

## ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ МБУСОН ГОРОДА КУРСКА «СОЦИАЛЬНАЯ ГОСТИНАЯ»

**Н.И. Агронина**, канд. пед. наук, доцент  
Курский государственный университет  
(Россия, г. Курск)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-10-2-6-10

**Аннотация.** В работе приведены результаты социологического опроса семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, которые находятся в МБУСОН г. Курска «Социальная гостиная». Целью опроса являлась оценка эффективности предоставляемых социальных услуг: социально-бытовых; социально-медицинских; социально-психологических; социально-педагогических; социально-трудовых и социально-правовых. По результатам опроса были даны рекомендации по усовершенствованию социальных услуг, которые помогут сотрудникам учреждения повысить эффективность их деятельности.

**Ключевые слова:** социальная гостиная, семья, дети, трудная жизненная ситуация, социальные услуги.

В современном мире все больше и больше семей сталкиваются с трудными жизненными ситуациями, которые они не в силах преодолеть самостоятельно. Причины возникновения неблагополучия в семье могут быть весьма разнообразными.

Многодетность, отсутствие одного из родителей, наличие инвалидов или длительно болеющих членов в семье, а также неблагоприятный психологический микроклимат, факты физического, сексуального или психического насилия в отношении женщин или детей, социально-опасное положение и малообеспеченность являются наиболее распространенными причинами попадания семьи в трудную жизненную ситуацию.

Недостаток финансовых средств является наиболее значимым фактором, из-за которого данный социальный институт может оказаться в сложных жизненных обстоятельствах. Когда семья не может обеспечить базовые потребности, такие как питание, жилье и одежда, это может привести к снижению качества их жизни, разрушению семейных отношений, хроническому стрессу и тревожности. Вышеперечисленные причины могут, в свою очередь, увеличить риск злоупотребления алкоголем, наркотическими и психотропными средствами, а также повысить вероятность жестокого обращения внутри семьи,

что приводит к ухудшению физического и психологического здоровья всех ее членов.

Основные теоретико-методологические вопросы социальной работы с семей, оказавшейся в трудной жизненной ситуации изложены в работах Е.И. Холостовой, В.И. Зинойевой, Н.Ф. Басовой, С.В. Климовой, А.В. Ермиловой, Л.И. Кононовой.

Социальные учреждения играют важную роль в жизни людей, которые попали в сложные жизненные обстоятельства. Они оказывают поддержку и помощь тем, кто оказался в беде и не может справиться с трудностями самостоятельно. Одним из таких учреждений является МБУ СОН г. Курска «Социальная гостиная», которая оказывает помощь женщинам с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Основным направлением работы данной организации является предоставление социальной поддержки женщинам с детьми, проживающим в городе Курск, которые оказались в трудной жизненной ситуации, а также оказание экстренной помощи в случаях чрезвычайных ситуаций через предоставление разнообразных социальных услуг.

Главной целью данного учреждения является предоставление социального обслуживания для женщин с детьми, а также

для семей, которые оказались в трудной жизненной ситуации.

Консультативное отделение принимает обращения граждан, как в открытой, так и в анонимной форме. Его специалисты дают рекомендации нуждающемуся гражданам по вопросам социального обслуживания, профессиональной ориентации и правовой поддержки. Кроме того, здесь проводится социально-педагогическое консультирование и оказывается психологическая помощь, включая экстренные консультации по телефону и выезды к семьям в случае необходимости.

В отделении временного проживания для женщин с детьми, которые попали в трудную жизненную ситуацию, создаются условия, близкие к домашним, для их нормальной жизнедеятельности. Обеспечиваются возможности для вовлечения клиентов в трудовую, учебную и иные виды деятельности, а также процесс самообслуживания. В подразделении созданы пространства, которые включают в себя: спальни, кухню, для приготовления и приема пищи, комнаты для занятий и игр, а также места общего пользования.

В отделении по кризисной психологической помощи детям, которые стали жертвами жестокого обращения, проводится профилактическая работа по предотвращению семейного неблагополучия и социального сиротства. Основной задачей подразделения является осуществление прав ребенка на защиту от насилия и жестокого обращения. Для этого ведется работа по формированию нетерпимого отношения в обществе к любым проявлениям насилия по отношению к детям, повышению детской информированности о возможных рисках и опасностях, а также раннему выявлению случаев жестокого обращения и насилия над детьми. Кроме того, отделение занимается психологической реабилитацией детей, разрабатывает индивидуальные программы психолого-педагогического и медико-санитарного сопровождения для детей, которые пострадали от насилия и жестокого обращения.

Предоставление социальных услуг в учреждении производится в двух формах:

стационарной и социальном обслуживании на дому. К услугам, которые предоставляет МБУ СОН г. Курска «Социальная гостиная» относятся социально-бытовые, социально-психологические, социально-медицинские, социально-педагогические, социально-трудовые и социально-правовые. Также, организация оказывает услуги по развитию коммуникативных навыков для получателей социальных услуг с ограниченными возможностями здоровья.

В организации в 2023 году было проведено опросное исследование среди малообеспеченных семей, состоящих на патронаже. В анкетировании приняло участие 20 респондентов. Целью исследования являлась оценка эффективности работы учреждения и изучение влияния оказываемых услуг на улучшение жизненного положения данных семей. Опрос включал 17 вопросов, проводился устно, методом личной беседы во время социального рейда.

Так, среди опрошенных 20% (4 чел.) являются полными семьями, а 80% (16 чел.) имеют в своем составе лишь одного родителя. В результате опроса выяснилось, что все неполные семьи являются материнскими.

В соответствии с половыми характеристиками клиентов, 95% (19 чел.) из них являются женщинами, а 5% (1 чел.) – мужчинами.

При анализе возрастных характеристик стало ясно, что 50% (10 чел.) опрошенных относятся к такой возрастной группе, как молодежь, 40% (8 чел.) находятся в возрастном периоде от 36 до 55 лет, и лишь 5% (1 чел.) принадлежат к возрастной категории от 15 до 20 лет.

Количество детей в малообеспеченных семьях различно. Так, в общей сложности шесть семей имеют в своем составе более 3 детей, то есть являются многодетными, в девяти семьях воспитывают двух или трех детей, четыре имеют в своем составе одного ребенка. В целом, данные результаты позволяют сделать вывод о том, что семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, имеют разный состав и количество детей, что требует индивидуального под-

хода при предоставлении социальных услуг.

Особое место в исследовании занял вопрос о том, какие услуги в МБУ СОН г. Курска «Социальная гостиная» являются наиболее востребованными для малообеспеченных семей. Так, первыми по популярности, среди клиентов социальной службы, являются социально-бытовых услуги, ими воспользовались 100% (20 чел.) респондентов. Также немало востребованной является помощь психолога, данной услугой воспользовались 75% (15 чел.) малообеспеченных семей. Пользуется спросом, среди респондентов, обращение к специалистам социальной службы за социально-педагогической и социально-правовой помощью. Данными услугами воспользовались 70% (14 чел.) и 65% (13 чел.) семей, соответственно. 55% (11 чел.) опрошенных воспользовались медицинским сопровождением в лечебное учреждение. 20% (4 чел.) семей была оказана помощь в трудоустройстве и проведено консультирование по вопросам самообеспечения.

По результатам опроса среди респондентов, которые обратились за помощью в МБУ СОН г. Курска «Социальная гостиная» 60% (12 чел.) отметили, что социально-бытовое положение их семьи улучшилось после получения социальной поддержки. Однако, 40% (8 чел.) опрошенных считают, что их положение осталось на том же уровне, что и до обращения в данное учреждение социального обслуживания населения.

Очень интересным являются данные о эмоционально-психологическом состоянии семьи. Известно, что низкий уровень дохода может отразиться на эмоционально-психологическом состоянии семьи. Сравнивая характеристики «до» и «после» социально-психологической помощи, можно увидеть значительные изменения в этих показателях. Например, доля конфликтных отношений снизилась. До обращения в учреждение эта проблема присутствовала в 50% (10 чел.) семей, а после лишь в 5% (1 чел.) из них сохранились прежние деструктивные способы взаимодействия. 30% (6 чел.) респондентов смог-

ли преодолеть негативные тенденции в их взаимоотношениях, и теперь, как отмечают опрошенные, благодаря психологической помощи, внутри семьи царит атмосфера дружбы, взаимопонимания и поддержки. В 15% (3 чел.) семьях конфликтные отношения сменились на отношения без эмоциональной окраски. Таким образом, после обращения в МБУ СОН г. Курска «Социальная гостиная», 95% (19 чел.) респондентов сообщили об улучшении эмоционально-психологической обстановки внутри семьи.

Следующий вопрос анкеты касался социально-правового положения семьи. Результаты опроса показали, что 55% (11 чел.) семей смогли повысить уровень правовой грамотности и успешно решить свои юридические проблемы. Однако 45% (9 чел.) респондентов отметили, что их социально-правовое положение осталось без изменений.

Среди респондентов 60% семей (12 чел.) с доходом ниже прожиточного минимума улучшили внутрисемейные отношения путем социально-педагогического консультирования. Был организован детский досуг, а также некоторым семьям было оказано содействие в получении образования с учетом физических и умственных способностей.

Анализ данных, отображающих текущую социально-трудовую ситуацию в семьях, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, показывает, что число трудоустроенных граждан, получающих социальную поддержку, осталось стабильным и составило 35% (7 чел.). Однако, количество занятых уходом за детьми или членами семьи с ограниченными возможностями выросло и достигло 35% опрошенных, причем около 15% (3 чел.) человек перешли из категории безработных в категорию, занятых уходом. Однако, несмотря на положительные изменения, которые семьи достигли благодаря оказанной помощи, 30% (6 чел.) трудоспособного населения из малообеспеченных семей продолжают оставаться безработными. Эта негативная тенденция указывает на необходимость дополнительных усилий в области трудоустройства и поддержки таких семей.

Данные о материально-экономическом положении семьи показывают, что 80% (16 чел.) опрошенных отмечают, что содействие, оказанное МБУ СОН г. Курска «Социальная гостиная» в оформлении пенсий, выплат и льгот, а также вследствие получения натуральной помощи на регулярной основе, в виде продуктовых наборов, одежды и предметов личной гигиены и первой необходимости значительно улучшило их финансовое положение. В тоже время у 20% (4 чел.) опрошенных оно осталось прежним.

Следует отметить, что пользователи социальных услуг полностью удовлетворены их качеством. Это является подтверждением высокого уровня обслуживания, которое предоставляется МБУ СОН г. Курска «Социальная гостиная». 100% (20 чел.) опрошенных дали положительную оценку доступности и полноте информации об учреждении, которая размещена на информационных стендах и официальном сайте в Интернете. Клиенты выразили удовлетворение временем ожидания услуг, профессионализмом персонала и графиком работы учреждения.

На вопрос: «Посоветуете ли вы своим родственникам или знакомым обратиться в муниципальное бюджетное учреждение социально обслуживания населения города Курска «Социальная гостиная для оказания помощи женщинам с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации» 100% (20 чел.) респондентов единогласно ответили «Да».

Таким образом, проведенный опрос подтверждает, что МБУ СОН «Социальная

гостиная» играет большую роль в жизни семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и предоставляет им необходимую помощь и поддержку в различных сферах, способствуя улучшению их жизненного положения и снижению социального неравенства. Однако, учреждению следует продолжить работу по улучшению предоставляемых социальных услуг в сфере социального обслуживания (например, 30% (6 чел.) граждан трудоспособного возраста остаются безработными). Учреждение может установить партнерство с местными предприятиями и организациями. Такое сотрудничество поможет создать новые возможности для трудоустройства, например, путем предоставления информации о вакансиях, поддержкой в составлении резюме и прохождении собеседований.

Учитывая большое количество семей в городе Курске, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, необходимо увеличить штат сотрудников в МБУ СОН "Социальной гостиной". Большая нагрузка на специалистов по социальной работе может привести к эмоциональному выгоранию и снижению качества оказываемых услуг. Важным шагом для улучшения функционирования учреждения является расширение сети сотрудничества с благотворительными организациями. Оно откроет дополнительные возможности для привлечения финансовой поддержки и ресурсов от социальных партнеров. Однако реализация этих мер требует дополнительного финансирования.

#### **Библиографический список**

1. Басова Н.Ф. Социальная работа с различными группами населения: учебное пособие / под ред. Н.Ф. Басова. – Москва: КНОРУС, 2017. – 347 с.
2. Ермилова А.В. Теория социальной работы: учебно-методическое пособие / А.В. Ермилова, Б.Л. Цветкова. – Нижний Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2015. – 126 с.
3. Зиновьева В.И. Теория социальной работы: учебное пособие / В.И. Зиновьева, М.В. Берсенев. – Москва: ТУСУР, 2020. – 200 с.
4. Климова С.В. Трудная жизненная ситуация в социальной работе с молодежью: уточнение понятийного содержания термина // СГН. – 2021. – №1 (5).
5. Кононова Л. И. Технология социальной работы: учебник для вузов / Л.И. Кононова [и др.]; ответственные редакторы Л.И. Кононова, Е.И. Холостова. – М.: Изд-во Юрайт, 2023. – 506 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16297-4.

6. Холостова Е.И. Теория социальной работы: учебник для вузов / Е.И. Холостова [и др.]; под редакцией Е.И. Холостовой, Л. И. Кононовой, М.В. Вдовиной. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2023. – 288 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02942-0.

### **PERFORMANCE EVALUATION MBISSP OF THE CITY OF KURSK "SOCIAL LIVING ROOM"**

**N.I. Agronina**, *Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor*  
**Kursk State University**  
**(Russia, Kursk)**

**Abstract.** *The paper presents the results of a sociological survey of families who find themselves in a difficult life situation, who are in the Kursk MBUSON "Social living room". The purpose of the survey was to assess the effectiveness of the social services provided: social and household; social and medical; socio-psychological; socio-pedagogical; socio-labor and socio-legal. According to the results of the survey, recommendations were made on improving social services that will help the institution's employees to increase the efficiency of their activities.*

**Keywords:** *social living room, family, children, difficult life situation, social services.*