование интеллектуального и эмоционального развития детей, склонностей и способностей	1	2	3
63 социально-педагогическое консультирование по вопросам преодоления семейных конфликтов, ранней профориентации детей и их трудоустройства, по методике семейного воспитания	1	2	3
64 Содействие в получении образования и установлении формы обучения	1	2	3
65 Содействие в восстановлении (при необходимости) нарушенных связей со школой, в установлении позитивного отношения к учебной деятельности, в том числе оказание педагогической помощи для восстановления статуса в коллективе сверстников по месту учебы	1	2	3
66 Педагогическая помощь семьям с педагогической несостоятельностью родителей: педагогическая коррекция неадекватных форм поведения родителей и их установок при воспитании детей, помощь родителям в вопросах преодоления педагогической запущенности или педагогических ошибок	1	2	3
67 Оказание педагогической помощи семьям, имеющим детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей с учетом их психического и физического состояния, обучение родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях, организация их внешкольного образования (при необходимости) и налаживания учебного процесса	1	2	3
68 Обучение навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов) молодых семей и семей с несовершеннолетними супругами	1	2	3
69 Оказание педагогической помощи родителям в семьях, имеющих на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в воспитании приемных детей с учетом их физического и психологического состояния, характера и наклонностей	1	2	3

Немного о себе

70. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

71. Ваш возраст _____

72. Должность, стаж работы _____

Благодарим за участие в исследовании

Анкета участника исследования (для семьи)

Уважаемый участник (ца) исследования! Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая позволит определить трудности семей и наметить пути по предоставлению проблемы качества предоставления консультационных услуг семье в условиях комплексного центра социального обслуживания населения

1. Пользовались ли вы услугами психологов (посещение тренингов, мастер классов, индивидуальных занятий)?

1. Да
2. Нет

2. С какой психологической проблемой вы обращались за консультацией?

1. Психология брака
2. Сексуальные отношения
3. Разрешение конфликтов в семье
4. Психология взаимоотношений
5. Другой ответ

3. Какая тема в детской психологии Вам интересна?

1. Психология воспитания детей
2. Взаимоотношение с детьми и подростками
3. Перинатальная психология (психология для беременных)
4. Особенности взаимоотношения с трудными детьми
5. Развитие личности ребенка
6. Другой ответ

4. Какая тема в профессионально-деловых отношениях Вам интересна?

1. Психология переговоров
2. Решение профессиональных конфликтов
3. Психология управления
4. Развитие личности и личностный рост
5. Формирование характера предпринимателя
6. Другая

5. Имеете ли вы возможность посещать платные консультации? Какую максимальную сумму Вы готовы заплатить за посещение подобных мероприятий?

1. До 100 руб.
2. До 300 руб.
3. До 500 руб.
4. До 700 руб.
5. До 1000 руб.
6. Не готов посещать подобные мероприятия и платить за них

6. Какие проблемы в настоящее время более всего волнуют членов Вашей семьи?

1. финансовые (материальные)	7. жилищные проблемы
2. проблема трудоустройства	8. медицинские проблемы
3. проблемы взаимоотношений в семье	9. конфликты в семье
4. педагогические (воспитания детей)	10. проблемы жестокого обращения
5. психологические проблемы	11. затрудняюсь ответить
6. социально-правовые	12. другие (какие?)

7. Какие семьи более всего нуждаются в консультационных услугах?

1. Семьи с недостатком воспитательных ресурсов
2. Конфликтные семьи

3. Нравственно неблагополучные семьи
4. Педагогически некомпетентные семьи
5. Другие (какие?)

8. Какие проблемы, по Вашему мнению, стоят перед вашей семьёй?

1. материальные	2. жилищные проблемы
3. проблема трудоустройства	4. медицинские проблемы
5. проблемы взаимоотношений в семье	6. конфликты в семье
7. педагогические (воспитания детей)	8. проблемы жестокого обращения
9. психологические проблемы	10. затрудняюсь ответить
11. образования и воспитания детей	12. другие (какие?)

9. Как Вы оцените социально-экономическое положение Вашей семьи?

1. хорошее	3. плохое
2. среднее	4. очень плохое

10. К кому Вы обращаетесь в трудных жизненных ситуациях?

1. к государственным службам
2. к специалистам ДООУ
3. к родственникам, друзьям
4. справляемся сами
5. затрудняюсь ответить
6. к кому еще? _____

11. Удовлетворены ли Вы своим сегодняшним положением?

1. вполне	3. не удовлетворены
2. отчасти	4. затрудняюсь ответить

12. Каков доход Вашей семьи в месяц на одного члена а семьи?

13. На что Вашей семье хватает месячного дохода?

1. едва сводим концы с концами
2. только на продукты
3. на повседневную жизнь
4. можно позволить покупку дорогих вещей
5. хватает на всё

14. Какие чувства Вы испытываете, планируя свою жизнь?

1. надежда
2. тревога
3. пассивность, растерянность
4. смирение, бездействие
5. другое (что именно?)

15. Хотели бы Вы изменить условия своей жизни?

1. да
2. нет
3. частично
4. не в силах
5. не задумывался об этом

16. Как Вы считаете, хватает ли Вашим детям родительского внимания?

1. да
2. нет
3. никогда не задумывались.

<i>17. Какова оценка вашей удовлетворенности:</i>					
1. Своими успехами.....	1	2	3	4	5
2. Качеством отдыха.....	1	2	3	4	5
3. Своими жилищными условиями	1	2	3	4	5
4. Своим материальным положением	1	2	3	4	5
5. Качеством питания	1	2	3	4	5
6. Своими способностями	1	2	3	4	5
11. Отношениями в Вашей семье	1	2	3	4	5
12. Собой как личностью в целом.....	1	2	3	4	5
13. Своими успехами в учебе или работе.....	1	2	3	4	5
14. Своими коллегами по учебе или работе.....	1	2	3	4	5

18. К какой категории семей можно отнести Вашу семью? (отметьте любое количество вариантов)

1. многодетная	2. неполная
3. с инвалидом (взрослым)	4. молодая
5. с инвалидом (ребенком)	6. беженцы
7. с безработным	8. с алкоголиком
9. опекунская	10. другая категория (какая?)

19. В каких консультационных услугах вы нуждаетесь более всего?

1. Социально-психологических
2. Социально-правовых
3. Социально-медицинских
4. Социально-педагогических
5. Каких еще?

Какие критерии используются при оценке качества консультационных услуг? (ответ по каждой строке) (помогла ли вам консультация при решении вашей проблемы)

	да	нет	частично
21. полнота предоставления услуг в соответствии с требованиями предоставления услуг	1	2	3
22. решение социально-правовых проблем	1	2	3
23. решение социально-бытовых проблем	1	2	3
24. решение социально-медицинских проблем	1	2	3
25. решение социально-психологических проблем	1	2	3
26. решение социально-педагогических проблем	1	2	3
27. решение социально-трудовых проблем	1	2	3

28. Как часто вы пользуетесь услугами консультанта?

29. Оцените по 10-ти балльной шкале услугу консультанта, которая вам была оказана

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

30. Какое у Вас образование? _____ -

31. Размер Вашей семьи (количество детей), супруг (га), другие члены семьи

32. Ваш пол 1. мужской 2. женский

33. Ваш возраст _____ -

Благодарим Вас за участие в исследовании!

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

Раздел 1. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЕКТА	
1.1. Наименование проекта	«Мобильный семейно-консультативный пункт»
1.2. Руководитель проекта	Яковлева Людмила Ивановна, директор МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района, студентка направления подготовки 39.03.02 Социальная работа НИУ «БелГУ»
1.3. Целевая группа Проекта	семьи, находящиеся в социально опасном положении, социально уязвимые семьи с детьми
1.4. Заявитель	МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района
1.5. Реквизиты заявителя	ИНН: 3109005348 КПП: 310901001 ОКПО: 10419059 ОГРН: 1133130001135 ОКАТО: 14238551
1.6. Контактная информация	Адрес: 30911 0, Белгородская область, поселок Ивня, ул. Ленина д. 4, А, Директор: Яковлева Людмила Ивановна, Телефон (47243)5-55-32, e-mail kcsonivn@mail.ru
1.7. Продолжительность, сроки реализации проекта	10 месяцев, с 1 июня 2019 г. по 1 апреля 2020 г. Этапы реализации: 1 этап – предварительный (01.06. – 25.10.2019) 2 этап – основной (28.10.2019. – 12.03.2020) 3 этап – заключительный (13.03. – 28.03.2020)
1.8. Объем финансирования проекта	Объем средств, необходимых для реализации мероприятий проекта – 94870 рублей, в том числе: объем собственных средств заявителя – 40000 рублей; объем привлеченных средств, поступивших от сторонних организаций или граждан – 54870 рублей
Раздел 2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	
2.1. Анализ проектной ситуации	<p>Социальный проект разработан с целью содействия семье на ранней стадии неблагополучия в выходе из трудной жизненной ситуации, используя внутренние ресурсы каждого члена семьи через повышение уровня доступности и качества оказания социальных услуг путем консультирования семьи по месту проживания. На учете в МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района на 1 января 2019 г. состоят:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 282 многодетных семей (в них воспитывается 944 ребенка); • 18 неполных отцовских семей (25 детей); • 22 семей, находящихся в социально опасном положении (52 ребенка); • 20 семей, находящихся на социальном сопровождении; • 8 подростков, состоящих на учете в КДН и ЗП; • 1407 детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, всего; • 39 детей, оставшиеся без попечения родителей; • 82 детей-инвалидов; • 1140 детей, проживающих в малоимущих семьях <p>На современном этапе для организаций социального обслуживания индивидуальными критериями доступности являются развитие мобильных служб по оперативному оказанию наиболее востребованных социальных услуг получателям таких услуг, проживающим в отдаленных населенных пунктах, применение стационарозамещающих технологий социального обслуживания.</p>

2.2. Условия участия в проекте	Услуги семьям оказываются в очной и дистанционной форме (онлайн-консультирование). Дистанционные услуги семьям оказываются на основании первичного анкетирования и заполненной электронной карточки на сайте учреждения. Согласно заявлениям, составляется график дистанционного оказания услуг. Время оказания дистанционных услуг: с 14.00 – 16.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья. Очное консультирование оказывается Мобильной бригадой 2 раза в месяц (выезд на участок). При выборе формы обслуживания, учитываются пожелания клиентов при помощи какой связи им удобно общаться (с видеоизображением, без видеоизображения). Дистанционная услуга учитывается в общем объеме оказанных услуг в соответствии с государственным заданием и носит заявительный характер
2.3. Цель проекта	Организация на базе МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района» мобильного семейно-консультационного пункта с целью доступности консультационных услуг и оперативного оказания наиболее востребованных социальных услуг получателям, проживающим в отдаленных населенных пунктах; проведения информационно-пропагандистских и профилактических мероприятий, направленных на предупреждение возникновения социальных рисков, создание условий для профилактики социального неблагополучия социально уязвимых семей района
2.4. Ресурсы проекта	Кадровые ресурсы. Материально-технические ресурсы Информационно-методические ресурсы
2.5. Долгосрочный эффект от реализации проекта	В ходе реализации проекта ожидается увеличение охвата семей, которым предоставлена консультационная услуга на территории Ивнянского района; повышение качества и расширение спектра предоставляемых консультативных услуг семьям, создание дополнительных условий для более деятельного взаимодействия специалистов с участниками проекта, не имеющими возможности посещать учреждение; предполагается, что благодаря проекту семьи, которые нуждаются в помощи специалистов учреждения, станут более открытыми, заинтересованными в консультационных услугах учреждения; многим семьям будут предложены конкретные виды консультативной помощи; социально-психолого-педагогическое консультирование позволит улучшить качество и доступность услуг; улучшится психологический климат в семьях в следствие повышение знаний у родителей по вопросам воспитания и развития детей и бесконфликтного общения в семье
2.6. Ожидаемые результаты проекта	Сформирована команда для реализации проекта; разработано примерное положение о Мобильном семейно-консультативном пункте; изучен спрос потребителей на данный вид услуги; решаются вопросы урегулирования внутрисемейных отношений, уменьшилось количество конфликтных ситуаций в семье; повышается уровень родительской компетентности; отмечается улучшение эмоционального состояния детей и укрепление детско-родительских взаимоотношений; снизится уровень семейного неблагополучия на территории района; производится оценка качества консультационных услуг. На уровне учреждения: повысится уровень качества оказания социальных услуг; расширится сфера деятельности учреждения; специалисты приобретут новые знания и опыт в работы с семьями, оказавшимися трудной жизненной ситуации; будет определен социальный запрос на консультационные услуги
2.7. Территория реализации проекта	Ивнянский муниципальный район Белгородской области

План-график проекта

Вид мероприятия	Содержание мероприятий	Необходимые ресурсы	Ответственные исполнители	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
I этап (Предварительный)					
1.	Определение области проектной деятельности	Человеческий, организационный, информационный	Яковлева Л.И.	Определение области проектной деятельности	01.06.19-15.06.19
1.1.	Формирование рабочей группы	Человеческий, организационный	Яковлева Л.И.	Формирование рабочей группы для реализации проекта	17.06.19-20.06.19
1.2.	Составление диагностического инструментария	Человеческий, организационный, материальный	Протопопова О.А.	Составление анкеты для семей и специалистов	21.06.19-30.06.19
1.3.	Разработка положения о Мобильном семейно-консультационном пункте	Человеческий, организационный, материальный	Яковлева Л.И. Протопопова О.А.	Составление анкеты для семей и специалистов	01.07.19 – 28.07.19
1.4.	Проведение анкетирования семей для изучения спроса на данный вид услуги (выявление востребованности услуги)	Человеческий, организационный	Черкашина О. Е.	Проведение анкетирования семей	29.07.19-09.08.19
1.5.	Обработка результатов анкетирования	Человеческий, организационный, материальный	Сафонова Н. В.	Обработка результатов анкетирования	10.08.19-31.08.19
1.6.	Обработка результатов анкетирования Составление плана реализации проекта	Человеческий, организационный,	Яковлева Л.И. Протопопова О.А. Быкова О. Ю.	Анализ результатов анкетирования. Составление плана реализации проекта	02.09.19-01.10.19
1.1.	Ознакомление участников, утверждение итогового варианта проекта	Человеческий, организационный	Яковлева Л.И. Протопопова О.А.	Утверждение итогового варианта проекта	15.10.19-25.10.19
II этап (Основной)					

2.	Размещение информации на сайте	Человеческий, информационный, материальный	Протопопова О.А. Быкова О. Ю.	Размещение информации на сайте	28.10.19
2.1.	Разработка оценочных показателей консультационной услуги	Человеческий, информационный	Протопопова О.А. Быкова О. Ю.	Разработка оценочных показателей консультативной услуги	29.10.19- 03.11.19
2.2.	Печать рекламных листовок	Человеческий, организационный.	Протопопова О.А. Быкова О. Ю.	Рекламные листовки	04.11.19
2.3.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Быкова О. Ю. Протопопова О.А. Сафонова Н.В. Черкашина О.Е.	Работа МСКП. Проведение группового консультирования	14.11.19
2.4.	Заполнение документации (отчет) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Протопопова О.А. Сафонова Н.В. Черкашина О.Е.	Заполнена документация по результатам выезда на участок	15.11.- 22.11.19
2.5.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л. И.	Работа МСКП. Проведение индивидуального консультирования	28.11.19
2.6.	Заполнение документации (отчета) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л. И.	Заполнена документация по результатам выезда на участок	29.11 - 05.12.19
2.7.	Обновление на сайте учреждения информации об оказании услуг	Человеческий, информационный, материальный	Протопопова О.А. Быкова О. Ю.	Размещение обновленной информации на сайте	06.12. – 09.12.19
2.8.	Проведение оценки эффективности консультационной услуги	Человеческий, организационный, информационный	Яковлева Л.И. Протопопова О.А.	Оценка эффективности предоставленной услуги	10.12.19
2.9.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Протопопова О.А. Сафонова Н. В. Черкашина О. Е.	Работа МСКП. Проведение группового консультирования	12.12.19

2.10.	Заполнение документации (отчета) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Протопопова О.А. Сафонова Н.В. Черкашина О.Е.	Заполнена документация по результатам выезда на участок	13.12-20.12.19
2.11.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И	Работа МСКП. Проведение индивидуального консультирования	26.12.19
2.12.	Заполнение документации (отчета) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И	Заполнена документация по результатам выезда на участок	26.12-10.01.20
2.13.	Проведение оценки эффективности консультационной услуги	Человеческий, организационный, информационный	Яковлева Л.И. Протопопова О.А.	Оценка эффективности предоставленной услуги	14.01.-15.01.20
2.14.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И	Работа МСКП. Проведение индивидуальное консультирования	16.01.20
2.15.	Заполнение документации (отчета) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И	Заполнена документация по результатам выезда на участок	17.01-24.01.20
2.16.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И	Работа МСКП. Проведение индивидуального консультирования	30.01.20
2.17.	Заполнение документации (отчета) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И	Заполнена документация по результатам выезда на участок	31.01. - 12.02.20
2.18.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И.	Работа МСКП. Проведение группового консультирования	13.02.20

2.19.	Заполнение документации (отчета) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Сафонова Н.В. Черкашина О.Е. Шкидина Л.И.	Заполнена документация по результатам выезда на участок	14.02. - 24.02.20
2.20.	Обновление на сайте учреждения информации об оказании услуг	Человеческий, информационный, материальный	Протопопова О.А. Быкова О. Ю.	Размещение информации на сайте	25.02.20- 26.02.20
2.21.	Выезд МСКП на участок для проведения консультирования	Человеческий, Организационный, материально-технический	Протопопова О.А. Сафонова Н.В. Шкидина Л.И.	Работа МСКП. Проведение индивидуального консультирования	27.02.20
2.22.	Заполнение документации (отчета) по результатам консультирования	Человеческий, организационный, информационный	Протопопова О.А. Сафонова Н.В. Шкидина Л.И.	Заполнена документация по результатам выезда на участок	28.02.- 06.03.20
2.23.	Проведение оценки эффективности консультационной услуги	Человеческий, организационный, информационный	Яковлева Л.И. Протопопова О.А.	Оценка эффективности предоставленной услуги	09.03.- 12.03. 20
III этап (Заключительный)					
3	Проведение повторного исследования семей (анкетирование клиентов и специалистов)	Человеческий, организационный	Черкашина О.Е.	Проведение анкетирования семей	13.03.20- 16.03.20
3.1.	Анализ результатов повторного исследования семей	Человеческий, организационный	Черкашина О.Е.	Проведение анкетирования семей	17.03.20- 23.03.20
3.2.	Составление итогового отчета. Изучение возможности дальнейшей жизнеспособности проекта.	Человеческий, организационный	Яковлева Л.И. Протопопова О.А.	Итоговый отчет. Планирование.	24.03.20- 28.03.20

Ресурсы проекта

Кадровые ресурсы. Дистанционные услуги оказывают специалисты, состоящие в штате учреждения: заведующий отделением **социального сопровождения и оказания консультативной помощи**, социальный педагог, специалист по социальной работе, педагог-психолог. По запросу клиентов могут быть привлечены другие специалисты.

Материально-технические ресурсы. Для реализации данного проекта учреждение располагает необходимым материально-техническим оснащением, в учреждении имеется: помещение (кабинет) для предоставления услуг в дистанционной форме; выездное консультирование оказывается в помещении поселковой администрации; автоматизированное рабочее место с выходом в Интернет; для выезда имеется в наличии автомобиль.

Информационно-методические ресурсы: методические материалы, разработанные специалистами (статьи, доклады, методические издания и т.д.); программно-методические материалы (конспекты занятий, консультационные материалы и т.д.); информационные материалы (буклеты, памятки, взаимодействие со СМИ); интернет-ресурсы (сайт учреждения).

Формы работы с семьей (родителями): групповые; индивидуальные; консультирование родителей в сочетании с индивидуальной образовательной деятельностью ребёнка со специалистами; создание ключевых ситуаций по созданию условий для игровой деятельности и воспитанию в семье; подгрупповое консультирование семей с одинаковыми эмоционально нейтральными проблемами; ответы на обращения родителей, заданные по телефону

Бюджет проекта

№	Статья расходов	Стоимость (ед.), руб.	Кол-во единиц	Всего, руб.	Средства КЦСОН	Спонсорские средства
Канцелярские товары (на анкеты, буклеты, раздаточный материал, отчеты, индивидуальные планы, сопроводительный материал)						
1	Бумага А4	180	20	3600	-	3600
2	Картридж	1200	2	2400	-	2400
3	Заправка картриджа	250	5	1250	-	1250
4	Цветная бумага (для принтеров)	200	5	1000	-	1000
5	Карандаши цветные	80	5	400	-	400
6	Картридж для цветного принтера	5000	1	5000	-	5000
7	Фломастеры	75	4	320	-	320
8	Ручка	30	20	600	-	600
9	Карандаш	30	15	300	-	300
Мультимедийное сопровождение и запись консультаций						
11	Компьютер (в наличии)	-	-	-		
12	Принтер (в наличии)	-	-	-		
13	Ноутбук (в наличии)	-	-	-		
14	Удлинитель (в наличии)	-	-	-		
15	Камера (в наличии)	-	-	-		
16	Планшет	8000	1	8000		8000
Расходы на проезд						
17	Бензин	40	1000	40000	40000	
Расходы на заработную плату						
18	Специалист (включает)	1000	8 выездов	24000		24000

	консультирование, организационную работу, отчеты, опросы, обработка результатов) (за 1 выезд)		(в среднем по 3 спец-ста) 24000			
	Специалист (включает опросы, обработку результатов) (за 1 опрос)	800	5 опросов (2 спец-ста) 8000	8000		8000
	ИТОГО:	94870				

Риски проекта

Финансовый	Ресурсный	Человеческий
Недостаточное финансирование проекта в связи с этим – невозможность реализации полного перечня мероприятий по проекту. Способы избежания: привлечение спонсоров, коммерческих партнеров проекта, сокращение бюджета проводимых мероприятий	Недостаточная материально-техническая база, невозможность проведения запланированных мероприятий в указанное время (в зимний период могут быть заносы на сельских дорогах). Способы избежания риска: предварительное согласование с главами сельских администраций, внесение коррективов в план-графике проведения мероприятий (перенос мероприятия на другую дату)	Недостаточное количество специалистов (занятость специалистов на других участках работы) – участников проекта. Способы избежания риска: привлечение для участия в мероприятиях специалистов из других учреждений, сокращение количества выездов.

Примерное Положение
о Мобильном семейно-консультационном пункте
(Приложение к Положению об отделении социального сопровождения и оказание консультативной помощи МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района)

1. Общие положения.

- Настоящее Положение о Мобильном семейно-консультационном пункте для семей с детьми, находящихся в социально опасном положении, в трудной жизненной ситуации для организации диагностической и консультативной помощи по участковому принципу в Ивнянском муниципальном районе.
- Мобильный семейно-консультационный пункт создается в рамках реализации проекта «Мобильный семейно-консультационный пункт».
- Структура Консультационного пункта состоит из психолога, социального педагога и юриста.
- В состав Консультационного пункта могут входить специалисты других отделений Учреждения в зависимости от решаемых задач

2. Основные задачи **Мобильного семейно-консультационного пункта.**

- 2.1. Защита прав и интересов семей с детьми, содействие в решении вопросов, приведших к трудной жизненной ситуации.
- 2.2. Предупреждение и снижение остроты социальных проблем на участке.
- 2.3. Содействие в решении социальных, правовых, психолого-педагогических вопросов.

3. Цели **Мобильного семейно-консультационного пункта.**

3.1. Целью организации Мобильного семейно-консультационного пункта является предупреждение возникновения социальных рисков, создание условий для профилактики социального неблагополучия уязвимых групп населения, оказание содействия клиентам в получении консультативно-информационных и правовых услуг, в том числе по вопросам предоставления мер социальной поддержки, организации социального обслуживания, решения социально - бытовых проблем.

3.2. Работа Мобильного семейно-консультационного пункта направлено на адаптацию клиентов в обществе, ослабление социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье, а также на обеспечение взаимопонимания личности, семьи, общества и государства.

3.3. Социально-консультативная помощь клиентам заключается в предоставлении им комплекса социальных услуг, направленных на их психологическую поддержку, активизацию усилий в решении собственных проблем.

3.4. В своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области.

4. Организация Мобильного семейно-консультационного пункта

4.6. Деятельность Мобильного семейно-консультационного пункта строится на основе сотрудничества с различными государственными, муниципальными учреждениями и предприятиями, общественными, благотворительными и другими организациями, объединениями, фондами.

4.7. Выездной консультационный пункт размещается на благоустроенной территории в специально предназначенном помещении на первом этаже жилого дома, доступном для обслуживаемых граждан, обеспечивающее нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им социальных услуг. Помещение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью. По размерам и состоянию помещение отвечает требованиям санитарно- гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищено от воздействия факторов,

отрицательно влияющих на качество предоставляемых социальных услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

4.8. Приложение утверждается директором МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района.

4.9. Внесение изменений и дополнений в текст настоящего Приложения производится на основании приказа директора МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района.

4.10. Организация консультационной помощи семьям строится на основе их взаимодействия с уполномоченным специалистом, назначенным приказом директора учреждения (далее - уполномоченный специалист).

4.11. Уполномоченный специалист Консультационного пункта:

–ведет Журнал регистрации обращений граждан (с указанием даты проведения консультирования, сведений о заявителе, вида необходимой помощи. Журнал должен быть прошит и пронумерован, недопустимо в нем наличие исправлений, внесение записей карандашом);

–организовывает при необходимости консультации (прием) у профильных специалистов учреждения (психолог, юрисконсульт, специалист по социальной работе и др.);

–распределяет соответствующие запросы, поступившие от граждан (в устном и письменном виде), определяет сроки их исполнения;

–оказывает содействие в обращении граждан для консультации в иные организации (при необходимости);

–анализирует результативность деятельности Консультационного пункта;

–формирует предложения о развитии направлений деятельности консультационного пункта;

–создает и обновляет банк данных семей.

4.12. Уполномоченный специалист вправе привлекать специалистов учреждения к работе Консультационного пункта в соответствии с индивидуальными потребностями инвалидов и членов их семей.

4.13. Специалисты дают рекомендации семьям и консультируют их в пределах своей компетенции.

4.14. Информация о Консультационном пункте, режиме и порядке работы, контактные данные размещаются на официальном сайте учреждения в специальном разделе.

4.15. Деятельность Консультационного пункта строится на основе сотрудничества с различными государственными, муниципальными учреждениями, общественными, благотворительными и иными организациями независимо от организационноправовых форм, в компетенцию которых входит решение проблем семей.

4.16. Порядок организации работы включает в себя следующие процедуры:

– внесение сведений о запросах граждан в различной форме (через официальный сайт, по телефону, лично в устной или письменной форме) в Журнал регистрации обращений граждан Консультационного пункта с отметкой уполномоченного специалиста об ответственных за исполнение запросов, сроков и итогов их исполнения;

– оформление согласия граждан на обработку их персональных данных и персональных данных ребенка (детей);

– непосредственное осуществление консультирования в различных формах.

4.17. Уполномоченный специалист готовит проекты:

– графика работы Консультационного пункта;

– плана работы Консультационного пункта;

– статистических и аналитических отчетов о работе Консультационного пункта и представляет их на утверждение директору учреждения.

4.18. Консультирование проводится по следующим направлениям:

– социально-психологическое консультирование, ориентированное на решение

социально-психологических задач, направленное на специально организованное взаимодействие между психологом и семьей, нуждающимся в психологической помощи, с целью разрешения проблем в области социальных отношений, социальной адаптации, социализации и интеграции;

– социально-психологическая диагностика, направленная на выявление психологических особенностей родителя или ребенка, определяющих специфику его поведения и взаимоотношений с окружающими, возможности его социальной адаптации с использованием психодиагностических методов и анализ полученных данных в целях социально-психологической реабилитации;

– социально-психологический тренинг, направленный на активное психологическое воздействие, для снятия у члена семьи последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, развития и тренинга отдельных психических функций и качеств личности или условий социальной среды, но необходимых для успешной адаптации в новых социальных условиях, формирования способностей, позволяющих успешно выполнять различные социальные роли (семейные, профессиональные, общественные и другие) и иметь возможность быть включенным в разные области социальных отношений и жизнедеятельности.

– для обеспечения адресности и доступности социальных услуг 2 раза в месяц специалисты (юрисконсульт, психолог, социальный педагог) оказывающие услуги в консультационном пункте выезжают на территории Ивнянского района.

5. Консультационные пункты располагаются:

Участок №1 Богатенское сельское поселение, Новенское сельское поселение, Драгунское сельское поселение,

Участок №2 Верхопенское сельское поселение, Сырцевское сельское поселение, Покровское сельское поселение.

Участок №3 Сухосолотинское сельское поселение, Сафоновское сельское поселение,

Участок №4 Курасовское сельское поселение, Вознесенское сельское поселение, Кочетковское сельское поселение, Череновское сельское поселение.

Участок №5 Владимирское сельское поселение, Хомутчанское сельское поселение.

6. Формы работы Выездного консультационного пункта:

6.1. информирование о работе Мобильного семейно-консультационного пункта на интернет-сайте МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района, информационных стендах, раздача информационных листов о работе Консультационного пункта.

6.2. индивидуальные и групповые консультации для родителей (законных представителей) по вопросам педагогической запущенности или педагогических ошибок с учетом особенностей возрастного и индивидуального развития детей, их характер и склонности, вовлечение детей в досуговую деятельность и т.д.

6.3. проведение коррекционно-развивающих занятий для детей, направленных на коррекцию поведенческих реакций детей и подростков из социально - опасных семей и семей находящихся в ТЖС.

6.4. урегулирование детско-родительских отношений и стабилизации супружеских взаимоотношений.

проведение совместных занятий с родителями и их детьми с целью обучения способам взаимодействия с ребенком.

тренинги, диагностические занятия с ребенком в присутствии родителей.

7. Требования к специалистам, ведущим приём.

Для ведения консультационной работы специалист должен обладать следующими компетентностями:

– знать нормативные документы, регламентирующие его деятельность;

– хорошо ориентироваться в детских, общесоциальных и семейных проблемах, знать причины и механизмы появления и разрешения социально значимых проблем;

– владеть методами и приёмами работы со взрослой аудиторией;

– владеть методами диагностики и образования детей, применять их с учётом

«сменяемости» контингента детей;

- владеть способами сбора и обработки информации;
- иметь высшую или I квалификационную категорию.

8. Документация Мобильного семейно-консультационного пункта.

Для фиксации деятельности Консультационного пункта ведется следующая документация:

- положение о Мобильном семейно-консультационном пункте для семей с детьми, находящихся в социально-опасном положении и иной трудной жизненной ситуации.
- план работы Мобильного семейно-консультационного пункта, который разрабатывается специалистами (специалист, социальный педагог, юрист).
- график работы Мобильного семейно-консультационного пункта.
- журнал предварительной записи родителей (заявок) в Мобильный семейно-консультационный пункт (приложение №1).
- журнал регистрации оказания методической, психолого - педагогической, консультативной помощи родителям (законным представителям) (приложение №2).
- ежемесячный отчет специалистов Мобильного семейно-консультационного пункта о результатах работы, фотоматериалы, видеоматериалы (приложение №3).
- отзывы клиентов.

Приложение 1

Журнал предварительной записи родителей в Мобильном семейно-консультационном пункте для оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям в форме семейного воспитания

	Дата обращения	Форма обращения	ФИО, телефон родителя	ФИ ребенка	Дата рождения ребенка	Повод обращения, проблема	Дата и время назначения	ФИО лица, принявшего заявку

Приложение 2

Журнал регистрации оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законных представителей), обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного воспитания

	Дата и время проведения мероприятия	Сведения о родителях, адрес, телефон	ФИ ребенка	Вид, форма работы	ФИО работника, оказавшего услугу	Подпись родителя

Приложение 3

Ежемесячный отчет о результативности работы Мобильного семейно-консультационного пункта

	Консультационный пункт селения	Количество проведенных мероприятий	Темы консультаций, должность, ФИО консультируемого	Выявленные проблемы	Рекомендации, результат

**Критерии оценки (качественные) результативности
(в соответствии с Государственным стандартом, а также Профессиональным стандартом «Психолог в социальной сфере» и
Профессиональным стандартом «Специалист по работе с семьей»)**

№	Наименование	Показатели критериев	Кол-во баллов по показателю или критерию
	I раздел	Государственный стандарт	
1	Психологическая диагностика	Диагностическое обследование психофизического, интеллектуального и эмоционального развития детей осуществляют проверкой наличия оформленных результатов обследований, в какой степени помогает это обследование определить уровень развития, склонности и способности детей к обучению, психическое состояние каждого ребенка, особенности его характера. При контроле качества психодиагностики и обследования личности детей проверяют наличие оформленных результатов обследований, в какой степени проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности каждого несовершеннолетнего, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по коррекции отклонений	
		Положительная динамика развития познавательной и эмоционально-волевой сферы	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
		Использование компьютерных программ в диагностике <i>использует систематически</i> <i>использует периодически</i> <i>не использует</i>	6 баллов 3 балла – 0 баллов т
2	Социально – психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений	Контроль качества социально-психологического консультирования осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и полно оно проводится и оказывает ли клиентам необходимую помощь в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми. При контроле качества услуг по психологическому консультированию проверяют наличие фактов проведения консультирования, в какой степени оно способствовало решению таких проблем, как налаживание в семье отношений между родителями и детьми, предупреждение и преодоление семейных конфликтов, семейное воспитание детей, в том числе детей с ограниченными возможностями, с учетом особенностей их индивидуального развития, адаптация семей к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта, формирование семейных и супружеских отношений, оказание помощи семьям, желающим принять к себе в семью детей-сирот или детей, оставшихся без попечения родителей	
		Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
3	Оказание психологической (экстренной)	Контроль качества социально-психологического консультирования осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и полно оно проводится и оказывает ли клиентам необходимую помощь в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми	

	психологической) помощи, в том числе гражданам осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования		6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
4	Социально-психологический патронаж	Контроль качества социально-психологического патронажа детей осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за ними для выявления ситуаций психического дискомфорта, конфликтных или других ситуаций, усугубляющих их трудную жизненную ситуацию, полноты и своевременности оказания необходимой в данный момент социально-психологической помощи		
		Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования		6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
5	Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование	Контроль качества услуг, связанных с психолого-педагогическим обследованием детей, анализом их поведения, тестированием под различные типы задач педагогической помощи, а также с оказанием педагогической помощи, осуществляют проверкой наличия оформленных результатов обследований, насколько результаты указанных процедур помогают выявить причины и степень социальной дезадаптации и педагогической запущенности детей, наметить и осуществить необходимые педагогические мероприятия по их адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни, обучению детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю, формированию у детей навыков общения, здорового образа жизни		
		Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования		6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
№	2 раздел	Профессиональный стандарт «Психолог в социальной сфере»		
	Трудовая функция	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
				Критерии оценивания работы психолога
1	Оказание психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную	Групповое и индивидуальное консультирование клиентов	Обосновывать применение конкретных психологических технологий для преодоления клиентами трудностей социализации Взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам	Основы психологического консультирования (виды, формы, методы) Психология семьи (подходы, онтология, структура семьи, этапы ее развития, особенности взаимоотношений) и семейных отношений Возрастные особенности развития личности в разные периоды жизни Психология кризисных состояний (концепции, подходы, факторы, методы и
				6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента,

	ситуацию			методики работы), рискология, психология горя, потери, утраты Психология малых групп (виды, взаимоотношения в малых группах, давление в группе) Особенности развития личности в неблагоприятной социальной ситуации Технологии, методы и формы оказания психологической помощи при нарушениях социализации	произошедшие в результате проведения психологического консультирования
		Разработка индивидуальных программ психологического сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников	Разрабатывать программы групповой работы по психологической поддержке клиентов Разрабатывать программы оказания психологической помощи членам социальных групп, попавших в трудную жизненную ситуацию, с участием специалистов на межведомственной основе Хранить и обрабатывать персональные данные клиентов	Основы психологического консультирования (виды, формы, методы) Психология семьи (подходы, онтология, структура семьи, этапы ее развития, особенности взаимоотношений) и семейных отношений Технологии, методы и формы оказания психологической помощи при нарушениях социализации	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (стадия разработки программы)
2	Организация психологического сопровождения и психологической помощи представителям социально уязвимых слоев населения (клиентам)	Индивидуальное или групповое консультирование клиентов по выявленным у них психологическим проблемам с целью нивелирования влияния неблагоприятной среды, помощи в социализации и адаптации к условиям проживания	Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения Применять разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с возрастом, полом и особенностями жизненной ситуации клиентов	Психология семьи и семейных кризисов Психология зависимости, аддикций, девиантология Возрастная психология Психология кризисных состояний, рискология, психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Технологии работы с разными социальными группами Документоведение	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
3	Оказание психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы	Консультирование клиентов по вопросам психологических аспектов выбора и сопровождения карьеры, набора, отбора и расстановки кадров, аттестации, работы с кадровым резервом	Применять на практике методы обучения взрослых, индивидуального и групповой работы для психологической помощи и повышения эффективности профессиональной деятельности клиентов Оценивать эффективность оказания психологической помощи клиентам	Социальная психология, психология малых групп, методология индивидуальных консультаций и тренингов (специфика, виды, длительность и т. д.) Основные теории оказания психологической помощи персоналу организаций (управление, организация, отбор и т. д.)	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в

	(клиентам)			Современные стандартные требования к документированию, периодичности, качеству и условиям оказания услуг в психологии	психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
4	Психологическое сопровождение процессов, связанных с образованием и деятельностью замещающих семей (клиентов)	Консультирование клиентов по психологическим проблемам функционирования замещающих семей	Общаться с разными категориями клиентов Общаться и взаимодействовать с детьми и подростками разных возрастов Применять разные виды и формы консультирования в соответствии с проблемами клиентов Использовать современные технологии работы с информацией, базами данных и иными информационными системами для решения вопросов оказания психологической помощи клиентам	Проблемы социализации на разных ступенях развития ребенка, нарушения социализации (дезадаптация, депривация Психология семьи (структура, функции, этапы, проблемы внутрисемейных отношений)) Психология кризисных состояний, последствий пережитых кризисных ситуаций, их проявлений в поведении Психология воспитания (семейное воспитание, институциональное воспитание), роли и функции родителей	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
4.1		Консультирование детей по психологическим проблемам в замещающих семьях	Общаться и взаимодействовать с детьми и подростками разных возрастов Применять разные виды и формы консультирования в соответствии с проблемами клиентов	Проблемы социализации на разных ступенях развития ребенка, нарушения социализации (дезадаптация, депривация Психология семьи (структура, функции, этапы, проблемы внутрисемейных отношений)) Психология кризисных состояний, последствий пережитых кризисных ситуаций, их проявлений в поведении Психология воспитания (семейное воспитание, институциональное воспитание), роли и функции родителей	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
5	Организация работы по созданию системы	Проведение групповых и индивидуальных информационных консультаций о	Грамотно, доступно любым слоям населения излагать информацию о психологических услугах	Психология семьи, консультирования семьи, кризисов семьи Проблемы социализации, социальной	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50%

	психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы	возможности получения психологических услуг	Использовать результаты мониторинга психологической безопасности и комфортности среды при разработке плана психологического просвещения и проведения информационных консультаций Владеть современными технологиями работы с информацией, сетевыми ресурсами, информационными системами и программами	адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды Национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и конфессиональные особенности воспитания)	3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
6	Разработка и реализация программ профилактической и психокоррекционной работы, направленных на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения	Консультирование населения по проблемам психологического здоровья	Осуществлять разные виды психологического консультирования населения по вопросам психологического здоровья	Социальная психология, психология малых групп, методы социальной психологии Основы составления индивидуальной программы предоставления психологических услуг Основы профилактики асоциальных явлений в обществе	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
3 раздел Профессиональный стандарт «Специалист по работе с семьей»					
№	Трудовая функция	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Критерии оценивания работы специалиста по социальной работе, социального педагога
1	Выявление семейного неблагополучия в разных типах семей и семей с	Устанавливать контакт с родителями, лицами их замещающих	Устанавливать контакты с разными типами семей и их социальным окружением Проводить разные виды социального консультирования	Психология семьи, консультирования семьи, кризисов семьи Теория, методология и технологии социальной работы применительно к семьям групп социального риска	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
1.1	семей и семей с	Проводить диагностику	Проявлять чуткость, вежливость,		6 баллов – 60-70%

	детьми, оценка рисков, определение причин социального неблагополучия в семье с детьми, фактов внутрисемейного насилия	отклонений в функционировании разных типов семей с детьми	доброжелательность, толерантность, учитывать их физическое и психологическое состояние	Конфликтология, возрастная психология, дефектология для определения проблем взаимоотношений	5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
1.2		Определять направления работы по улучшению взаимоотношений с детьми в разных типах семей и институтами социализации	Поддерживать социальные контакты с семьей и детьми Вести документацию и отчетность по характеристикам разных типов семей	Социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия Социальная психология (методы, малые группы, психологию влияния и т.д.) Типологии семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации Методы диагностики трудной жизненной ситуации, нарушений социализации Основы документоведения, современные требования к отчетности и качеству предоставления документации	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30%
2	Ведение учета разных типов семей и семей с детьми, находящихся в трудных жизненных ситуациях, в том числе в замещающих семьях, передача сведений в распределенный банк данных регионального и муниципального уровня системы учета семей	Консультировать семьи с детьми, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации	Осуществлять социальное консультирование Проводить индивидуальное консультирование взрослых и детей Вести деловое общение, общаться с разными категориями семей Проводить обследование социальной ситуации детей в разных типах семей Общаться с детьми разного возраста Фиксировать полученную информацию, вести протокол Обобщать информацию, определяющую трудную жизненную ситуацию и методов ее преодоления	Семьеведение, психология и педагогика семьи для выделения типов семей Социология, основы возрастной и социальной психологии, конфликтологии Технологии оказания помощи семьям и детям групп социального риска и условия их применения Стандарты оформления документации, деловых бумаг, запросов, в том числе, в электронном виде, правил их хранения	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
3	Проведение диагностики отклонений в функционировании выявленных семей, оценивание рисков и последствий, определение	Проводить с родителями консультирование по вопросам воспитания детей	Осуществлять разные виды социального консультирования Работать в команде, организовывать деятельность специалистов Консультироваться и получать информацию по сложным вопросам профилактики Проводить мониторинговые исследования Вести необходимую документацию,	Основы профилактики нарушений социализации семей и детей Социальная психология, проблемы социализации Методы социальной работы, инструментария для проведения мониторингов и диагностики функционирования разных типов семей	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и

	возможности активизации потенциала семей и проведения социально-психологической реабилитации		служебную переписку в соответствии с требованиями	Основы возрастной психологии и психологии личности Психология кризисных состояний, причины, признаки, критерии детского и семейного неблагополучия Способы активизации личностных ресурсов и ресурсов социального окружения семей с	поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
4	Организация и оказание всесторонней поддержки, адресных услуг, определение видов необходимой помощи детям в разных типах семей для разрешения трудной жизненной ситуации, преодоления неблагополучия, осуществление на межведомственной основе различных видов помощи	Проводить сбор и анализ информации о необходимости оказания адресных услуг разным типам семей с детьми	Определять потребность в помощи разных типов семьи и детей Находить контакт с разными типами семей и детьми разных возрастов Выявлять потенциал и ресурс разных типов семей с детьми Использовать основы правовых знаний в сфере оказания помощи и адресных услуг семьям и детям Работать в команде, вносить и оценивать свой вклад в ее деятельность	Консультирование семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации Основы возрастной и социальной психологии Регламенты ведения документации Социальные риски и рискология, кризисные состояния Цели, принципы и основы посредничества между семьями с детьми и различными институтами социализации Теории и методики социальной работы, их отличия, технологии социальной работы и специфику их использования	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Полнота сбора информации
4.1		Проводить консультирование по различным вопросам, связанным с оказанием помощи семье и детям	Определять потребность в помощи разных типов семьи и детей Находить контакт с разными типами семей и детьми разных возрастов Выявлять потенциал и ресурс разных типов семей с детьми Использовать основы правовых знаний в сфере оказания помощи и адресных услуг семьям и детям	Консультирование семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации Основы возрастной и социальной психологии Технологии разрешения семейных конфликтов Социальные риски и рискология, кризисные состояния Цели, принципы и основы посредничества между семьями с детьми и различными институтами социализации Теории и методики социальной работы, их отличия, технологии социальной работы и специфику их использования	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического

					консультирования
4.2	Активизация потенциала семей и семей с детьми, поддержка их ресурса и реализация услуг по организации вывода из трудной жизненной ситуации	Собирать информацию о семейных взаимоотношениях с детьми	Использовать правовые знания в оказании адресной помощи семье и детям Видеть перспективы и ориентироваться на положительный результат семьи	Общей психологии и основ социальной психологии Основ профилактики асоциальных явлений в обществе Методики и технологии социальной работы, специфики их использования Основ семейного консультирования	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (Полнота сбора информации)
4.3		Проводить консультирование семей с детьми по взаимодействию с разными ведомствами	Выбирать эффективные способы решения проблем семьи с детьми Мотивировать семью с детьми на использование собственного потенциала и ресурса для выхода из трудной жизненной ситуации Использовать правовые знания в оказании адресной помощи семье и детям Видеть перспективы и ориентироваться на положительный результат семьи Создавать условия для установления контактов семьи с ребенком со специалистами или учреждениями Передавать ответственность семье за принятие решений и их выполнение, а также отдельным членам семьи	Общей психологии и основ социальной психологии Технологии разрешения семейных конфликтов Основ профилактики асоциальных явлений в обществе Социально-психологических технологий оказания помощи семьям и детям групп социального риска Методики и технологии социальной работы, специфики их использования Основ семейного консультирования	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования
5	Осуществление и восстановление внутрисемейных связей, организация и проведение подготовки ребенка к возврату в кровную семью или устройству в замещающую семью	Подбирать информацию о кровной семье и ее социальном окружении	Устанавливать контакты с ребенком и семьей, общаться Консультировать, получать информацию и обобщать ее Поддерживать положительные результаты в работе с семьей, полученные разными специалистами	Современных технологий работы с разными типами семей Социальной психологии, проблем социализации Психологии зависимости, аддикций, девиантологии Теории воспитания трудных детей и подростков Методики работы социального работника с семьей Виды замещающих семей и законодательные основы передачи в них детей, условий их создания	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (Полнота сбора информации)
6	Проведение	Подбирать инструментарий для	Осуществлять все виды социального	Типологии проблем семей с детьми,	6 баллов – 60-70%

	мониторинга социокультурного окружения и условий жизни различных типов семей и семей с детьми, планирование программ оказания помощи и поддержки с целью преодоления риска социального неравенства	проведения мониторинга и методы обследования социокультурного окружения семей с детьми и обобщать полученные результаты мониторинга	консультирования Сотрудничать, организовывать взаимосвязь группы специалистов по оказанию помощи семье и детям Консультироваться и получать информацию по сложным вопросам профилактики Составлять отчеты по итогам выполнения деятельности Вести необходимую документацию в соответствии с требованиями Проводить мониторинговые исследования и обобщать результаты полученных данных	оказавшихся в трудной жизненной ситуации Социокультурные и социально-психологические основы межличностного взаимодействия семей и детей в социокультурном окружении Социальная психология, методы социальной психологии Проблемы социализации, социальная педагогика Психология кризисных состояний, причины, признаки, критерии детского и семейного неблагополучия Инструментария для проведения мониторинга социокультурного окружения	5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (Полнота сбора информации)
6.1		Давать объективную оценку результатам отношений в семьях с детьми	Осуществлять все виды социального консультирования Устанавливать контакты с разными типами семей и детей Составлять отчеты по итогам выполнения деятельности Вести необходимую документацию в соответствии с требованиями Проводить мониторинговые исследования и обобщать результаты полученных данных	Типологии проблем семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации Социокультурные и социально-психологические основы межличностного взаимодействия семей и детей в социокультурном окружении Социальная психология, методы социальной психологии Проблемы социализации, социальная педагогика Психология кризисных состояний, причины, признаки, критерии детского и семейного неблагополучия Инструментария для проведения мониторинга социокультурного окружения	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (Полнота сбора информации)
6.2		Выявлять обстоятельства возникновения трудной жизненной ситуации семей с детьми по месту жительства	Осуществлять все виды социального консультирования Устанавливать контакты с разными типами семей и детей Сотрудничать, организовывать взаимосвязь группы специалистов по оказанию помощи семье и детям Консультироваться и получать информацию по сложным вопросам профилактики Составлять отчеты по итогам выполнения деятельности	Типологии проблем семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации Социокультурные и социально-психологические основы межличностного взаимодействия семей и детей в социокультурном окружении Социальная психология, методы социальной психологии Проблемы социализации, социальная педагогика Психология кризисных состояний, причины,	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (Полнота сбора информации)

			<p>Вести необходимую документацию в соответствии с требованиями</p> <p>Проводить мониторинговые исследования и обобщать результаты полученных данных</p>	<p>признаки, критерии детского и семейного неблагополучия</p> <p>Инструментария для проведения мониторинга социокультурного окружения</p>	
7	<p>Разработка социальных проектов и внедрение их в работу с разными типами семей с привлечением специалистов на межведомственной основе</p>	<p>Проводить с родителями консультирование по вопросам воспитания детей</p>	<p>Консультироваться у специалистов</p> <p>Владеть инновационными технологиями оказания помощи семьям</p> <p>Привлекать группы родителей, оценивать их ресурс, видеть возможности для оказания взаимопомощи</p> <p>Владеть русским языком, грамотно выражать свои мысли, грамотно писать</p>	<p>Социальная психология, проблемы социализации</p> <p>Современные технологии работы с разными типами семей с детьми</p> <p>Консультирование семьи по проблемам поведения детей и подростков</p> <p>Особенности адаптации детей в разных социальных условиях</p> <p>Методы и технологии управления социальными рисками</p>	<p>6 баллов – 60-70%</p> <p>5 баллов – 50-60%</p> <p>4 балла- 30-50%</p> <p>3 балла менее 30%</p> <p>Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования</p>
7.1		<p>Проводить диагностику социальных условий жизни детей в разных семьях</p>	<p>Проводить диагностику, оценку эффективности применяемых мер</p> <p>Консультироваться у специалистов</p> <p>Владеть инновационными технологиями оказания помощи семьям</p>	<p>Социальная психология, проблемы социализации</p> <p>Современные технологии работы с разными типами семей с детьми</p> <p>Особенности адаптации детей в разных социальных условиях</p> <p>Методы и технологии управления социальными рисками</p>	<p>6 баллов – 60-70%</p> <p>5 баллов – 50-60%</p> <p>4 балла- 30-50%</p> <p>3 балла менее 30%</p> <p>(Полнота сбора информации)</p>
7.2		<p>Предоставлять рекомендации или предложения по изменению взаимоотношений с социумом, как семьям, так и специалистам</p>	<p>Организовать взаимопомощь специалистов при работе с разными типами семей</p> <p>Проводить диагностику, оценку эффективности применяемых мер</p> <p>Консультироваться у специалистов</p> <p>Владеть инновационными технологиями оказания помощи семьям</p>	<p>Социальная психология, проблемы социализации</p> <p>Современные технологии работы с разными типами семей с детьми</p> <p>Особенности адаптации детей в разных социальных условиях</p> <p>Методы и технологии управления социальными рисками</p>	<p>6 баллов – 60-70%</p> <p>5 баллов – 50-60%</p> <p>4 балла- 30-50%</p> <p>3 балла менее 30%</p> <p>Заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического</p>

					консультирования
7.3	Обеспечение представительства интересов несовершеннолетних в суде, различных учреждениях и организациях в целях защиты их прав	Осуществлять правовую информированность и грамотность детей разных возрастов и типов семей	Устанавливать контакты, вести переговоры, договариваться Сплачивать группу, находить общие интересы Устанавливать взаимоотношения со средствами массовой информации, с некоммерческими организациями по оказанию помощи по защите несовершеннолетних Разрабатывать регламент взаимодействия Умение отстаивать интересы несовершеннолетних в разных инстанциях	Психология малых групп, делового общения Правовая грамотность несовершеннолетних Законодательство по защите прав несовершеннолетних Методики работы социального работника и ее специфики Доброжелательность, соблюдение прав, проявление этических норм во взаимодействии	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (Полнота предоставления информации)
7.4		Вести документацию, служебную переписку в соответствии с требованиями	Оформлять документацию, деловые бумаги, запросы, в том числе в электронном виде, сохранять их в соответствии с требованиями	Психология малых групп, делового общения Правовая грамотность несовершеннолетних Законодательство по защите прав несовершеннолетних Методики работы социального работника и ее специфики	6 баллов – 60-70% 5 баллов – 50-60% 4 балла- 30-50% 3 балла менее 30% (Полнота информации)

Оценка предоставляемых услуг

Для психолога: по разделу 1 и разделу 2 (суммируется)

Высокий показатель: 70-84

Средний показатель: 55 -69

Показатель ниже среднего: 40-54

Низкий показатель: ниже 39

Для специалиста по работе с семьей: по разделу 1 и разделу 3 (суммируется)

Высокий показатель: 120-144

Средний показатель: 90-119

Показатель ниже среднего: 60-89

Низкий показатель: ниже 59

Основные понятия, используемые в оценке качества

Внутренние признаки результативности семейного консультирования - заметные положительные изменения в психологии и поведении клиента, произошедшие в результате проведения психологического консультирования

Время проведения консультирования – определенное время или промежуток времени дня, в течение которого проводится психологическое консультирование; количество времени, затрачиваемого психологом-консультантом на работу с клиентом

Количество встреч консультанта с клиентом – общее число личных встреч консультанта и клиента в течение определенного времени: недели, месяца или года, необходимых консультанту и клиенту для того, чтобы полностью решить проблему клиента

Условия результативности консультирования – совокупность условий, положительно или отрицательно влияющих на результаты психологического консультирования, включая степень сложности решаемых проблем, настрой клиента, опытность и профессионализм психолога-консультанта, обстановку проведения психологического консультирования и т.п.

Основные функций консультирования (Counseling functions): советы, подбадривание, коммуникации, освобождение от эмоционального напряжения, прояснение мыслей и переориентация.

Этапы консультирования – последовательные шаги в проведении психологического консультирования, рассчитанные на достижение частных целей консультирования, которые преследуются в его процессе. К э.п.к. относятся, в частности, настрой клиента на исповедь, выслушивание психологом-консультантом исповеди клиента, прояснение сути проблемы клиента, поиск и формулирование рекомендаций по ее практическому решению

Диагностический этап консультирования – этап психологического консультирования, во время которого клиент рассказывает консультанту о своей проблеме, а консультант внимательно слушает его, обсуждает, уточняет с ним проблему, ставит ее психологический диагноз, а также, если в этом возникает необходимость, проводит психодиагностическое обследование самого клиента.

Рекомендательный этап психологического консультирования – этап психологического консультирования, на котором консультант вместе с клиентом находят и уточняют практические рекомендации по решению проблемы клиента.

Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги – полнота и своевременность предоставления социальной услуги, результативность предоставления (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг), удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб

Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности – услуга предоставляется по запросу получателя социальных услуг.

Описание социальной услуги в ходе предоставления указанной социальной услуги осуществляются следующие действия: выявление социально-психологических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг; разъяснение получателю социальных услуг сути проблем и определение возможных путей их решения; разработка для получателя социальных услуг рекомендаций по решению стоящих перед ним социально- психологических проблем; привлечение в случае необходимости к работе с получателем социальных услуг других специалистов.

Количественные показатели услуги

п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество граждан (семей), обратившихся за предоставлением социальных услуг в форме консультирования	чел.	Количество граждан, которым фактически предоставлены консультационные за определенный период времени

2.	Доля граждан (семей), получивших социальные услуги, от общего количества обратившихся	%	Максимальное значение показателя - 100%, показатель рассчитывается с учетом имеющейся очередности
3.	Удельный вес семей, получивших консультационные услуги, к общему числу семей, проживающих на территории участка.	%	Значение показателя - не менее 3%
	Удельный вес семей, получивших консультационные услуги, и давшие высокую оценку к общему числу семей, получивших услуги консультанта	%	Значение показателя - не менее 90%

Собственная система контроля качества



Первая составляющая системы качества

Плановые проверки проводятся на основании плана контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемого приказом директора КЦСОН

Периодичность проведения плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества социальных услуг, но не реже одной проверки в год.

Оперативные проверки системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или отдельным работником, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

Оперативные проверки также проводятся в случае жалоб и заявлений граждан на неудовлетворительное качество предоставляемых социальных услуг.

О проведении как плановых так и оперативных проверок качества издается приказ директора, в котором указывается:

- состав службы, осуществляющей проверку;
- вид проверки (плановая, оперативная);
- наименование структурного подразделения, либо работника, в отношении которого проводится проверка;

- наименование контрольных мероприятий.

По итогам проверки составляется отчет о состоянии системы качества (отчет о состоянии качества предоставляемых социальных услуг), в котором указывается:

- наименование подразделения, либо Ф.И.О. работника, в отношении которого проводилась проверка;

- вид проверки (плановая, оперативная);
- период проведения проверки;
- наименование контрольных мероприятий;
- критерии оценки стандартов качества социальных услуг;

при проверке системы качества:

- результат проверки соответствия системы качества требованиям Положения;
- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

- анализ и оценка результатов работы отделения в области качества услуг;

- рекомендации, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

при проверке качества предоставляемых социальных услуг:

- нормативные и фактические показатели стандартов качества социальных услуг;

- оценка качества социальных услуг по параметрам, указанным в Положении, порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых социальных услуг стандартам качества социальных услуг;

- документально подтвержденные факты нарушений, выявленных в ходе проверки со ссылками на нарушенные требования стандартов качества (или отсутствие таковых);

- выводы и предложения по устранению выявленных нарушений (при наличии);

- рекомендуемые сроки устранения выявленных нарушений (при наличии).

Отчет по итогам проведения проверки качества подписывается председателем службы контроля, всеми членами службы, участвующими в проведении проверки, а также руководителями отделений, в отношении которых проводилась проверка.

Вторая составляющая системы качества

Проверки качества предоставляемых населению работниками отделений социальных услуг осуществляется руководителями отделений не реже одного раза в квартал. Результаты проверки оформляются в виде отчета о состоянии качества услуг, который подписывается руководителем отделения, осуществлявшим проверку и направляется для рассмотрения директору КЦСОН. Отчеты с исполненными резолюциями директора подшиваются в папку контроля качества предоставляемых социальных услуг.

Для регулярного изучения мнения клиентов о качестве получаемых социальных услуг в отделениях не реже одного раза в полгода по распоряжению директора КЦСОН организуются социологические опросы в виде анкетирования получателей услуг. Обработку анкет, формирование сводных данных, а также разработку рекомендаций по результатам анкетирования осуществляет назначенный специалист.

Анкета для опроса получателей услуги

Уважаемые родители!

«Оценка удовлетворенности качеством предоставленных консультационных услуг».

Просим Вас ответить на вопросы:

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги форме (если нет, укажите причины)?
 в полной мере
 не в полной мере
 затрудняюсь ответить
 не удовлетворены
 причины _____
2. Удовлетворены ли Вы доступностью оказания услуги (если нет, укажите причины):
 в полной мере
 не в полной мере
 затрудняюсь ответить
 не удовлетворены
 причины _____
3. Если вы пользовались дистанционной услугой, посредством какой связи Вы получали?
 программы Skype
 сайта учреждения <http://rcgarmoniya.ru/>, в разделе «Родителям», «Консультации»
 переписки по электронной почте rcgarmoniya@rcgarmoniya.ru
 консультация по телефону
 другое _____
4. Удовлетворены ли Вы отношением специалистов, оказывающих услугу (если нет, укажите причины)?
 в полной мере
 не в полной мере
 затрудняюсь ответить
 не удовлетворены
 причины _____
5. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленных услуг (если нет, укажите причину)?
 в полной мере
 не в полной мере
 затрудняюсь ответить
 не удовлетворены
 Причина в связи _____
 Причина в специалисте _____
6. Удовлетворены ли Вы результатами оказанных услуг (если нет, укажите причину)?
 в полной мере
 не в полной мере
 затрудняюсь ответить
 не удовлетворены
 причины _____

7. Оцените качество оказанных услуг по 3-х балльной системе (3 балла – отлично, 2 балла – удовлетворительно, 1 балл – неудовлетворительно)	1	2	3
--	---	---	---

МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района
Мобильный семейно-консультативный пункт

30911 0, Белгородская область, поселок Ивня, ул. Ленина д. 4, А Телефон (47243)5-55-32, e-mail kcsnivn@mail.ru

Индивидуальная программа предоставления социальных (консультационных) услуг

№ _____
(дата составления)

1. Фамилия, имя, отчество _____
2. Пол _____ 3. Дата рождения _____
4. Адрес места жительства:
почтовый индекс _____ город (район) _____
село _____ улица _____ дом № _____
корпус _____ квартира _____ телефон _____
5. Адрес места работы:
почтовый индекс _____ город (район) _____
улица _____ дом _____ телефон _____
6. Серия, номер паспорта или данные иного документа, удостоверяющего личность, дата выдачи этих документов, наименование выдавшего органа _____
7. Адрес электронной почты (при наличии) _____
8. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг разработана впервые, повторно (нужное подчеркнуть) на срок до: _____
9. Форма социального обслуживания _____
10. Виды социальных услуг:

I. Социально-психологические

№ п/п	Проблема, с которой обратился клиент	Наименование социально-психологической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность и срок предоставления услуги	Отметка о выполнении

Наименование социально-психологической услуги	Объем предоставления услуги (Консультирование по проблеме)	Периодичность предоставления услуги
Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений		
Психологическая помощь детям по снятию стрессового состояния, вызванного сложившейся жизненной ситуацией		
Экстренная психологическая (в том числе по телефону)		

<p>Психологическая коррекция, направленная на преодоление или ослабление искажений в психическом развитии детей, в том числе воспитательно-профилактическая работа по устранению различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии их психического развития (индивидуальная и групповая психо-коррекционная работа)</p>		
<p>Психологическая помощь в установлении или восстановлении утраченных контактов с семьей, возвращении детей к родителям или лицам, их заменяющим, в восстановлении или установлении социального статуса в коллективе сверстников, по месту учебы</p>		
<p>Психологическое консультирование по вопросам предупреждения и преодоления семейных конфликтов, социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта</p>		
<p>Психологическое консультирование семей, имеющих на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам отношений между родителями и детьми, специфики семейного воспитания приемных детей</p>		
<p>Психологическое консультирование семей, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на этапе осуществления выбора и приема ребенка</p>		
<p>Психотерапевтическая помощь родителям приемных детей в понимании их проблем, выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации</p>		

II. Социально-педагогические

№ п/п	Проблема, с которой обратился клиент	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность и срок предоставления услуги	Отметка о выполнении

Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги (Консультирование по проблеме)	Периодичность предоставления услуги
Консультирование детей по вопросам жизненного устройства и выбора профессии		
Социально-педагогическая диагностика и обследование интеллектуального и эмоционального развития детей, склонностей и способностей		
Социально-педагогическое консультирование по вопросам преодоления семейных конфликтов, ранней профориентации детей и их трудоустройства, по методике семейного воспитания		

Содействие в получении образования и установлении формы обучения		
Содействие в восстановлении (при необходимости) нарушенных связей со школой, в установлении позитивного отношения к учебной деятельности, в том числе оказание педагогической помощи для восстановления статуса в коллективе сверстников по месту учебы		
Педагогическая помощь семьям с педагогической несостоятельностью родителей: педагогическая коррекция неадекватных форм поведения родителей и их установок при воспитании детей, помощь родителям в вопросах преодоления педагогической запущенности или педагогических ошибок		
Оказание педагогической помощи семьям, имеющим детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей с учетом их психического и физического состояния, обучение родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях, организация их внешкольного образования (при необходимости) и налаживания учебного процесса		
Обучение навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов) молодых семей и семей с несовершеннолетними супругами		
Оказание педагогической помощи родителям в семьях, имеющих на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в воспитании приемных детей с учетом их физического и психологического состояния, характера и наклонностей		

III. Социально-правовые

№ п/п	Проблема, с которой обратился клиент	Наименование социально-правовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность и срок предоставления услуги	Отметка о выполнении

№ п/п	Наименование социально-правовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении

Наименование социально-правовой услуги	Объем предоставления услуги (Консультирование по проблеме)	Периодичность предоставления услуги
Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов		
Консультирование по социально-правовым вопросам (семейно-брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов); социально-правовой патронаж семей		
Социально-правовые услуги малообеспеченным, многодетным, неполным семьям, беременным женщинам, кормящим матерям и матерям, находящимся в отпуске по уходу за ребенком (оказание юридической помощи в оформлении документов для осуществления мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством Российской Федерации)		
Социально-правовые услуги семьям, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии (содействие в оформлении представлений на родителей в комиссии по делам несовершеннолетних, содействие в оформлении документов на лишение родителей родительских прав, содействие в оформлении документов для направления детей (при необходимости) в учреждения социального обслуживания на временное		

пребывание)		
Социально-правовые услуги безработным гражданам и гражданам, вернувшимся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений (оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства).		
Консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, жилищное, трудовое законодательство, права детей)		

IV. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов

№ п/п	Наименование услуги	Объем	Периодичность	Срок предоставления	Отметка о

11. Условия предоставления социальных услуг: _____

(указываются необходимые условия, которые должны соблюдаться поставщиком социальных услуг при оказании социальных услуг с учетом формы социального обслуживания)

12. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги:

Наименование формы социального обслуживания, вида социальных услуг, социальной услуги, от которых отказывается получатель социальных услуг	Причины отказа	Дата отказа	Подпись получателя социальных услуг

Заключение о выполнении индивидуальной программы предоставления социальных услуг

от _____ № _____

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг реализована полностью (не полностью) (нужное подчеркнуть).

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-бытовых социальных услуг

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-медицинских социальных услуг:

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-психологических социальных услуг:

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-педагогических социальных услуг:

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-трудовых социальных услуг:

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-правовых социальных услуг:

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления мероприятий по социальному сопровождению:

Примечание: Оценка результатов указывается на основании анализа реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг применительно к улучшению условий жизнедеятельности и (или) расширению возможностей получателя социальных услуг самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Рекомендации:

(подпись лица, уполномоченного (расшифровка подписи)

М.П. " __ " _____ 20__ г.

Проект

«Формирование культуры традиционных семейных ценностей у подростков Ивнянского района (клуб «Сударушка»)

Руководитель проекта:

Аксенова Елена Михайловна

Заместитель начальника управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района,
тел. 8(47-243)5-53-66,

Е-mail: oszn_ivnya@mail.ru

Администратор проекта:

Юдина Татьяна Николаевна

Начальник отдела субсидий и компенсаций на оплату жилищно-коммунальных услуг управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района,

тел. 8(47-243)5-19-98,

Е-mail: oszn_ivnya@mail.ru

Описание ситуации «как есть»

- ✘ Отсутствие у подростков культуры семейных ценностей
- ✘ Неготовность девочек к роли жены и матери
- ✘ Снижение количества браков на 12% к уровню 2014 года
- ✘ Рост процентного соотношения разводов к заключенным бракам до 57%
снижение рождаемости на 29,6% к уровню 2014 года



Цель проекта:	К июлю 2020 года приобщить к культуре традиционных семейных ценностей не менее 400 школьниц подросткового возраста
Способ достижения цели:	Создание клуба «Сударушка» для девочек-подростков на базе школ Ивнянского района
Результат проекта:	К июлю 2020 года посредством деятельности клуба «Сударушка» приобщены к культуре традиционных семейных ценностей не менее 400 школьниц подросткового возраста
Требования к результату:	<ul style="list-style-type: none"> -Проведена информационно-разъяснительная работа по привлечению школьниц подросткового возраста к участию в деятельности клуба в не менее 15 школах района - Разработано Положение о клубе «Сударушка» - Закреплено не менее 5 ответственных за проведение тематических занятий от учреждений культуры, здравоохранения, социальной защиты, образования, ЗАГСа. - Проведены не менее 6 заседаний клуба в не менее 15 школах района - Организовано проведение мастер-классов - Создана в сети интернет страница «Сударушка»
Пользователи результата проекта:	Подростки Ивнянского района и их родители, администрация района

Описание ситуации «как будет»

- Приобретение навыков шитья, вязания, рукоделия, правильного питания, здорового образа жизни,
- Приобщение к культуре поведения девочки как к будущей хранительнице семейного очага
- Ознакомление с семейным правом и мерами государственной поддержки,
- Ознакомление с исторически сложившимися семейными традициями, духовными ценностями
- Получение представления об этике и психологии семейной жизни

№	Наименование	Бюджет проекта, тыс. руб.	Бюджетные источники			Внебюджетные источники		
			федеральный	областной	местный	средства хоз. субъекта	заемные средства	прочие
1.	Создание клуба «Сударушка»							
2.	Закрепление ответственных за проведение тематических занятий							
3.	Проведение информационно-разъяснительной работы по привлечению школьниц подросткового возраста к участию в деятельности клуба в не менее 15 школах района							
4.	Организация и проведение заседаний клуба в школах района				50			
5.	Создание и администрирование в сети интернет страницы «Сударушка»							
Всего:					50			

№	ФИО	Должность и основное место работы	Выполняемые в проекте работы
5.	Булгакова Маргарита Альбертовна	Управление социальной защиты населения администрации Ивнянского района, начальник отдела опеки, семьи, материнства и детства	Член рабочей группы, ответственный за создание и администрирование группы в сети интернет
6.	Беликова Юлия Евгеньевна	Муниципальное казенное учреждение «Управление образования муниципального района «Ивнянский район» Белгородской области, методист-психолог	Член рабочей группы, ответственный за взаимодействие с общеобразовательными учреждениями района
7.	Абраменко Татьяна Викторовна	Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры администрации муниципального района «Ивнянский район» Белгородской области, начальник	Член рабочей группы, ответственный за проведение тематических мастер-классов
8.	Кабдина Виктория Вячеславовна	Администрация муниципального района «Ивнянский район», начальник отдела ЗАГС	Член рабочей группы, ответственный за взаимодействие с представителями духовенства, проведение мероприятий правовой направленности

«Совершенствование системы социальной поддержки семей в связи с рождением и воспитанием детей на территории Ивнянского района»

Руководитель проекта:

Кременев Владимир Михайлович,

Начальник управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района,
тел. 8(47-243)5-12-97,

E-mail: oszn_ivnya@mail.ru

Администратор проекта:

Аксенова Елена Михайловна

Заместитель начальника управления социальной защиты населения администрации Ивнянского района,
тел. 8(47-243)5-53-66,

E-mail: oszn_ivnya@mail.ru

описание ситуации «как есть»

- ✘ На территории Ивнянского района по состоянию на 01.01.2018г. проживает 2721 семья, в которых воспитываются 3713 несовершеннолетних детей.
- ✘ Численность несовершеннолетних детей сокращается (01.01.2017 – 3855 человек, 01.01.2018 – 3713 человек, т.е. снижение на **3.7%**)
- ✘ Из них на учете как проживающие в малообеспеченных семьях или находящиеся в трудной жизненной ситуации в УСЗН Ивнянского района состоят 1380 детей, что составляет 37,2% от общего числа детского населения района
- ✘ Не смотря на рост числа семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи и защите, наблюдается снижение количества получателей детских пособий: 01.01.2017 – 812 чел., 01.01.2018 – 752 чел.
- ✘ Среди многодетных семей растет количество должников по оплате за пользование коммунальными услугами, т.е. не получающими ЕДК (на 01.02.16г. – 79 семей, на 01.02.17 – 54 семьи)
- ✘ Перечень мер социальной поддержки для граждан, имеющих детей, и условия их предоставления постоянно изменяются.
- ✘ Растет число семей, несвоевременно обращающихся за предоставлением мер социальной поддержки

категории детей



Цель проекта:	К июлю 2019 года оказать социальную и материальную поддержку не менее 500 семьям с детьми, в том числе малообеспеченным и находящимся в трудной жизненной ситуации, проживающим на территории Ивнянского района.
Способ достижения цели:	Создание на базе УСЗН администрации Ивнянского района клуба «Мамина школа» для проведения информационно-разъяснительной и обучающей работы
Результат проекта:	Оказана социальная и материальная поддержка не менее 500 человек из семей с детьми, в том числе малообеспеченных и находящихся в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории Ивнянского района к июлю 2019 года
Требования к результату:	<ul style="list-style-type: none"> - Организация не менее 30 выездных заседаний клуба «Мамина школа» - Создание группы «Мамина школа» в сети интернет. - Создание и распространение не менее 3 видов информационных буклетов и памяток в количестве не менее 500 штук - Вручение памятных подарков 100% новорожденных, родившихся в 2018 году и зарегистрированных в органах ЗАГС Ивнянского района - Охват деятельностью клуба не менее 500 жителей Ивнянского района, из семей с детьми, в том числе малообеспеченных и находящихся в трудной жизненной ситуации - Согласование графика выездов с главами сельских поселений
Пользователи результата проекта:	<ul style="list-style-type: none"> - Администрация Ивнянского района; - семьи с детьми, в том числе малообеспеченные и находящиеся в трудной жизненной ситуации, проживающие на территории Ивнянского района.

Описание ситуации «как будет»

- ✘ На базе УСЗН администрации Ивнянского района будет создан клуб «Мамина школа» для проведения популяризационной, информационно-разъяснительной и обучающей работы среди жителей Ивнянского района из числа семей с детьми, в том числе из малообеспеченных и находящихся в трудной жизненной ситуации
- ✘ В сети интернет будет создана группа «Мамина школа», где будут оперативно размещаться информационные материалы и объявления, налажена обратная связь с подписчиками по оказанию консультативной и практической помощи
- ✘ 100% новорожденных, родившихся в 2018-2019 году и зарегистрированных в органах ЗАГС Ивнянского района, будут вручены памятные подарки
- ✘ Возрастет число получателей пособий и компенсаций (в том числе детских пособий: 01.01.2017 – 812 чел., 01.01.2018 – 752 чел, планируемое на 01.01.2019 – 830 чел.)
- ✘ Снизится число многодетных семей, имеющих задолженность по оплате за коммунальные услуги
- ✘ Будет обеспечена до 100% доля семей с детьми, получающих меры социальной поддержки, от общей численности семей, обратившихся и имеющих право на них

№	Наименование	Бюджет проекта, тыс. руб.	Бюджетные источники			Внебюджетные источники			
			федеральный	областной	местный	средства инвестора	средства хоз. субъекта	заемные средства	прочие
1.	Организация деятельности клуба «Мамина школа»	10							10
2.	Подготовка и распространение памяток и буклетов о мерах социальной поддержки для семей с детьми								
3.	Создание и администрирование в сети интернет группы «Мамина школа»								
4.	Вручение памятных подарков новорожденным	100			100				
Всего:		110			100				10

Участие Бюджетов в проекте

№	Форма участия			
		Федеральный		Местный
1	Прямое бюджетное финансирование			100
2	Земельный участок			
3	Инфраструктура		Размер участия бюджета , тыс. руб.	
3.1	Дороги		Областной	
3.2	Электроэнергия			
3.3	Газоснабжение			
3.4	Водоснабжение			
4	Субсидии			
5	Обеспечение			
5.1	Гарантии			

5.2	Залоги			
6	Прочие формы участия			
Итого:				100

№	ФИО	Основное место работы, должность	Роль в проекте
1.	Кременев Владимир Михайлович	Управление социальной защиты населения администрации Ивнянского района, начальник	Руководитель проекта, ответственный за материальное обеспечение деятельности клуба «Мамина школа»
2.	Листопад Наталья Михайловна	Администрация Ивнянского района, заместитель главы администрации района по социально-культурному развитию	Куратор проекта, ответственный за координацию работы с администрациями сельских поселений
3.	Аксёнова Елена Михайловна	Управление социальной защиты населения администрации Ивнянского района, заместитель начальника	Администратор проекта, ответственный за взаимодействие с организациями района, администрациями сельских поселений, создание группы в сети интернет

4.	Юдина Татьяна Николаевна	УСЗН	Оператор мониторинга, ответственный за согласование графиков выездов и организацию выездных собраний клуба, разъяснительную работу по оплате за ЖКУ
5.	Булгакова Маргарита Альбертовна	УСЗН	Член рабочей группы, ответственный за разработку памяток о мерах социальной поддержки, за проведение выездных собраний клуба, разъяснительную работу по мерам социальной поддержки семьям с детьми

№	ФИО	Основное место работы, должность	Роль в проекте
6.	Кобцева Алла Евгеньевна	Администрация Ивнянского района, главный специалист отдела доходов управления финансов и налоговой политики	Член рабочей группы, ответственный за мониторинг финансирования
7	Яковлева Людмила Ивановна	МБУ СО ССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района, директор	Член рабочей группы, ответственный за приобретение и вручение подарков новорожденным