

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ ОБЩЕСТВЕННЫХ НАУК
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ МОЛОДЁЖИ В УСЛОВИЯХ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

Магистерская диссертация
обучающегося по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа
очной формы обучения, группы 10001707
Мигуновой Любови Михайловны

Научный руководитель:
к. филос. н., ст. преп.
И.Г. Волошина

Рецензент:
начальник МКУ «Отдела по
делам молодежи
администрации
Борисовского района»
Г.В. Малахова

БЕЛГОРОД 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1.ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ МОЛОДЁЖИ	12
1.1. Социальные проблемы молодёжи в современных условиях	12
1.2. Социальное консультирование молодёжи: сущность и специфика	24
2.ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ МОЛОДЁЖИ В УСЛОВИЯХ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ	33
2.1. Исследование возможностей социального консультирования в решении проблем молодёжи	33
2.2. Организационно-управленческая модель социального консультирования молодёжи на муниципальном уровне	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	56
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	59
ПРИЛОЖЕНИЯ	69

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Нестабильная экономическая, политическая обстановка в стране усугубила социальную ситуацию общества. Поэтому проблема оказания социально-психологической помощи все больше востребована не только за рубежом, но и в России. Социальное положение молодёжи в силу своей специфики, находится на пике социальных противоречий и конфликтов. В современных условиях социальные проблемы довольно значимы для всех социальных групп, а особенно для молодёжи и трудоспособных лиц, которые испытывают различные проблемы в самореализации, трудовой занятости, в решении трудных жизненных ситуаций, в разрешении внутриличностных конфликтов.

Успешно применяемой технологией социального работника с молодёжью выступает консультирование, которое способно справиться с конкретной проблемой, а именно найти способ как заинтересовать молодое поколение, помочь ему в поиске смысла жизни и цели. Главной задачей социальной работы с молодёжью стоит считать предоставление реальных возможностей для развития социальной активности. Поэтому поиск новых форм социального консультирования молодёжи весьма актуален.

В Белгородской области разрешению этих проблем во многом способствует деятельность молодежного консультационного центра (далее-МКЦ), главной целью которого является формирование личности клиента как субъекта, сохранение жизненных функций, индивидуальной и социальной субъектности, а также на активизацию самозащитных усилий с учетом определенных обстоятельств.

Различные аспекты социальной активности молодёжи, в том числе и возраст, чаще всего воспринимаются как ограничитель социальных возможностей, поэтому в эпоху постмодернизма заметно теряют свои отличительные свойства. В современном обществе, где никто не хочет

стареть раньше времени, а социальная активность и молодость возведены в модный культ, нет места для молодёжи, которая не соответствует этим предписанным образцам. В данном случае, социальная работа имеет большой потенциал в разработке социальных практик работы с молодёжью.

В практике постмодернистского общества социальную работу стоит рассмотреть как гибкую по своей природе, сталкивающуюся с необходимостью принятия решения в различных ситуациях, с неопределёнными и постоянными изменениями, стремлением проинтерпретировать и понять разные и специфические жизненные ситуации людей, найти дополнительные пути и методы в решении социальных проблем.

В профессиональной деятельности специалиста по социальной работе большое значение имеет непосредственное воздействие на клиента. Среди различных способов подобного воздействия ключевая роль принадлежит консультированию.

Консультирование является видом деятельности, прочно и глубоко проникшим в культуру современного общества и ставшим эффективным методом адаптации к социальным институтам. Сегодня актуальным и востребованным является консультирование молодежи по приоритетным направлениям молодежной политики, социальным программам, материальным и жилищным вопросам, правовым, трудовым вопросам, о возможностях участия в мероприятиях, проектах.

Значимость данной работы основывается на изучении теоретического и практического опыта социального консультирования молодёжи и создания организационно-управленческой модели его деятельности на муниципальном уровне.

Степень научной разработанности проблемы. В настоящее время наука достаточно богата своей теоретико-методологической базой в области изучения молодёжи и ее проблем в современном обществе. Впервые в начале XX века появились исследования молодёжи как социальной группы в США

американским психологом Г. Стенли Холл, а следом в Германии психолог Ш. Бюллер и немецкий философ-идеалист Э. Шпрагер. Они первыми начали изучать свойства молодёжи, как объекта и субъекта процесса преемственности поколений.

Такие авторы, как Н.С. Глуханюк, Т.В. Егорова, А.В. Курбата, С.И. Левикова, Г.Н. Смоляков дали современные определения понятиям современной молодёжи.

Также рассмотрим некоторые из направлений исследований молодежной среды: психофизиологическое рассматривались такими деятелями как В. Гоффман, А. Залкинд, Г.С. Холл, З. Фрейд, культурологическое М. Мид, Т. Парсонс, Ш. Эйзенштадт, функционалистское Л.С. Выготский, И.М. Ильинский, И.С. Кон, К. Мангейм. Молодёжь рассматривается главным образом как объект воздействия со стороны социальных структур и институтов. Исключение составляют «концепция поколений», предложенная, К. Мангеймом, и «гуманистическая концепция молодёжи» И.М. Ильинского, хотя можно заметить преувеличение динамического потенциала молодёжи.

Следует отметить отечественных ученых, которые свои труды посвятили социальным проблемам молодёжи: В.В. Паршина, С.Л. Таланов, Л.В. Топчий, Е.И. Холостова, О.А. Юрова.

В работах таких ученых, как Н.Б. Бааль, В.П. Бабинцев, А.И. Ковалевой, В.А. Лукова, Г.А. Лукс рассматривались проблемы социального консультирования.

В процессе трансформации общества в современной России молодёжь все больше вызывает к себе интерес со стороны ученых и молодых исследователей. С учетом того, что молодёжь имеет огромный потенциал к дальнейшему развитию общества и государства опубликовано достаточно много публикаций, в которых рассматривается положение молодёжи. Авторами таких работ является В.Г. Алексеева, Дж.М. Гилязитдинова, С.Н. Иконникова, И.М. Ильинский.

Неоднозначную роль в истории российской социологической мысли сыграли работы А.А. Козлова, А.В. Лисовского, В.А. Лукова, Л.С. Малика, Ф.А. Мустаевой, П.Д. Павленка, Б.С. Павлова, М.Х. Титмы, Ф.Р. Филлипова, В.Н. Шубкина, Е.И. Холостовой и других авторов.

Исходя из того, что проблемам молодёжи уделяется все больше внимания, состоялось достаточно много конференций по данной проблематике, авторами публикаций являются С.Н. Испулова, О.Л. Потрикеева, В.А. Родионова, Ф.С. Файзуллина, А.В. Шаронова.

Ряд мониторинговых социологических исследований проблем молодёжи проведен в Научно-исследовательском Институте Комплексных социальных исследований под руководством В.Т. Лисовского, в ИСПИ РАН под руководством М.К. Горшкова, Н.И. Лапина, В.И. Чупрова.

Необходимо отметить, что автором статьи «Определение социального консультирования молодёжи» является О. Васильева, которая дала широкое определение понятию «социальная технология», где привела его характеристики, проанализировала продуктивность социальных технологий в деятельности социального консультирования в современной России.

Особый интерес для нас представляет работа Н.И. Денисова, в которой он подробно охарактеризовал пути совершенствования консультативной практики на базе молодежного консультационного центра, а также описал опыт работы с лицами данной категории в различных условиях.

Объект исследования – консультирование молодёжи

Предмет исследования – специфика социального консультирования молодёжи на муниципальном уровне

Цель исследования – раскрыть специфику социального консультирования молодёжи и разработать его организационно-управленческую модель в условиях муниципального образования. Достижение поставленной цели исследования предполагает решение следующих задач:

- охарактеризовать теоретико-методологические основы социального консультирования молодежи;
- проанализировать содержание социального консультирования молодежи в условиях муниципального образования;
- разработать организационно-управленческую модель социального консультирования молодежи на муниципальном уровне.

Гипотеза исследования. Внедрение организационно-управленческой модели социального консультирования на базе молодежного консультационного центра позволит расширить комплекс консультационных услуг и повысить их доступность для молодежи при следующих условиях:

1. Организационно-управленческая модель социального консультирования молодежи будет построена на основе комплексного подхода, предполагающего работу с молодежью по максимальному спектру направлений и обеспечивающего включение в процесс социального консультирования как самого молодого человека, так и учреждения и организации, при взаимодействии с которыми он удовлетворяет свои потребности, решает проблемы и развивает интересы, актуальные на данный момент в данных условиях.

2. Модель будет разработана с учетом индивидуальных особенностей, проблем, потребностей и интересов молодежи в условиях муниципального образования.

3. В процессе разработки и реализации модели будет уделено особое внимание развитию и совершенствованию информационного пространства, созданию сферы информационных услуг и консультационного сервиса для молодежи.

Теоретико-методологическую основу исследования составили научные работы отечественных и зарубежных ученых по теории социального консультирования, по теории и практике управленческого консультирования. Авторами трудов по социологии молодежи является И.М. Ильинский, И.С. Кон, В.Т. Лисовский, подходы к определению социального

консультирования раскрыли Ю.Р. Вишневский, Ю.А. Зубок, В.А. Луков, В.Т. Шапко. В качестве методологии магистерского исследования нами были использованы два подхода к определению и пониманию социального консультирования такие, как функциональный (Ф. Стесле, П. Блок) и профессиональный (Л. Грейнер, Р. Метцгер). Главными особенностями данных подходов является принцип интеграции, в основе которых лежит понимание субъекта как системы, а специфика определяется тем, что он ориентирует социологическое исследование на раскрытие целостности обеспечивающих ее механизмов.

Особое внимание в работе мы уделили также системному, институциональному и общностному подходу.

Системный подход дает возможность более точно охарактеризовать проблемы социального консультирования молодёжи, его принципы благодаря теориям Г.А. Лукса, В.А. Лукова.

Институциональный подход раскрыт в работах С.И. Левикова, В.В. Паршина, которые объясняют каким способом происходит процесс развития молодежного консультирования в РФ, выделяет механизмы социального управления, которые на постоянной основе воспроизводят новые правила, нормы и их структуру.

На различных этапах исследования были использованы следующие **методы** научного исследования:

1. методы общетеоретического исследования состояли из анализа научной литературы, нормативно-правовых документов, описания, синтеза, а также статистических материалов, которые позволили дать теоретическое обоснование работы по социальному консультированию молодёжи. В процессе работы использовался метод проектирования и моделирования позволивший сформировать организационно-управленческую модель исследования на муниципальном уровне.

2. методами сбора первичного эмпирического материала является анкетирование и экспертный опрос, с помощью которых мы выявили

основные проблемы социального консультирования молодёжи.

3. методы обработки первичного эмпирического материала (описательная статистика), которая позволила получить необходимые данные для разработки модели социального консультирования молодёжи.

Эмпирической базой исследования представлены различного уровня нормативно-правовые документы, принятые в Российской Федерации в отношении молодежи; данные официальной статистики; официальная документация государственных, региональных и муниципальных органов, в частности Федеральный закон № 210 от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», закон Белгородской области № 223 от 26.09.2013 г. «О поддержке молодежи в Белгородской области», распоряжение администрации Борисовского района Белгородской области № 1114-р «О создании молодежного консультационного центра», распоряжение правительства РФ №1021-р от 10.06.2011 г. «Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2016-2019 годы», а также вторичный анализ материалов исследований, по изучаемой проблеме, отечественных социологов, российские ресурсы интернет. В том числе результаты социологического исследования «Социальное консультирование в решении проблем молодёжи в условиях муниципального образования», проведенного автором в период прохождения учебной практики в 2018-2019 года.

Исследование проводилось на базе молодежного консультационного центра Борисовского района. В процессе проведения экспертного анкетирования нами была сформирована выборочная совокупность (n= 33), в число экспертов вошли специалист по социальной работе с молодёжью «Отдела по делам молодёжи администрации Борисовского района», специалисты управления социальной защиты населения Борисовского района, специалисты центра молодежных инициатив г. Белгород, специалисты центра занятости населения Борисовского района, психолог.

В анкетировании молодёжи участвовала молодёжь в возрасте 18-35 лет в количестве 150 человек.

Научная новизна исследования заключается в уточнении понятия «социальное консультирование молодёжи», разработке организационно - управленческой модели социального консультирования молодежи в условиях муниципального образования.

На защиту выносится **следующее положение:** социальное консультирование молодежи – комплекс услуг молодым людям с помощью специально обученных и квалифицированно подготовленных лиц, которые помогают выявить социальные проблемы, проанализируют их, дадут рекомендации по их решению и посодействуют, при необходимости, выполнению решений. Социальное консультирование молодежи предполагает комплексный межведомственный подход.

Разработанная организационно-управленческая модель предусматривает комплексный подход к решению социальных проблем молодёжи, использование различных консультационных практик, развитие информационного пространства, что позволит повысить эффективность и доступность консультационного сервиса для молодежи.

Научно-практическая значимость работы исследования заключается в определении сущности и специфики социального консультирования молодежи; изучении особенностей организации социального консультирования молодежи на муниципальном уровне; обосновании организационно-управленческой модели социального консультирования молодежи в условиях муниципального образования.

Основные положения и выводы диссертационного исследования могут быть использованы в деятельности организаций, работающих с молодежью; при подготовке специалистов по направлению «Социальная работа», «Организация работы молодёжи», а также в деятельности МКЦ на муниципальном и региональном уровне.

Апробация результатов исследования. Данная работа выполнена по заказу «Отдела по делам молодёжи администрации Борисовского района», где прошла апробацию в ходе профессиональной деятельности автора.

Основные положения и выводы диссертационного исследования были представлены IX Международной научно-практической конференции «Социальная работа в современном мире: взаимодействие науки, образования и практики» (г. Белгород, 2017г.), V Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы теории и практики социальной работы и образования» (г. Ставрополь, 2017 г.), III Международной научно-практической конференции «Современные социальные технологии работы с молодёжью в интернет-коммуникациях» (г. Уфа, 2018 г.), Международная научная конференция «Молодые исследователи – регионам» (г. Вологда, 2019).

По теме диссертационного исследования опубликовано 4 научных статьи.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы, включающего 94 наименования. Содержание диссертационной работы изложено на 76 страницах и включает 2 приложения.

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ МОЛОДЁЖИ

1.1. Социальные проблемы молодёжи в современных условиях

Сложившаяся политическая ситуация в России на сегодняшний день характеризуется увеличением социальной напряженности. Результатом таких изменений являются различные формы поведения индивидов, их групп, социума в целом. Предпосылкой же любого реального протеста является эмоциональное отношение к объекту, аккумулирующееся в протестных настроениях. Особым субъектом такого поведения является молодёжь в силу ее активности, мобильности, импульсивности, склонности к риску и т. п.

Социологическое же изучение неустойчивого положения молодёжи создает предпосылку для прогнозирования положительных или отрицательных реакций молодёжи на изменения в социальной среде, инициируемые, в частности, государством. Такое предвидение позволяет оперативно корректировать молодежную политику с целью снижения уровня социальной напряженности, предотвращения социальных конфликтов и канализировать определенную критическую часть недовольства, сохраняя стабильное функционирование социальной системы в целом.

Несмотря на широкое научное изучение молодёжи, ее особенностей, социологические исследования характерных трудностей в процессе жизнедеятельности часто бессистемны и носят слишком общий характер. В настоящий момент, молодёжь как никто другой испытывает на себе влияние и последствия социального неблагополучия.

Дискуссия между учеными по поводу определения молодёжи, критериев выделения ее в самостоятельную социальную группу, возрастных границ имеет давнюю историю. Как часть общества молодёжь является

предметом изучения многих наук: философии, социологии, правоведения, истории, психологии, педагогики, демография и др.[15, 39].

Естественно в каждой из этих наук в понятие «молодёжь» вкладывается свое содержание. Нетрудно заметить, что оно отличается многозначностью и допускает подчас различное толкование.

Молодёжь как социальный феномен столь сложен и многогранен, подвижен, что большое разнообразие подходов к определению молодёжи и молодости вполне объяснимо. Ю. Р. Вишневский и В. Т. Шапко отметили, что для социологии первостепенное значение имеет рассмотрение молодёжи с позиций социальной стратификации и ролевой структуры общества, социализационных процессов, субкультур [19].

Более широкую палитру теоретических трактовок молодёжи представил Вал. А. Луков в монографии «Теории молодёжи: Междисциплинарное исследование» и в ряде статей, опубликованных в журнале «Знание. Понимание. Умение». Особенность его подхода к анализу теорий молодёжи состоит в том, что именно в развитии множественности таких теорий и их взаимодействии по принципу дополнительности Н. Бора он видит путь к адекватному отражению молодёжи как социальной и культурной реальности. Вал. А. Луков пишет: «Теории молодёжи, а не теория молодёжи — из этого различия в одну букву, а по существу из зафиксированного таким образом предмета нашего изучения с необходимостью следует, что мы с самого начала предполагаем, что логика исследования не приведет нас к единой теории молодёжи, и мы как в самом начале, так и в конце исследования будем иметь дело с разными подходами к пониманию феномена молодёжи, разными основаниями для выбора того или иного подхода, разным строем создаваемой или принимаемой системы знаний и разной интерпретацией наблюдаемых или реконструируемых фактов в свете избранной каждым из авторов (научных коллективов и т. д.) теоретической конструкции. Иными словами, мы не только не обнаружим некоего единства имеющихся теорий молодёжи, но и не станем утверждать,

что такая теория может быть создана. И даже больше: мы с самого начала основываемся на понимании того, что движение в сторону единой теории молодёжи для исследовательской практики и для практики политической, социальной, культурной — не помощь, а препятствие» [47].

Из этого, тем не менее, не следует, что каждая из выдвигаемых теоретических трактовок молодёжи не обладает внутренней целостностью.

На наш взгляд наиболее точное понятие этой группы по нашему мнению дал Луков В.А.: молодёжь - это социальная группа, которую составляют люди, осваивающие и присваивающие социальную субъективность, то есть объективно связанные на определенном этапе своей жизни переходом от преимущественного свойства быть объектом социализации к преимущественному свойству быть субъектом социальной деятельности, имеющие социальный статус молодых и являющиеся по самоидентификации молодыми, а также распространенные в этой социальной группе тезаурусы, являющиеся ценностно-нормативными и информационно-ориентационными комплексами, выражающий и отражающий их символический и предметный мир.

Границы этой группы размыты и подвижны, но обычно к молодёжи относят людей в возрасте от 14 до 30 лет. Однако в зависимости от социально-экономических и других факторов нижняя и верхняя границы могут быть сдвинуты [52].

Прежде всего, укажем на то, что молодёжь как возрастная категория имеет свои сущностные характеристики, которые достаточно противоречивы:

- неоднозначность социального статуса;
- направленность на личностную и социальную созидательность;
- неустойчивость сознания, отражающая изменчивость представлений молодых людей о мире и о себе;
- стремление заглянуть в будущее, определиться с целями и задачами в своей жизни, а также путями их достижения и др. [30, 105].

В свою очередь А.В. Курбатов в качестве отличительных характеристик молодёжи называет ее движение, во-первых, от зависимости к независимости; и, во-вторых, от безответственности к ответственности [42, 62].

Важное дополнение вносит В. И. Чупров, выделяя отличительное социальное качество молодёжи: способность унаследовать и воспроизводить сложившуюся структуру общественных отношений [84]. Это делает молодёжь фактором и субъектом не только преобразовательной деятельности, но и сохранения сложившейся социальной ситуации. Такая амбивалентность субъектности молодёжи создает предпосылку ее использования различными политическими силами в своих интересах.

Современные условия требуют уточнения представлений о молодёжи. Одно из таких интересных уточнений делает Вал. А. Луков с позиций тезаурусного подхода, выделяя ряд социальных признаков молодёжи [37]. Рассмотрим их, продолжая логику предыдущего анализа:

- освоение и присвоение социальной субъектности (молодые люди сами наделяют себя правом решать и действовать в защиту своих интересов; это требует понимания, насколько представители молодёжи идентифицируют себя с реальной социальной силой, способной добиваться своих интересов);
- самоидентификация как молодых (сродни субъективному возрастному статусу; это требует учета не только календарного возраста, но и социального);
- распространенные в данной группе тезаурусы [48].

Помимо указанных черт, необходим учет еще ряда социально стратификационных признаков молодёжи:

- предписанность статуса (невозможность изменить свой возрастной статус компенсируется молодёжью стремлением изменить отношение к нему со стороны общества, стремлением создать благоприятные условия пребывания в данном статусе, в том числе протестным путем);

- динамичность и перспективность (существование в обществе преград восходящей социальной мобильности молодёжи определяет рост протестных настроений данной когорты, стремления устранить препятствия, ущемляющие ее интересы);
- противоречие несамостоятельности статуса и стремления к самостоятельности порождает парадоксальность молодёжи: ее конформность идет рука об руку с протестом;
- маргинальность молодёжи порождает отсутствие четких ценностно-нормативных установок и ориентиров, острое болезненное ощущение неполноценности своего статуса, агрессивность протестного поведения;
- ценность молодёжи для общества (в отсутствие понимания и признания обществом молодёжи как ценности, при декларативности молодежной политики не создаются необходимые условия для реализации социального потенциала молодёжи, что вызывает соответствующую протестную реакцию) [19,143].

Для адекватного понимания молодёжи как субъекта необходимо обратиться к рискологической концепции молодёжи Ю. А. Зубок [32]. Выделенные выше признаки рассматриваемой возрастной когорты обуславливают все разнообразие рисков в молодежной среде. Частным выводом данной концепции выступает положение о связи неопределенности и риска социального положения [85]. Но это вовсе не означает, что молодёжь по природе своей дезориентирована. Компромиссный вариант здесь виден следующий: нестабильное поведение в определенной степени свойственно молодёжи в силу острого ощущения ею несовершенства общества, характерных для нее завышенных притязаний к себе и окружающим (субъективный фактор), которые катализированы реальными лишениями и отсутствием возможности удовлетворения притязаний (объективный фактор).

В определении молодёжи можно выделить характеристики, которые будут отличать молодёжь от других социальных групп.

К основным таким свойствам можно отнести возрастные границы молодежного возраста, специфику социального статуса, ролевые функции и особенности поведения, характеристики социально-демографической группы, социально- психологические характеристики, процесс социализации в конкретный исторический период, самоидентификации и самоопределение молодёжи как социальной группы [82].

Молодёжь является потенциалом страны: экономическим, политическим, духовно-культурным. Ценности, присущие молодым людям сегодня, окажут влияние на ценностную структуру следующего поколения.

Таким образом, молодёжь является значимой социальной группой общества для его становления и развития, для его устойчивости и передачи социокультурного опыта и в то же время — источником межпоколенческих конфликтов, «смены поколений как социодинамики» [47].

Молодёжь как социальная группа занимает в обществе свое специфическое место и выполняет только ей присущие функции. Она является активным субъектом общественной жизни и играет приоритетную роль, во-первых, в общественном воспроизводстве; во-вторых, в трансляции настоящего в будущее; в-третьих, в инновационной деятельности в рамках всего социума [61, 118].

Положение молодёжи, ее потенциал, как экономический, так и социальный, ее ценности и идеалы особенно актуальны в нынешнее переходное время для нашей страны.

Молодёжь - особая социально-демографическая группа, переживающая период становления социальной зрелости, положение которой определено социально- экономическим положением общества. Те или иные проблемы возникают фактически у каждого молодого человека. Они могут носить психологический, медицинский, правовой, материальный иной характер,

могут быть связаны с внешними, независящими от человека факторами или внутренними личными проблемами [17, 19].

Для нынешнего времени чаще всего молодой человек не может разрешить эти проблемы самостоятельно и поэтому нуждается в чьей-либо профессиональной помощи. Актуальность анализа положения молодёжи обуславливается следующим: во-первых, молодые люди составляют около 35% трудоспособного населения России, во-вторых, за молодёжью будущее страны, и от стартовых условий их деятельности зависит последующее развитие. Молодёжь уже сегодня во многом определяет политические, экономические и социальные структуры общества [21, 44].

Молодёжь XXI в. в отличие от представителей старшего поколения, живет в эпоху кризиса, что заставляет ее вырабатывать собственную модель адаптации к новым социально-экономическим условиям [26, 121].

Российская молодёжь имеет особый исторический опыт, передающийся через воспитание и образование. С одной стороны, 70 лет советского режима как общества «равных возможностей и социальной справедливости» значимо снизили роль социального неравенства как базы возникновения культурных идентичностей, выпадающих из предписанной нормативности [31, 56].

С другой стороны, советское прошлое в сочетании с взрывом неравенства в постсоциалистический период создали особую социальную базу структурных и культурных условий формирования групповых молодежных идентичностей.

К началу XXI в. в молодежной среде произошли настолько заметные демографические изменения, что они, как никакой другой показатель, четко характеризуют положение российской молодёжи в обществе.

Естественное изменение численности населения обусловлено главным образом постоянным снижением числа родившихся. Особую тревогу вызывает чрезмерно высокая смертность среди молодых людей. В первую

очередь это относится к молодым мужчинам: к 30 годам смертность среди них более чем в 2 раза превосходит смертность среди женщин [73].

В ряду причин на первое место выдвигаются такие, как несчастный случай, гибель в результате транспортных происшествий и др. Об остроте социального положения молодого поколения в российском обществе говорят и явления социальной патологии в молодежной среде [57, 130].

Несмотря на принимаемые профилактические меры, продолжают расти преступность несовершеннолетних, наркомания, токсикомания, алкоголизм. Причины моральной деградации кроются как в социальном неблагополучии, так и в неумении организовывать свой досуг, отсутствии возможности найти подходящую работу, в пьянстве, жестокости родителей, низких доходах, потере социальных и нравственных ориентиров и т. д.

Консультативная практика с молодёжью является одним из эффективных средств успешного решения немаловажных проблем молодёжи. В XXI веке она может стать для России важнейшим фактором и естественным условием для успешного политического и экономического роста. Становление и совершенствование социальных служб для молодёжи является одной из основных задач Российской Федерации.

Ведь молодёжь составляет почти третью часть населения планеты, и именно она займет со временем ведущие позиции в сферах общества, так как медицина и биология особенно занимаются изучением здоровья молодых людей [14].

Молодёжь является обширной совокупностью групповых общностей, которая включает в себя возрастные признаки, а также связанные с ними особенности менталитета, основных видов деятельности. Миссия молодёжи в современном мире заключается в том, что она является не столько объектом воспитания, образования и социализации, сколько активным субъектом социального воспроизводства, инновационным потенциалом общества, обязательным гарантом его развития. Поэтому молодое поколение выступает

как важным условием дальнейших социально-экономических перемен, так и инновационной силой. [80,71]

Проблемы, с которыми сталкивается молодёжь, связаны с ее положением в стратах общества, характеризуемым переходностью и нестабильностью. Социальные процессы, которые происходят в современности, только ухудшают положение. [39, 23]

На состояние молодёжи особенно влияют экономические факторы. Ведь молодые люди недостаточно обеспечены материально, не имеют собственного жилья, вынуждены полагаться на финансовую помощь родителей. Желание получить образование отодвигает начало трудовой деятельности на более зрелый возраст, а отсутствие жизненного опыта и теоретических знаний препятствуют получению высокооплачиваемых должностей. Заработная плата гораздо ниже средней заработной платы, очень мала и студенческая стипендия. Если в периоды социальной стабильности эти проблемы в целом могут быть решены или смягчены, то в кризисный период они значительно усложняются. Поэтому численность безработных неумолимо возрастает в молодежной среде, и молодым людям очень тяжело добиться состояния экономической самостоятельности.

Духовные факторы не менее важны в жизни молодых людей. В настоящее время усиливается процесс потери нравственных ориентиров, размывания традиционных норм и ценностей. [80, 72] Молодёжь оказывается наиболее уязвимой перед негативными тенденциями современного мира. Так, со временем, уничтожаются ценности труда, свободы, демократии, толерантности, а на смену этим "устаревшим" ценностям приходят потребительское отношение к миру, нетерпимость к чужому, стадность. Характерный для молодёжи протестный заряд в кризисные периоды искажается, приобретает жестокие и агрессивные оттенки. Затем происходит необратимая криминализация молодёжи, растёт численность молодых людей с девиантным поведением. Важнейшей особенностью духовного плана остается проблема "отцов и детей", связанная с конфликтом ценностей

молодёжи и старшего поколения. Сейчас, к сожалению, в молодежной среде нашей страны наблюдается ряд негативных тенденций и отрицательных явлений. [47, 27]

Консультативная практика молодежи, как и в нашей стране, так и во многих других странах является неотъемлемой частью государственной молодежной политики.

Государственная молодежная политика создает социально-экономические, правовые, организационные условия и гарантии для социального становления и развития молодых граждан для наиболее полной реализации творческого потенциала молодёжи в интересах всего общества. Колоссальную роль в развитии подрастающего поколения играет Концепция государственной молодежной политики в Российской Федерации[7]. Именно в ней обозначены основные понятия, принципы, целевые установки, а также приоритетные направления и способы реализации. Концепция предполагает обязательное выполнение государством определенных гарантий, а именно оказание помощи, решение различных проблем, с которыми неоднократно сталкивается молодёжь. [64, 38]

Объектом такой политики являются граждане Российской Федерации, возрастная категория которых от четырнадцати до тридцати лет, молодые семьи, а также молодежные организации.

Особенность социального консультирования с молодыми людьми заключается в том, что молодёжь рассматривается не как объект воспитания, а как субъект социального действия, социального обновления. Для достижения эффективности работы с молодёжью необходимо придерживаться некоторых рекомендаций. [66, 41]

Нужно, чтобы консультативная практика с молодёжью имела направление на активизацию действий и развитие отношений с органами государственной власти, местного самоуправления, институтов гражданского общества, коммерческих и некоммерческих организаций, самой молодёжи по

обеспечению эффективного осуществления государственных интересов в обществе по социальному: становлению и самореализации молодых людей.

Необходимо сказать, что все консультации с молодёжью должны оказываться с учетом особенностей регионов и местных условий. Молодым людям должна быть гарантирована защита их прав и законных интересов, как и всем гражданам Российской Федерации.

Невольно встает вопрос о системе социальной защиты, направленной на обеспечение правовых и экономических гарантий для каждого молодого человека. Необходимы целевая поддержка молодым людям, семьям, организациям и общественным институтам, работающим с молодёжью, постоянная помощь тем, кто не в состоянии без нее обходиться, живет за чертой бедности [51].

Учитывая масштаб задач, стоящих перед страной, и объективную ограниченность ресурсов развития, приоритетными должны стать такие направления, работа по которым обеспечит создание условий для успешной социализации и эффективной самореализации молодежи, а также возможности для самостоятельного и эффективного решения молодыми людьми возникающих проблем. Такой подход будет способствовать взаимосвязанному улучшению качества жизни молодого поколения и развитию страны в целом.

Государственная молодежная политика России базируется на основе крупных целевых программ. В настоящее время молодёжь имеет возможность участвовать в федеральных и региональных жилищных программах «Молодая семья», «Молодой специалист», «Жилище», получать кредит на льготных условиях в коммерческих банках.

Стоит, также отметить, что молодежь не всегда может решить свои проблемы самостоятельно и нуждается в профессиональной помощи со стороны государства, одной из успешно реализуемых технологий помощи молодому поколению является социальное консультирование.

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующих порядок предоставления консультаций молодежи является: закон Белгородской области № 223 «О поддержке молодежи в Белгородской области» [4], в котором представлено понятие молодежи; распоряжение администрации Борисовского района Белгородской области № 1114-р «О создании молодежного консультационного центра» [5], в котором подробно описан механизм и порядок предоставления социальной услуги молодежи.

Таким образом, молодёжь, являя собой особую социально-демографическую группу, имеет ряд особенностей, которые отличают ее от других возрастных групп. К ним можно отнести возрастные границы молодежного возраста, специфику социального статуса, ролевые функции и особенности поведения, характеристики социально-демографической группы, социально - психологические характеристики, процесс социализации в конкретный исторический период, самоидентификацию и самоопределение молодёжи как социальной группы.

В целом, молодёжь в современном российском обществе имеет весьма неоднозначное положение. С одной стороны, молодые люди являются потенциалом страны, государство призвано заботиться о них, а с другой стороны, в своей жизнедеятельности молодые люди сталкиваются с огромным количеством проблем, с которыми они не всегда способны справиться самостоятельно.

Анализ ситуаций, в которых проявляется неблагополучие молодёжи, приводит нас к утверждению, что поведение для нее атрибутивно. Соответственно и в определении молодёжи этот существенный признак должен получить отражение. В этом случае молодёжь может быть определена как социально возрастная группа, основывающаяся на самоидентификации и особом социальном статусе, обладающая значительным инновационным потенциалом, который выступает фактором преобразовательной социальной деятельности, характеризующейся динамичностью и перспективностью, парадоксальностью и

маргинальностью, осознанием, формированием и отстаиванием собственной субъектности, вкуче составляющих предпосылку возникновения рисков в молодежной среде.

1.2. Социальное консультирование молодёжи: сущность и специфика

В настоящее время специалисты выделяют различные подходы к определению консультирования. Рассмотрим на наш взгляд, два основных подхода к определению сущности социального консультирования.

1. *Функциональный подход.* В данном подходе рассматривается широкий функциональный взгляд на процесс консультирования.

В работах Фриц Стесле можно найти данное высказывание, что: «под процессом консультирования я понимаю любую форму оказания помощи в отношении содержания, процесса или структуры задачи или серии задач, при которой консультант сам не отвечает за выполнение задач, но помогает тем, кто ответственен за это» [95].

Другой исследователь – Питер Блок уточняет, что «Вы занимаетесь консультированием каждый раз, когда пытаетесь изменить или улучшить ситуацию, но непосредственно не руководите выполнением. Большинство штатных работников, по сущности, являются консультантами, даже если они себя официально консультантами не называют» [93].

Стоит отметить, что данные высказывания можно интерпретировать следующим образом, где консультантом могут оказаться лица, выполняющие самую разнообразную работу. Это могут быть менеджеры, операторы, исследователи, отдельные лица, оказывающие некоторые консультационные услуги, у которых могут отсутствовать профессиональные навыки в данной области и могут не отвечать профессиональным стандартам и принципам.

2. *Профессиональный подход.* Данный подход рассматривает консультирование как особую профессиональную службу.

Согласно исследовательским работам Лэрри Грейнеру и Роберту Метцгеру под консультированием они понимают, что: «это консультативная служба, работающая по контракту и оказывающая услуги организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, которые помогают организации-заказчику выявить управленческие проблемы, проанализировать их, дают рекомендации по решению этих проблем и содействуют при необходимости, выполнению решений» [94].

Следовательно, профессиональный подход характеризуется тем, что консультант – это специалист, профессионально подготовленный, обладающий определенными навыками и необходимыми компетенциями, профессионально владеющий технологиями, методами и инструментами, а также оказывающий консультативные услуги гражданам, как на платной или бесплатной (безвозмездной) основе.

В настоящий момент консультационная деятельность в России только начинает развиваться, опираясь на опыт зарубежных стран. Стоит отметить, что в августе 1982 г. в газете «Правда» вышла статья с заголовком «Нужен консультант» – это первая публикация на столь высоком уровне о только зарождавшейся в СССР области «консультирования». В то время была написана одна из первых книг в Советском Союзе о консультировании, авторами которой стали специалисты из Эстонии Р.К. Юксвярав, М.Я. Хабакук, Я.А. Лейманн [78].

Существует множество определений понятия консультирование, поскольку данное слово представляет различные виды консультативных практик, но если опустить стилистические и семантические различия, можно выделить одно определение. Консультирование – является процесс оказания оперативной помощи клиенту в решении проблем. В словарях слово «консультант», как правило, ассоциируется со словами советчик, помощник, ассистент. Эти функции близки друг другу и всегда ценились. Основное значение слова «консультирование» происходит от латинского *consulatio*, собственно что означает «совещание». В большинстве словарей консультант

– это подготовленный человек, который дает профессиональные рекомендаций по личным, социальным или психологическим проблемам» [53].

Консультирование изначально предполагает общение, с помощью которого устанавливаются эмоциональные контакты, определенные динамики этих взаимодействий, создавая условия для дальнейшей работы эмоционально-рациональных факторов внутренних ресурсов человека [67].

Консультация – это квалифицированная помощь специалиста человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации в принятии верного решения для улучшения качества жизни.

Социальное консультирование – это технология, которая направлена на оказание своевременной социальной помощи методом целенаправленного информационного воздействия на личность или же маленькую группу лиц. Главная цель, которого осуществить социализацию, восстановить и оптимизировать социальные функции, сориентировать, выработать социальные нормы общения. Технологический процесс имеет ряд основных компонентов, которым является целеполагание, сбор, анализ и систематизация информации, уточнение цели и задач, выбор варианта действий и инструментария, организационно-процедурные меры по реализации принятого решения [13].

Технология социального консультирования (консультирование (лат.) - совещаться, советоваться) как процесс или явление в современной науке не имеет единого толкования. Некоторая неопределенность предмета социального консультирования отражается в разнообразии определений и включает в себя:

– осуществление квалифицированной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации в поиске правильного решения для улучшения их качества жизни. А также социальной поддержки посредством целенаправленного информационного воздействия на

социализацию человека, восстановления и оптимизацию социальных функций, ориентиров и выработки социальных норм общения [13, с. 112];

- консультативные практики относительно новая сфера деятельности, возникшая из-за потребности людей, не страдающих серьезными психологическими или клиническими нарушениями, но явно нуждающиеся в консультативной помощи [40, с. 23];

- квалифицированную помощь, совет лицам, испытывающим различные проблемы, с целью их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм общения [53];

- в процессе взаимодействия консультант обеспечивает консультируемого соответствующей информацией, целью которой является помощь в той или иной сложившейся ситуации, что позволяет клиенту объективно взглянуть на стоящие перед ним проблемы и найти верный способ дальнейших действий [27];

- совокупность способов, методик и методов профессионального воздействия квалифицированным советом и помощью на лиц, испытывающих различные социальные проблемы, направленных на разрешение проблем, на восстановление, сохранение или улучшение их социального статуса, а также на предупреждение повторного появления подобных трудностей [58];

- оказание социальной помощи методом целенаправленного информационного воздействия на личность или же маленькую группу лиц, с целью их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм общения [73].

В современной науке существует немало схожих понятий социального консультирования, с помощью которых выделим несколько основных положений:

- квалифицированная консультация способна сориентировать человека в стратегии поведения и дать возможность действовать исключительно по собственному усмотрению;
- консультирование способно обучить клиента новым манерам поведения и способам мышления;
- консультирование содействует формированию личности и отношений человека, коррекции его социального и психологического статуса;
- в процессе консультирования ответственность за выбор дальнейших действий лежит на клиенте, т.е. задача консультанта создать условия, для осознанных действий консультируемого, считается что независимый, ответственный индивид или группа способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения;
- сердцевиной консультирования является «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на более или менее общепринятых постулатах помощи.

В современном обществе процесс реализации социального консультирования на практике требует дифференцированного подхода к этому виду деятельности, что проявляется в существовании различных его видов. Как любое социальное явление, социальное консультирование можно классифицировать по разным основаниям. Рассмотрим подробнее некоторые из них.

По объекту воздействия: индивидуальное и групповое консультирование. Индивидуальное консультирование предполагает работу с человеком один на один, а групповое консультирование, когда объектом воздействия специалиста является собой какая-либо группа или коллектив. Следует учесть, что объектом социального консультирования может быть только малая социальная группа – семья, студенческая группа и т.п. [76]

По характеру воздействия: Множество проблемных ситуаций, с которыми сталкивается человек ежедневно, приводит к созданию таких видов консультирования как:

- медико-социальные;
- социально-педагогические;
- социально-психологические;
- социально-правовые;
- управленческие и другие [82].

Данные виды социального консультирования достаточно хорошо знакомы каждому человеку. В процессе жизнедеятельности человек хотя бы раз обращался за помощью к соответствующему специалисту – врачу, медику, психологу, юристу, чиновнику и т.п.

По цели воздействия: Ещё один вид основания социального консультирования является целевая установка клиента, т.е. цель, которую преследует клиент, обращаясь за помощью к консультанту. В данном случае можно утверждать о наличии более сложных видах консультирования.

1. Рефлексивное консультирование. Во время процесса консультирования происходит совместное с клиентом осмысление какой-либо жизненной ситуации, её анализ, поиск приоритетов, возможностей изменения и развития. Т.е. цель консультирования в этом случае превращается в совместное размышление, а основная задача и функция консультанта – выслушать клиента и помочь ему (самому) понять причины его затруднений и сложностей.

2. Проектное консультирование. Включает в себя поиск и построение возможной программы (проекта) преобразования сложившейся ситуации, её гармонизации и улучшения. Где консультация – это процесс программирования, консультант, соответственно, проектировщик, специалист. Примером такой консультации может являться консультация адвоката, выстраивающего вместе с клиентом оптимальную тактику поведения на судебном заседании.

3. Технологическое консультирование. Предполагает поиск оптимальных решений, последовательных действий для конкретной ситуации, проблемы или задачи. Данная консультация – это рекомендация,

где консультант – это квалифицированный специалист, обладающий определенными знаниями и необходимым опытом. Такую консультацию может получить родитель у педагога, столкнувшийся с необходимостью гармонизации отношений со своим ребёнком.

4. Прогностическое консультирование. Консультирование в ходе, которого происходит построение идеальной модели возможного, вероятного состояния конкретной ситуации при сохранении или отсутствии каких-либо тенденций. Это консультация – предвидение, где консультант – это человек, который способен подняться над ситуацией, и её нынешним состоянием, способный увидеть скрытые в ней возможности развития, как позитивного, так и негативного характера. В таком случае появляется возможность вскрыть имеющиеся у клиента перспективы и выработать на этом основании определённую программу действий [88].

Многообразие видов социального консультирования позволяет, тем не менее, говорить о существовании ряда универсальных его характеристик. Одной из них является то, что, будучи методом оказания социальной помощи, видом социальных услуг, социальное консультирование независимо от своей видовой принадлежности оказывается на добровольной основе тому, кто в этой услуге нуждается [24]. В этом реализуются важные принципы работы как вида профессиональной деятельности – уважение к личности человека, его правам, неприкосновенности частной жизни. Человек, столкнувшийся с какой-либо проблемой и не имеющий возможности решить её самостоятельно, может осознать и обозначить зону собственных затруднений, но, как правило, не представляет, что именно и каким путём необходимо изменить, чтобы проблема была решена. Следовательно, он не может точно указать какая именно помощь или услуга ему необходима для преодоления возникшего затруднения. В такой ситуации консультант и приходит на помощь, реализуя на практике вышеназванные виды социального консультирования. В процессе консультирования для построения адекватных профессиональных действий и коммуникаций на

передний план выходят ценностные и этические аспекты. Ещё одной универсальной характеристикой социального консультирования являются его принципы.

Если кратко рассмотреть основные виды социального консультирования, то мы можем с высокой степенью достоверности предположить, что в процессе своей профессиональной деятельности консультанту приходится:

- быть достаточно компетентным по целому ряду социальных и личностных проблем,
- способствовать доверительным отношениям с клиентами;
- нести ответственность за решение проблем.

Стоит также отметить, что в процессе консультирования имеет очень важную роль построение адекватных профессиональных действий и коммуникаций, где передний план выходят ценностные и этические аспекты.

В настоящее время в России социальное консультирование как технология используется специалистами практически всех учреждений и служб, например, в Белгородской области на базе центра молодёжи в каждом районе области, успешно функционирует деятельность МКЦ. Спецификой деятельности учреждения является то, что за помощью обращаются лица, попавшие в трудные жизненные ситуации, отличающиеся девиантным поведением, молодые мамы, безработные, студенты, школьники, а так же граждане нуждающиеся в юридической консультации. К сожалению, в силу ряда причин в эту же группу сегодня попадает значительная часть женщин, что дает основание определения их как особого и постоянного клиента данной службы.

С помощью данных представлений можно сформировать понятие «социальное консультирование молодёжи», понимаемое как процесс взаимодействия, в ходе которого квалифицированный специалист путем личного или онлайн консультирования предоставляет клиенту актуальную

для него информацию, тем самым помогая клиенту найти верный способ решения проблемы.

Таким образом, в настоящее время многие специалисты выделяют два подхода к определению понятия «консультирование», а именно функциональный и профессиональный подход.

Социальное консультирование – это технология, которая направлена на оказание своевременной социальной помощи методом целенаправленного информационного воздействия на личность или же маленькую группу лиц. Главная цель, которого осуществить социализацию, восстановить и оптимизировать социальные функции, сориентировать, выработать социальные нормы общения.

Технологический процесс имеет ряд основных компонентов, которым является целеполагание, сбор, анализ и систематизация информации, уточнение цели и задач, выбор варианта действий и инструментария, организационно-процедурные меры по реализации принятого решения.

Как любое социальное явление, социальное консультирование можно классифицировать по разным основаниям: по цели воздействия; по характеру воздействия; по объекту воздействия.

Стоит также выделить понятие «социальное консультирование молодежи», когда в процессе консультирования происходит осмысление жизненной ситуации клиента и поиска наилучшего решения проблемы. В данный процесс активно вовлекаются личностные и профессиональные качества консультанта как инструменты и ресурсы движения.

2. СОДЕРЖАНИЕ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ МОЛОДЁЖИ В УСЛОВИЯХ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

2.1. Исследование возможностей социального консультирования в решении проблем молодёжи

Социальные процессы, которые протекают в настоящее время, заставляют задуматься о будущем, о молодежи, которая должна стать опорой современного общества. На данном этапе очень остро стоит проблема интеграции молодого поколения в социум. Особенно актуальна эта тема для молодых людей, живущих в отдаленных районах области.

Молодые юноши и девушки, находясь на этапе взросления и вхождения во взрослую жизнь, как правило, сталкиваются с множеством вопросов и трудностей. Круг этих вопросов весьма разнообразен: от выбора будущей профессии и учебного заведения до особенностей адаптации к новому трудовому коллективу, от решения проблемы жилья для молодой семьи до урегулирования споров согласно законодательству, незнание, где и как можно реализовать свои идеи, и пр. Зачастую данные проблемы остаются нерешенными, поскольку молодые люди не знают, где можно получить помощь, либо не могут оплатить услуги специалистов. Весьма остро эта ситуация ощущается в муниципальных образованиях области, где наблюдается недостаток квалифицированных специалистов, которые могли бы помочь молодому человеку в решении его вопросов, сориентировать в молодежных программах и т.д.

Молодежный консультационный центр ориентирован на оказание комплексной помощи молодым людям в решении их жизненных трудностей, тем самым способствует повышению уровня правовой защищенности молодежи области, формированию психологической культуры, укреплению

психологического здоровья, расширению представлений о самореализации юношей и девушек.

В настоящее время на территории Борисовского района функционирует МКЦ, оказывающий бесплатные консультационные, психологические и юридические услуги для молодежи. Получателями услуги являются молодые люди (школьники, студенты, работающая молодежь) в возрасте от 14 до 35 лет.

Основными направлениями деятельности специалистов МКЦ на бесплатной основе реализуются:

- *Индивидуальное психологическое консультирование* по вопросам: детско-родительские отношений; супружеские отношений; взаимоотношения со сверстниками; школьные проблемы; принятие себя; поиск или утрата смысла жизни; профессиональные проблемы; социальная адаптация; одиночество и пр.
- *Психологическая диагностика* - исследование личности, позволяющее получить информацию о способностях человека, личностных особенностях, интересах и склонностях.
- *Профессиональная ориентация* учащихся 8 – 10 классов общеобразовательных школ.
- *Групповая тренинговая работа*: командообразование, формирование навыков поиска решений, тимбилдинг, постановка и управление целями, самопрезентация, организация и планирования мероприятия, тайм-менеджмент; тренинги личностного роста; профилактика эмоционального выгорания; саморегуляция; развитие лидерских качеств.
- *Профилактическая и просветительская работа* включает в себя разработку и распространение информационных и методических материалов по актуальным вопросам сферы молодёжной политики региона, потенциальным возможностям самореализации, пропаганды здорового образа жизни, реализация творческого потенциала молодого человека и др.

– Работа с молодёжью в формате «Открытая студия»: обсуждение интересных для современной молодёжи аспектов жизни в форме «вопрос-ответ». Молодые люди задают вопрос психологу, и он кратко отвечает на него. Подробное обсуждение наиболее интересных вопросов переносится в индивидуальное очное консультирование.

– *Юридические услуги* (осуществляются индивидуально или дистанционно по телефону): оказание правовой помощи населению на безвозмездной основе в виде консультаций, устных и письменных разъяснений по юридическим вопросам; составление заявлений, жалоб, ходатайств, договоров и других документов правового характера; правовое просвещение и повышение правовой культуры населения.

Предоставление всех услуг осуществляется бесплатно. Дополнительно в соответствии с возможностями муниципального образования и (или) запросом молодежи для работы в Центре могут быть привлечены иные специалисты – представители местного Центра занятости, социальной защиты, управления образования, медицины и т.п.

В 2016/2017 гг. в рамках бакалаврской работы по направлению подготовки 39.03.02 социальная работа, выполненной на кафедре социальной работы ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», мною было проведено социологическое исследование на тему: «Оценка деятельности молодежного консультационного центра Борисовского района». В опросе принимали участие сотрудники учреждения, а также молодёжь в возрасте от 14-35 лет.

Согласно мнению опрашиваемых респондентов, в результате экономических кризисов и социокультурных трансформаций молодёжь остро нуждается в квалифицированной помощи, поэтому они чаще обращаются за консультативной помощью в МКЦ.

Результаты опроса позволили выделить достоинства деятельности изученного учреждения по направлению социальное консультирование.

Во-первых, консультативная помощь оказывается различным категориям. В социальной работе непосредственно учитывается специфика конкретных жизненных ситуаций: все обратившиеся могут воспользоваться гарантированным правом на помощь государства, в первую очередь, это менее конкурентоспособные и социально уязвимые по факторам иждивения, здоровья, возраста, дееспособности, одиночества, девиантности.

Во-вторых, отмечается разнообразие видов консультаций: социально-правовое; социально-бытовое; социально-медицинское; психолого-педагогическое; социально-экономическое; социально-психологическое, юридическое и т.п.

В-третьих, основные задачи и цели консультирования отвечают многим потребностям молодёжи и полученным результатам. Деятельность учреждения представлена социальным обеспечением, социальным обслуживанием и социальной помощью попавшим в трудную жизненную ситуацию; созданием необходимых условий для обеспечения максимально полной социально-психологической реабилитации и адаптации в обществе, семье; привлечением различных государственных органов и общественных объединений к решению вопросов социальной помощи оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и координация их деятельности в этом направлении

В-четвертых, имеются реальные практические примеры консультативной помощи. Согласно рассмотренным нами документов делопроизводства имеются конкретные отчеты о предоставлении клиентам консультативной помощи и ее результаты.

Отметим противоречия и недостатки социального консультирования МКЦ в Борисовском районе:

- отсутствие практики дистанционного консультирования;
- не развита такая форма предоставления социальной услуги как электронная (нет электронной записи на прием к специалисту; невозможно подать документы через Интернет);

- слабое информирование о деятельности МКЦ;
- нехватка молодых кадров, специализирующихся на работе с молодёжью;
- не развит механизм социального партнерства.

В целях комплексного изучения анализа деятельности МКЦ в решении социальных проблем современной молодёжи Борисовского района в период с 2018-2019 г. нами было проведено экспертное анкетирование по социальным проблемам современной молодёжи Борисовского района, а также анкетирование с участием молодёжи.

В процессе проведения экспертного анкетирования участие приняли 33 человека, в число которых вошли специалист по социальной работе с молодёжью «Отдела по делам молодёжи администрации Борисовского района», специалисты управления социальной защиты населения Борисовского района, специалисты центра молодежных инициатив г. Белгород, специалисты центра занятости населения Борисовского района, психолог. В анкетировании для молодёжи участвовала молодёжь в возрасте 18-35 лет в количестве 150 человек.

Проблема исследования обусловлена наличием противоречия между необходимостью совершенствования механизмов проведения социального консультирования в отношении молодёжи и неэффективностью теоретических разработок, раскрывающих составляющие этих механизмов.

В качестве объекта исследования выступило социальное консультирование молодёжи Борисовского района в возрасте 18-35 лет.

Предметом исследования являются специфика социального консультирования молодёжи на муниципальном уровне.

Цель исследования изучить особенности социального консультирования молодёжи в условиях муниципального образования.

Задачи исследования:

- определить группу социальных проблем среди молодёжи Борисовского района;

- оценить уровень удовлетворенности клиентов действиями по решению социальных проблем их жизнедеятельности;
- описать отношение молодёжи Борисовского района к деятельности МКЦ;
- изучить отношение экспертов к проблеме взаимосвязи между социальными проблемами молодёжи и роли социального консультирования в Борисовском районе;

На основе всего вышесказанного нами была сформулирована *гипотеза исследования* направлена на решение социальных проблем молодёжи напрямую зависит от уровня качества работы МКЦ и эффективности практики социального консультирования.

Исследование и адекватная оценка работы МКЦ по социальному консультированию позволит повысить доступность получения услуг консультирования.

В ходе проведения социологического исследования «Социальное консультирование в решении проблем молодёжи в условиях муниципального образования» были получены следующие результаты. На вопрос касающийся проблем современной молодёжи в Борисовском районе было выявлено, что большая часть, как экспертов, так и молодёжи говорят о финансовых проблемах, 33% молодёжи отметили проблемы жилищного характера, 15% отметили психологическую, а лишь 5 % затруднились ответить на данный вопрос. Стоит отметить что опрошенные эксперты, а именно 27% считают что у молодёжи чаще всего встречаются психологические проблемы, 1 эксперт предположил, что проблемы молодёжи возникают из-за наличия вредных привычек (диаграмма 1).

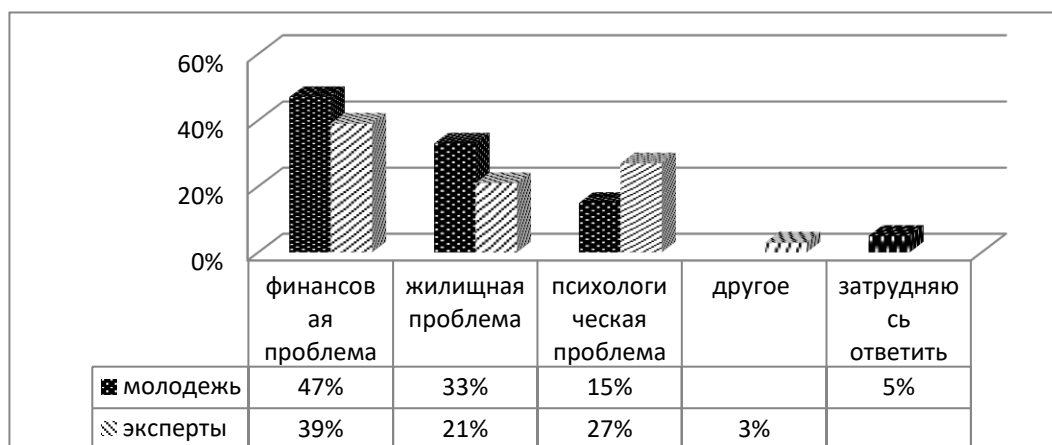


Диаграмма 1. Основные проблемы современной молодёжи Борисовского района

При этом, 54 % респондентов считают, что факторами влияющие на проблему развития молодёжи является неудовлетворенность заработной платы, 27 % молодёжи ответили «проблема трудовой занятости», 10 % респондентов считают «низкий уровень доходов» (диаграмма 2).

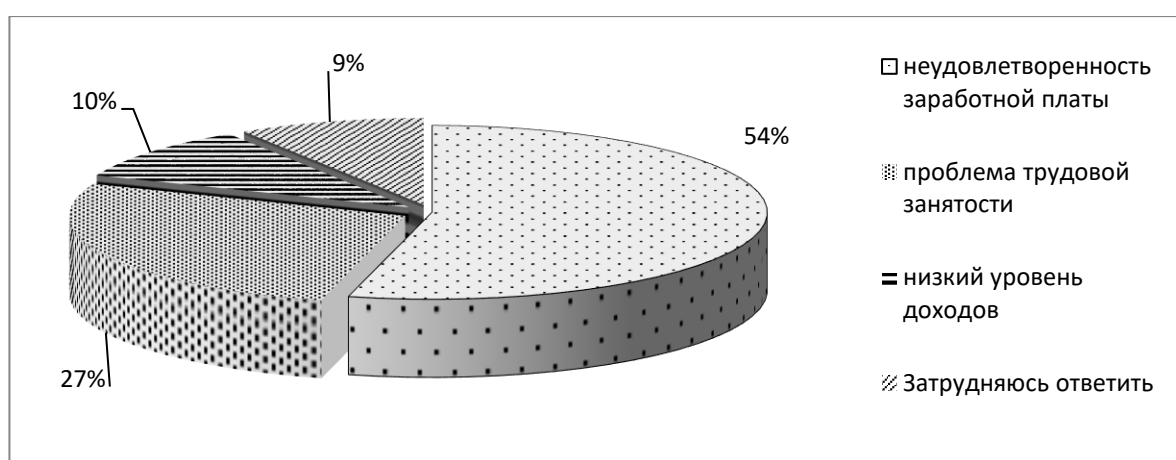


Диаграмма 2. Факторы, влияющие на проблему развития молодёжи?

Специалисты муниципальных организаций Борисовского района на вопрос о востребованности социальных программ/ проектов по поддержки молодёжи выделили программу «О государственной поддержке в обеспечении жильем молодых семей» более 40 % опрошенных (диаграмма 3).

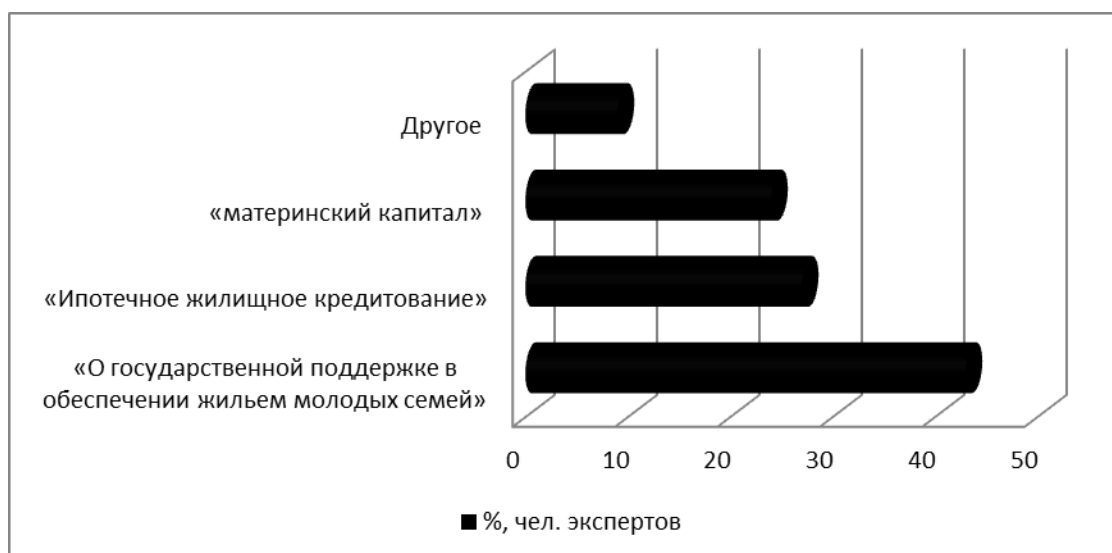


Диаграмма 3. Востребованные социальные программы/ проекты по поддержки молодежи в Борисовском районе?

В целом, молодежь Борисовского района знает о существовании МКЦ и сфере ее услуг (диаграмма 4).

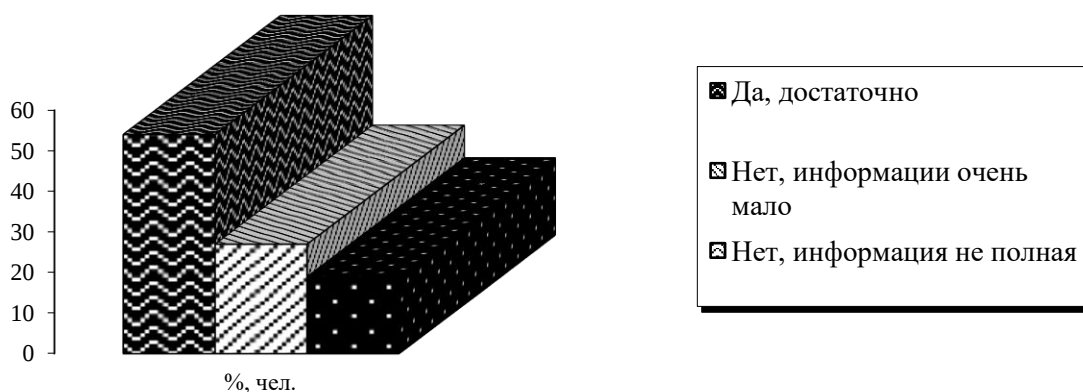


Диаграмма 4. Достаточно ли информации о деятельности МКЦ, об услугах, оказание которых обеспечивает МКЦ?

На следующий вопрос «Приходилось ли Вам получать услуги в МКЦ» 75 % молодежи ответили «да», 10 % респондентов считают, что «скорее да, чем нет», при чем, 9 % ответили «скорее нет, чем да», 6 % молодежи высказались отрицательно (диаграмма 5).

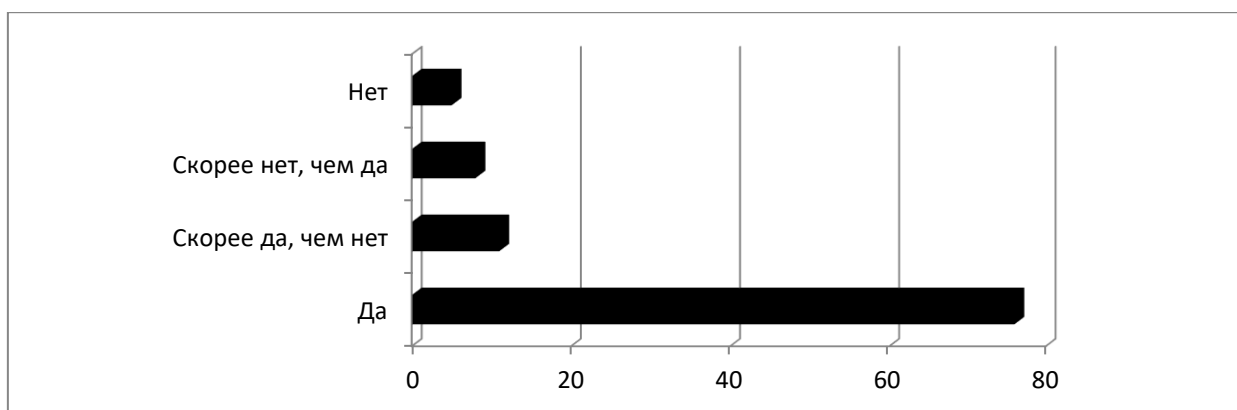


Диаграмма 5. Приходилось ли Вам получать услуги в МКЦ?

На вопрос «Какую услугу Вам приходилось получать в МКЦ» ответы молодёжи выглядели следующим образом: самой популярной услугой считают «юридическое консультирование» - 31 % респондентов (73 % – мужчины); семейное консультирование отметили 27 % молодёжи (82 % – женщины); индивидуальное психологическое консультирование – 19 % (65 % – женщины); помощь в трудоустройстве – 12 % респондентов, «другое» отметило 8 % и 3 % респондентов затруднилось ответить (диаграмма 6).

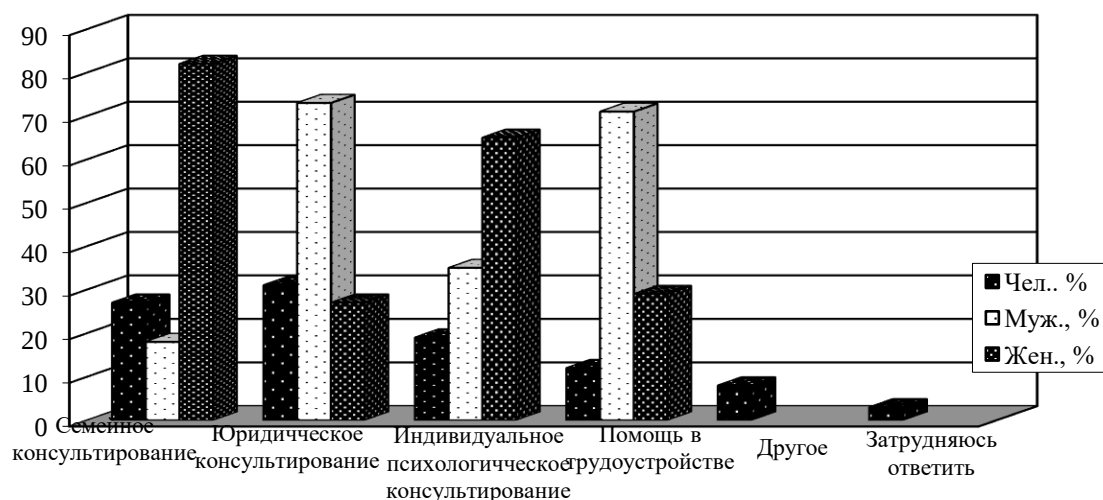


Диаграмма 6. Какую (какие) услугу вы получили (намерены получить) в МКЦ?

Более 40 % опрошенных считают, что деятельность МКЦ в качестве помощника в социальном консультировании нужно продолжать (диаграмма 7).

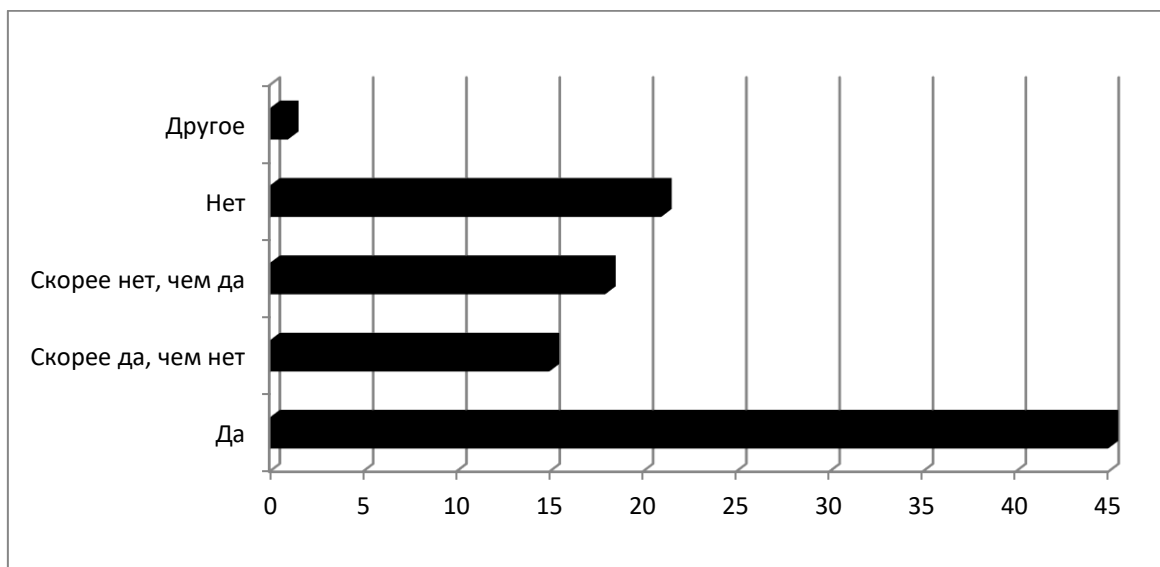


Диаграмма 7. Устраивает ли Вас деятельность МКЦ в качестве помощника в социальном консультировании?

На вопрос касающийся возможности подачи заявления на получение услуги через сеть интернет – 95 % респондентов ответили «не удовлетворены» (диаграмма 8).



Диаграмма 8. Насколько Вы удовлетворены возможностью подачи заявления и получения услуги через интернет?

На вопрос касающийся удовлетворенности оказания специалистами услуги 80 % опрошиваемых молодых людей отметили, что сотрудники МКЦ четко соблюдают профессиональную этику (диаграмма 9).

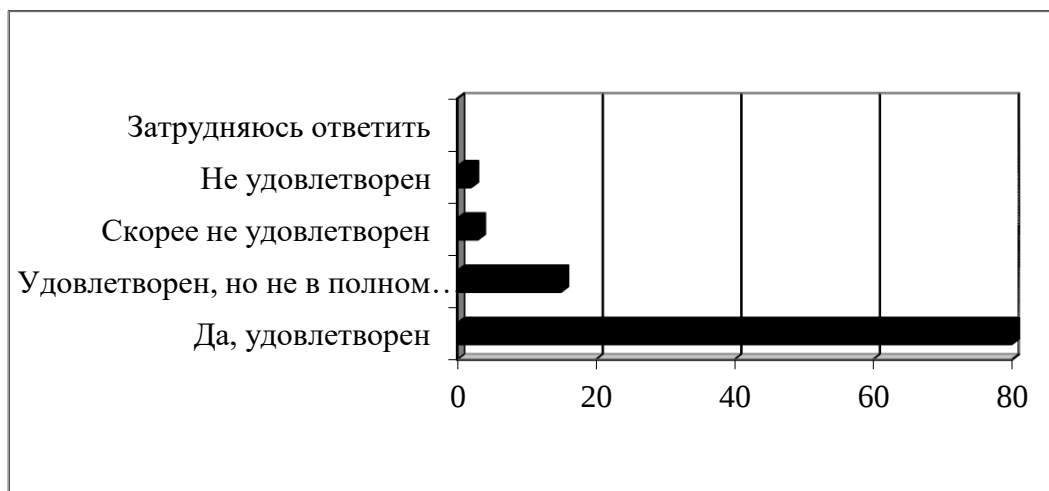


Диаграмма 9. Насколько Вы удовлетворены умением специалиста вести себя с посетителями в соответствии со стандартами общения и профессиональной этикой - вежливо и уважительно?

В процессе анкетирования выяснилось, что опрошиваемые обращаются за помощью в МКЦ два раза в процессе получения услуги – 46 %, один раз – 26 % (диаграмма 10).

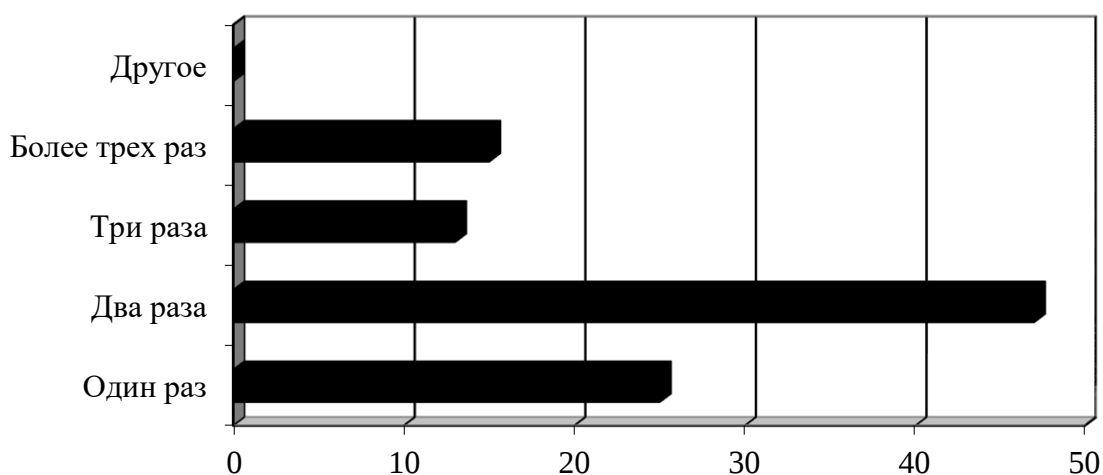


Диаграмма 10. Сколько раз Вы обращались в МКЦ в процессе однократного получения услуги?

21 % молодёжи считает, что «нет необходимости получения дополнительных услуг в МКЦ», но, 69 % респондентов считают, что стоит внедрить в работу МКЦ «дистанционное консультирование» (диаграмма 11).

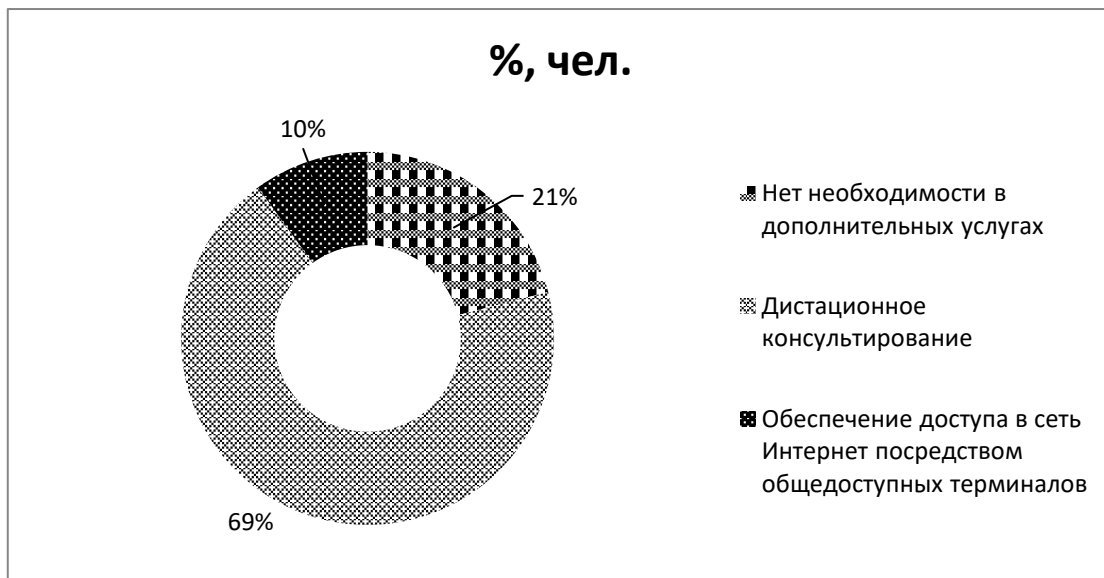


Диаграмма 11. Какие дополнительные (сопутствующие) услуги вы хотели бы иметь возможность получать непосредственно в МКЦ?

На вопрос «Помогла ли консультация специалиста в решении Вашей проблемы» -71 % ответили утвердительно. Что говорит положительно о работе МКЦ. А 72 % респондентов ответили, что посоветуют родственникам и знакомым обратиться в МКЦ за получением социальных услуг (диаграмма 12).

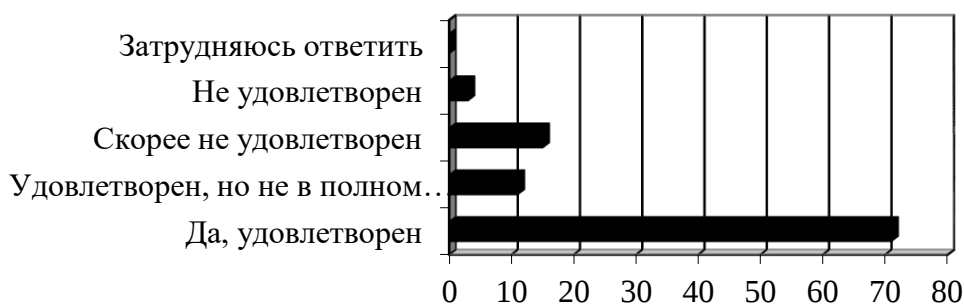


Диаграмма 12. Помогла ли консультация специалиста в решении Вашей проблемы?

В последнем вопросе анкет мы спросили «Что необходимо сделать, чтобы улучшить качество и доступность услуг, предоставляемых в МКЦ» молодёжь и эксперты порекомендовали «расширить спектр оказания услуг»; «организовать без барьерную среду для инвалидов», а также «применить на практике дистанционное консультирование по видео связи», «внедрить практику консультирования через сеть Интернет посредством социальных сетей» и прочее.

Полученные результаты в ходе социологического исследования позволяют сделать следующие выводы относительно оказания услуг социального консультирования молодёжи в МКЦ.

В настоящее время молодёжь остро нуждается в помощи касающихся социально-правовых; социально-бытовых; социально-медицинских; психолого-педагогических; социально-экономических; социально-психологических, юридических консультаций, а получить квалифицированную и своевременную помощь от друзей, родственников не возможно, тогда в таких случаях за помощью обращаются в МКЦ.

Молодёжь Борисовского района достаточно информирована о деятельности данного центра, и при необходимости знает, где получить оперативную помощь. Специалисты МКЦ доступно, последовательно разъясняют все интересующие вопросы клиента, что не может не вызывать недоверия со стороны молодых людей.

Наиболее востребованными услугами МКЦ являются: семейное и юридическое консультирование. Следует также отметить, что большинство опрошенных выразили намерение в будущем пользоваться услугами МКЦ. Большинство респондентов хотели бы получать услуги в электронном виде.

Стоит учесть желание молодёжи получать услуги МКЦ в электронном виде: записываться через Интернет, получать консультации посредством социальных сетей, оказывать консультационные услуги по видео связи, говорит о высоком потенциале этого вида услуг, который рекомендуется активно развивать.

2.2. Организационно-управленческая модель социального консультирования молодёжи на муниципальном уровне

Анализ существующих в Белгородской области структур управления молодежной политикой свидетельствуют о том, что проблемы молодежи находятся в поле зрения региональных и местных органов власти. В областном центре и на местах созданы и создаются органы управления по делам молодежи, специализированные социальные службы. Однако их структура и деятельность нуждаются в дальнейшем совершенствовании научно-исследовательских, управленческих, социально-экономических, методических, организационных и иных аспектов.

Изучение полученных результатов в ходе социологического исследования позволили сделать следующие выводы относительно деятельности МКЦ, а именно, что в действующей системе социального консультирования молодёжи отсутствует:

- процедура получения молодёжью консультационных услуг за счет реализации принципа «он-лайн окна»;
- удовлетворенность получателей социальных услуг их качеством;
- информированность молодёжи о порядке, способах и условиях получения консультационных услуг;
- комфортность получения молодёжью массовых общественно значимых социальных услуг;
- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении консультационных услуг;
- эффективность межведомственного взаимодействия при предоставлении консультационных услуг;
- возможность он-лайн консультирования и записи на прием.

Поэтому для совершенствования работы МКЦ на муниципальном уровне мы предлагаем внедрить организационно-управленческую модель, которая упростит оказание консультативной помощи молодому человеку в решении правовых вопросов, вопросов психологического здоровья, формирования адекватных форм поведения в различных жизненных ситуациях, реализация творческого потенциала молодого человека, формирование конструктивных форм поведения в соответствии с общепринятыми нормами и ценностями.

Основным *субъектом* и координатором социального консультирования молодежи в представленной модели выступает Центр молодежных инициатив. Обозначим основные его характеристики.

В настоящее время в Белгородской области проживают более 1,5 миллиона человек, из которых 447 423 – молодежь в возрасте от 14 до 35 лет. Для того чтобы охватить максимально возможное число молодых людей в процессе реализации государственной молодежной политики, в каждом из 22 районов Белгородской области были созданы Центры молодежных инициатив. Каждый отдельный ЦМИ ежегодно организует и проводит более 200 мероприятий, имеющих районный и областной статус.

Проект, ставший структурной единицей ЦМИ по всей Белгородской области – молодежный консультационный центр был создан для оказания бесплатных информационных и методических услуг.

Среди направлений работы доступны:

- психологическое консультирование;
- психологическая диагностика;
- проведение тренинговых занятий;
- консультирование по общим вопросам в сфере молодежной политики Белгородской области.

Специалисты центра проводят лекции по популяризации работы линии телефона доверия, организуют и проводят ярмарки вакансий в каждом отдельном районе представители от учебных заведений г. Белгорода

посещают каждый район, где учащиеся выпускных классов могут получить консультацию по всем интересующим вопросам от представителя приемной комиссии учебного заведения. МКЦ помогает в вопросах профориентации, через диагностику и консультирование.

Разработанная организационно-управленческая модель включает 4 блока:

1. *Аналитический блок* обеспечивает: обоснование оптимальных пропорций, условий, необходимых для нормального функционирования молодежной политики и социальной работы; поиск эффективных путей и способов комплексного решения социальных проблем молодежи; научное, методическое обоснование целевых программ и проектов.

В рамках этого блока считаем целесообразным на базе Отдела по делам молодежи расширить деятельность по объединению и координации усилий специалистов различных отраслей науки и практики.

Комплексный подход в социальном консультировании молодежи может быть рассмотрен с различных точек зрения.

Во-первых, комплексность обозначает консультирование на базе одного социального учреждения представителей различных категорий молодого поколения: подростков, молодых людей, а также семей, имеющих несовершеннолетних детей подросткового возраста, что задается запутанностью и противоречивостью вычленения четких возрастных границ различных периодов взросления в разных науках и сферах деятельности.

Во-вторых, социальная работа в целом (и консультирование молодежи в особенности) является деятельностью, основанной на междотраслевом знании. За последнее столетие значительно расширились и обогатились знания о природе, радикально изменились представления о технике, обществе и человеке.

В-третьих, исследования различных социальных проблем молодого поколения и многочисленных кризисных ситуаций, в которых оказываются подростки, молодежь и семьи с несовершеннолетними детьми подросткового

возраста, позволяют сделать следующий важный вывод: практически каждая проблемная ситуация, разрешение которой требует вмешательства социального работника, сложна, противоречива и носит многосторонний характер, а все жизненные процессы молодого человека (биологические, социальные, психологические, соматические и другие) взаимообусловлены. Это предопределяет целесообразность создания качественно новой системы социальной помощи и защиты молодого поколения, включающей разветвленную и скоординированную сеть многопрофильных учреждений (центров, служб и т.д.), ориентированных на различные половозрастные, социальные и социально-психологические категории подрастающего поколения россиян. Речь идет о профессиональной помощи медиков, психологов, юристов, социологов, педагогов, менеджеров (в отдельных случаях - и представителей различных религиозных конфессий) в едином информационном пространстве..

Важнейшими задачами исследователей и практиков должна стать разработка программ исследований, методик и технологий оказания помощи различным категориям молодежи, формирования субъектных черт и качеств и защиты их в условиях меняющейся ситуации. Усилия необходимо сосредоточить на разработке конкретных программ преодоления бедности, безработицы, бездомности, роста преступности и правонарушений среди молодежи.

2. *Организационно-управленческий блок.* Он призван обеспечить создание оптимальных структур осуществляющих эффективную деятельность в сфере консультирования молодежи, а также - системы социальных служб, занимающихся решением различных проблем молодежи.

3. *Содержательный блок.* Социальное консультирование молодежи предполагает комплексный межведомственный подход, можно выделить следующие направления консультирования:

- по вопросам образования и выбора профессии (профориентационное и профессиональное консультирование),

- по вопросам занятости и трудоустройства;
- по вопросам брака и планирования семьи;
- семейных отношений;
- по вопросам, связанным с реализацией государственных целевых программ для молодежи (данная услуга позволит молодежи определить могут ли они рассчитывать на поддержку органами власти их проекта и какие основные направления реализации молодежных проектов планируют органы власти в ближайшее время, услуга направлена на предоставление всем молодым людям и молодежным общественным организациям информации о планах и направлениях деятельности органов власти в сфере молодежной политики);
- жилищным и материальным вопросам;
- по вопросам молодежного предпринимательства.

4. *Ресурсный блок* - ответственный за надежное финансирование, кадровое, экономическое, информационное, технологическое обеспечение.

Данный блок предполагает решение, прежде всего, следующих проблем: укрепление муниципального молодежного информационно-аналитического пространства в кадровом, техническом, методическом отношениях с целью повышения эффективности его работы по сбору, хранению и распространению разнообразной информации, а также совершенствования учебной, методической и консультационной деятельности; создание информационно-консультационных структур на муниципальном уровне, ориентированных в своей работе на конкретного потребителя (Приложение 2).

Модель предполагает привлечение и координацию деятельности специалистов различных профилей и ведомств, в том числе представителей общественных организаций и волонтерского движения.

Сотрудники в своей деятельности должны руководствоваться такими принципами, как принцип профессиональной компетенции, безопасности,

добровольности, равноправия, принцип соблюдения профессиональной позиции в отношении клиента и его ближайшего окружения, принцип защиты прав и интересов клиента, принцип гуманистической направленности, принцип предупреждения, принцип активизации.

Важным направлением данной модели социального консультирования молодежи следует считать введение в практику социального консультирования МКЦ нового направления он-лайн консультирования.

Необходимость данной услуги сегодня обоснована временем и развитием информационного общества.

Реализация организационно-управленческой модели социального консультирования молодежи предполагает решение следующих задач:

- 1) обеспечение социальной защищенности молодежи за счет предоставления доступа к информации по молодежной проблематике;
- 2) формирование информационных баз данных по вопросам, представляющим интерес, как для молодежи, так и для структур, работающих с молодежью;
- 3) обеспечение сбора, обработки и анализа информации о состоянии молодежной среды;
- 4) создание сферы информационных услуг и консультационного сервиса для молодежи;
- 5) обеспечение эффективной и оперативной коммуникационной среды.

Таким образом, в молодежной информационной системе формируются и используются информационные базы в двух направлениях: - информация о молодежи; - информация для молодежи. Соответственно, первая из них предназначена для структур, работающих с молодежью, вторая – для непосредственных потребителей информации – молодых людей. Два этих направления могут пересекаться, сосуществуя в рамках единой информационной системы.

Благодаря направлению он-лайн консультированию мы рассчитываем, что:

- повысится эффективность деятельности МКЦ и соответственно оперативность, и качество оказания консультационных услуг за счет использования современных информационных технологий;
- клиент будет обеспечен удобствами и комфортом при предоставлении им социальных услуг, а также будет снижение непроизводственных издержек в процессе их оказания за счет предоставления услуг и исполнения функций в электронном виде;
- предоставление заявителям всей необходимой им при оказании социальных услуг информации, в том числе за счет обеспечения возможности осуществлять ими мониторинг запрошенных услуг через Интернет;
- повысится оперативности доступа к информации, необходимой для обеспечения служебной деятельности сотрудников МКЦ;
- исключен риск потери документов за счёт хранения данных в электронном формате в базах данных, имеющих резервные, регулярно обновляемые копии;
- обеспечение электронного взаимодействия с ведомственной АИС МКЦ (отправка заявок, получение статусов).
- возможность создания электронного шаблона услуги, предоставляемой в МКЦ.

Одним из важнейших направлений развития системы предоставления социальных муниципальных услуг на территории Российской Федерации является концепция Многофункциональных центров предоставления услуг по принципу «одного окна». Сегодня на федеральном уровне действуют следующие нормативные акты, обуславливающие актуальность внедрения автоматизированной информационной системы управления деятельностью в том числе МКЦ на уровне субъекта Российской Федерации:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

описывающий основные принципы взаимодействия органов государственной власти в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также вопросы эмиссии универсальной электронной карты [6].

– Распоряжение Правительства РФ №1021-р от 10 июня 2011 г. (об утверждении «Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2016-2019 годы» и плана мероприятий по реализации Концепции) [2].

– Постановление Правительства РФ №1376 от 22 декабря 2012 г. «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» [8].

– Постановление Правительства РФ № 797 от 27 сентября 2011 г. «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» [3].

На основе многолетнего опыта работы в субъектах РФ по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид, Систематика разработала и широко внедряет в регионах типовое решение АИС МКЦ (являющееся концептуальным дополнением типовой системы предоставления социальных муниципальных услуг в электронном виде), позволяющее правительствам субъектов Российской Федерации качественно решать задачи предоставления услуг через МКЦ с соблюдением всех действующих нормативных правовых актов.

Система предоставления социальных услуг в электронном виде – это межведомственная информационная система (комплекс систем), позволяющая создать в Борисовском районе доверенную среду для электронного взаимодействия молодёжи и их информационных систем, а также государственных и муниципальных служащих в процессе предоставления социальных муниципальных услуг.

Целями создания региональной системы предоставления социальных услуг в электронном виде является повышение эффективности предоставления консультационных услуг за счет:

- регламентации и перевода муниципальных услуг, оказываемых молодёжи в электронный вид;
- выполнения мероприятий по обеспечению перехода субъектов Российской Федерации на межведомственное взаимодействие при предоставлении социальных муниципальных услуг;
- контроля исполнения регламентов в процессе предоставления муниципальных услуг.

Удобный способ общения с работниками МКЦ Борисовского района в электронном виде:

1. Подача заявлений на услугу или направление запроса в МКЦ 7 дней в неделю 365 дней в году.
2. Отсутствие необходимости предоставлять справки не попадающие в категорию документов личного хранения.
3. Использование любого удобного для себя способа обращения за получением услуги (личный кабинет, информационный терминал, личный кабинет).
4. Получение уведомления о ходе оказания услуги по электронной почте, в личном кабинете или по SMS.
5. Получение актуальных новостей по вопросам предоставления муниципальных услуг.
6. Просмотр комментариев сотрудников МКЦ по направленным комплектам документов.
7. Просмотр истории обращений, использования черновики заявлений, загрузка и повторное использование скан копий документов.
8. Электронное консультирование.

Таким образом, создание он-лайн направления в социальном консультировании вызвано жизненной необходимостью. Основными причинами этого являются:

- отсутствие возможности оказания быстрой консультационного помощи молодёжи, а также лицам с ОВЗ;
- недостаточный уровень социального взаимодействия между молодёжью и органами социального обеспечения, общественными организациями в решении задач социальной защиты;
- разобщенность реализующих эту функцию органов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Молодежь – это социальная группа людей, находящихся в процессе самостоятельного, свободного, осуществляемого посредством проб и ошибок, высокорискованного и сопровождающегося всей полнотой ответственности поиска своего места в социокультурном пространстве посттрадиционного общества.

Социальная работа с молодежью включает в себя комплекс правовых, социально-медицинских, экономических, психологических, педагогических, организационно-профилактических, информационных и иных мер (мероприятий) по предотвращению развития негативных явлений и тенденций в среде подрастающего поколения, а также по формированию общественно-значимых свойств молодого поколения в соответствии со стратегическими ориентирами развития социума. Характерной особенностью социальной работы с молодежью является вовлечение самих молодых людей в социальные мероприятия по преодолению возникших у них кризисных ситуаций.

Социальные проблемы молодежи - это некое противоречие в реальной жизни представителей молодого поколения (независимо от того, осознается ли оно самой молодежью или нет), некая ситуация, в которой у молодого человека нет соответствующего обстоятельствам решения, и которая заставляет поэтому его (или его ближайшее социальное окружение) задуматься над ее успешным разрешением.

Новые вызовы и риски, появившиеся в современном мире в связи с глобальными изменениями, новые приоритеты и цели социального и экономического развития нашей страны требуют радикального обновления, развития задач и механизмов реализации государственной молодежной политики, а значит, и развития новых форм, технологий и методов работы с молодежью и подготовки кадров сферы работы с молодежью.

Одной из эффективных технологий работы с молодежью является социальное консультирование.

Социальное консультирование – это технология, которая направлена на оказание своевременной социальной помощи методом целенаправленного информационного воздействия на личность или же маленькую группу лиц. Главная цель, которого осуществить социализацию, восстановить и оптимизировать социальные функции, сориентировать, выработать социальные нормы общения.

Анализ существующих в Белгородской области структур управления молодежной политикой свидетельствуют о том, что проблемы молодежи находятся в поле зрения региональных и местных органов власти. В областном центре и на местах созданы и создаются органы управления по делам молодежи, специализированные социальные службы. Однако их структура и деятельность нуждаются в дальнейшем совершенствовании научно-исследовательских, управленческих, социально-экономических, методических, организационных и иных аспектов.

Изучение полученных результатов в ходе социологического исследования позволили сделать следующие выводы относительно деятельности МКЦ, а именно, что в действующей системе социального консультирования молодёжи отсутствует:

- процедура получения молодёжью консультационных услуг за счет реализации принципа «он-лайн окна»;
- удовлетворенность получателей социальных услуг их качеством;
- информированность молодёжи о порядке, способах и условиях получения консультационных услуг;
- комфортность получения молодёжью массовых общественно значимых социальных услуг;
- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении консультационных услуг;

- эффективность межведомственного взаимодействия при предоставлении консультационных услуг;
- возможность он-лайн консультирования и записи на прием.

Поэтому для совершенствования работы МКЦ на муниципальном уровне мы предлагаем внедрить организационно-управленческую модель, которая упростит оказание консультативной помощи молодому человеку в решении правовых вопросов, вопросов психологического здоровья, формирования адекватных форм поведения в различных жизненных ситуациях, реализация творческого потенциала молодого человека, формирование конструктивных форм поведения в соответствии с общепринятыми нормами и ценностями.

Внедрение новых форм, методов и технологий в работу с молодежью на современном этапе развития российского общества позволит молодежи реализовать новые возможности для построения своего будущего и будущего всего общества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2013. – 39 с.
2. Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2016-2019 годы [Электронный ресурс]: [распоряжение правительства РФ №1021-р от 10.06.2011 г.] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 20.04.2019 г. – <http://www.consultant.ru>.
3. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления [Электронный ресурс]: [Постановление Правительства РФ №797 от 27.09.2011 г.] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 20.04.2019 г. – <http://www.consultant.ru>.
4. О поддержке молодежи в Белгородской области [Текст]: [закон Белгородской области № 223: принят Белгородской областной Думой 26.09.2013 г.: по состоянию на 03.10.2013 г.] // Белгородские известия. – 10.10.2013. – № 191.
5. О создании молодежного консультационного центра [Электронный ресурс]: [распоряжение администрации Борисовского района Белгородской области № 1114-р] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 26.04.2019 г. – <http://www.consultant.ru>.
6. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: [Федеральный закон № 210 от 27.07.2010 г.] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 14.03.2019 г. – <http://www.consultant.ru>.

7. Об утверждении Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс]: [распоряжение правительства Российской Федерации №1662-р от 17.11.2018 г.] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 26.04.2019 г. – <http://www.consultant.ru>.

8. Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: [Постановление Правительства РФ №1376 от 22.12.2012 г.] // СПС «Консультант Плюс». Посл. обновление: 20.04.2019 г. – <http://www.consultant.ru>.

9. Алексеева, В.Г. Ценностные ориентации как фактор жизнедеятельности и развития личности [Текст] / В.Г. Алексеева // Психологический журнал – 1984. – №5. – с. 63-71.

10. Бааль, Н. Консультационные центры для молодёжи: социальный аспект [Текст] / Н. Бааль // Высшее образование в России. – 2016. – № 4. – С. 116-118.

11. Бабинцев, В.П. Консультирование в молодежной среде региона [Текст] / В.П. Бабинцев // Социологические исследования. – 2014. – № 2. – С. 76-83.

12. Бабинцев, В.П. Социальное консультирование молодёжи [Текст] / В.П. Бабинцев // Современные проблемы науки и образования. – 2016. – №1. – С. 62-64.

13. Бадхен, А.А. Мастерство психологического консультирования [Текст] / А.А. Бадхен. - М.: Речь, 2014.— 184 с.

14. Басов, Н.Ф. Технологии социальной работы с молодёжью. Учебное пособие [Текст] / Н.Ф. Басов. - М.: КноРус, 2016.

15. Беликов, С. Социальная работа с молодёжью в России [Текст] / С. Беликов // Свободная мысль. – 2015. – № 12. – С. 39-42.

16. Бодалев, А.А. Общая психодиагностика [Текст] / А.А. Бодалев, В.В. Столин. - М.: Речь, 2006.
17. Васильева, Е. Активность молодёжи как показатель их социализации и социальной компетенции [Текст] / Е. Васильева // Вестник высшей школы. – 2016. – № 7. – С. 19-26.
18. Васильева, О. Определение социального консультирования молодёжи [Текст] / О. Васильева // Учитель. – 2016. – № 4. – С. 32-41.
19. Вишневский, Ю.Р., Шапко В.Т. Ценностные установки и ориентации студентов: типичное и повседневное [Текст] / Ю.Р. Вишневский, В.Т. Шапко // Сборник научных трудов преподавателей кафедры философских наук НТГСПА: посвящается памяти В. Т. Шапко — Нижний Тагил: НТГСПА, 2009. — С. 143-172. — 248 с.
20. Выготский, Л.С. Мышление и речь: сборник [Текст] / Л.С. Выготский. – Москва: АСТ: Астрель, 2011. – 637 с.
21. Гаврилюк, В.В. Гражданственность, патриотизм и воспитание молодёжи [Текст] / В.В. Гаврилюк // Социологические исследования. – 2015. – № 4. – С. 44–50.
22. Герасимов, Е.Ю. Технология социальной работы: учебник [Текст] / Герасимова Е.Ю., Григорьева Н.Ю. и др. под ред. Чернецкой А.А. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 391 с.
23. Гилязитдинов, Дж.М. Социокультурный потенциал Республики Башкортостан [Текст] / Дж.М. Гилязитдинов // - Уфа: Восточная печать, 2009.
24. Глуханюк, Н.С. Социальная технология работы с молодёжью [Текст] / Н.С. Глуханюк. – М., 2015. – 142 с.
25. Горшков, М.К., Шереги Ф.Э. Молодёжь России: социологический портрет [Текст] / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. М.: Институт социологии РАН, 2010.

26. Губанов, М.Ю. Организация социально-правовой поддержки молодёжи как направление социальной работы [Текст] / М.Ю. Губанов // Вестник ТГУ. – 2016. – №1. – С. 121-128.
27. Гулина, М.А. Словарь-справочник по социальной работе [Текст] / М.А. Гулина. – М., 2008. – 395 с.
28. Денисова, Н.С. Технологии социальной работы с молодёжью [Текст] / Н.С. Денисова // Педагогическое мастерство (II): материалы международной заочной научной конференции. – М.: Буки-Веди, 2014. – 276 с.
29. Егорова, Т.В. Работа с молодёжью: современные технологии [Текст] / Т.В. Егорова // Педагогика. – 2016. – № 2. – С. 92-97.
30. Жерздева, Е.Н. Социальные технологии в работе с молодёжью [Текст] / Е.Н. Жерздева // Вестн. Моск. ун-та. Сер.6, Экономика. – 2016. – № 5. – С. 105-112.
31. Зайцева, И.А. Проблемы социальной адаптации современной молодёжи [Текст] / И.А. Зайцева // Научный журнал «Молодой ученый». – 2015. – № 2. – С. 56-60.
32. Зубок, Ю.А. Социальная интеграция молодёжи в условиях нестабильного общества [Текст] / Ю.А. Зубок. - М. - 2001. - 256 с.
33. Иконникова, С.Н. История культурологии: учебник для академического бакалавриата [Текст] / С.Н. Иконникова. М.: Издательство Юрайт, 2018. 416 с.
34. Ильинский, И.М. Государственная молодёжная политика: уроки недавнего прошлого [Текст] / И.М. Ильинский // Вузовский вестник. – 2009. – № 3 (75). – С. 13-15.
35. Ильинский, И.М. Между Будущим и Прошлым : Социальная философия происходящего [Текст] / И.М. Ильинский. – М. : Изд-во МосГУ, 2006. – 664 с.

36. Испулова, С.Н. Служба занятости населения: профориентационная работа [Текст] / С.Н. Испулова. – Магнитогорск: МаГУ, 2008. – 112с.
37. Ковалева, А.И., Луков, В.А. Социология молодёжи [Текст] / А.И. Ковалева, А.В. Луков// Теоретические вопросы. – М., 1999. – 211 с.
38. Кон, И.С. Открытие «Я» [Текст] / И.С. Кон – М.: Политиздат, 1978 – 189с.
39. Кузнецова, В.Н. Социология молодёжи [Текст] / В.Н. Кузнецова. – М., 2007. - 23 с.
40. Кузнецова, Л.П. Основные технологии социальной работы: учеб.пособие [Текст] / Л.П. Кузнецова. – Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 2012. – 245 с.
41. Курбатов, А.В. Социализация молодёжи в современном обществе [Текст] / А.В. Курбатов // Педагогика. – 2015. – № 3. – С. 62-65.
42. Курбатов, А.В. Социализация молодёжи в современном обществе [Текст] / А.В. Курбатов // Педагогика. – 2015. – № 3. – С. 62-65.
43. Лапин, Н.И. Функционально — ориентирующие кластеры базовых ценностей населения России и ее регионов [Текст] / Н.И. Лапин // Социологические исследования. 2010. – № 1.
44. Левикова, С.И. Структура социальной работы с молодёжью [Текст] / С.И. Левикова // Философские науки. – 2016. – № 7. – С. 79-92.
45. Лисовский, В.Т. Динамика социальных изменений (опыт сравнительных социологических исследований российской молодёжи) [Текст] / В.Т. Лисовский // Социологические исследования. – 1998. – №5.
46. Луков, В.А. Гуманистическая концепция молодёжи [Текст] / В.А. Луков. – М., 2006. – 27 с
47. Луков, Вал.А. Теории молодёжи. Междисциплинарный анализ [Текст] / Вал.А. Луков. – М.: Канон+РООИ "Реабилитация", 2012. – 528с.

48. Лукс, Г.А. Социальное инновационное проектирование в региональной молодежной политике [Текст] / Г.А. Лукс. – С.: Самарский университет, 2003. – 278 с.
49. Манхейм, К. Избранное: Диагноз нашего времени [Текст] / К. Манхейм. – Москва: РАО Говорящая книга, 2010. – С. 7. – 744 с.
50. Мерзлякова, И.С. История развития законодательства о правах молодёжи [Текст] / И.С. Мерзлякова // Юридический мир. – 2016. – № 10. – С. 42 – 44.
51. Мустаева, Ф.А. Введение в специальность «Социальная работа»: Учебно-методическое пособие для студентов [Текст] / Ф.А. Мустаева. – Магнитогорск: МаГУ, 2002. – 37с.
52. Немов, Р.С. Психологическое консультирование. Учебник [Текст] / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2015. – 440 с.
53. Павленок, П.Д., Руднева, М.Я. Технологии социальной работы с различными группами населения: Учебное пособие [Текст] / П.Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 272с.
54. Павленок, П.Д., Руднева, М.Я. Технологии социальной работы с различными группами населения: Учебное пособие [Текст] / П.Д. Павленок, М.Я. Руднев. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 272 с.
55. Парсонс, Е.В. Новая философская энциклопедия [Текст] / Е.В. Парсонс. – М.: Мысль, 2010. – 2816 с.
56. Паршина, В.В. Государственная социальная политика в отношении молодёжи: основные принципы и направления [Текст] / В.В. Паршина // Научный журнал «Современные проблемы науки и образования». – 2016. – № 4. – С.130-134.
57. Платонова, Н.М. Теория и методика социальной работы [Текст] / Н.М. Платонова, Г.Ф. Нестерова. – Москва, 2013. – 400 с.
58. Потрикеева, О.Л. Социальное самочувствие семьи многопрофильного города [Электронный ресурс] / О.Л. Потрикеева. –

Магнитогорск: ФГБОУ ВПО "Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова", 2015.

59. Пружинина, А.А. Манифест сексуальной революции [Текст] / А.А. Пружинина // Философские науки. – М.: Гуманитарий, 2010. – № 4. – С. 43–50.

60. Рагимова, О.А. Социальные технологии работы с молодёжью [Текст] / О.А. Рагимова // Социально-гуманитарные знания. – 2014. – № 1. – С. 118-126.

61. Родионова, В.А. Молодёжь и общество: Проблемы разработки и реализации молодежной политики [Текст] / В.А. Родионова, С.Т. Колмогорцева, – М., 2001.

62. Рохмистров, С.Н. Социальные технологии: курс лекций [Текст] / С.Н. Рохмистров. – М., 2007. – 274 с.

63. Ручкин, Б.А. Молодёжь и становление новой России [Текст] / Б.А. Ручкин. – М., 2009.-38 с.

64. Смолякова, Г.Н. Организация молодежного консультирования в России [Текст] / Г.Н. Смолякова // Север промышленный.– 2015. – № 10. – С. 5-11.

65. Степенко, А.С. Обеспечение занятости молодёжи - условие экономического роста страны [Текст] / А.С. Степенко. – М., 2011. –41 с.

66. Столин, В.В. Самосознание личности [Текст] / В.В. Столин. – М.: Издательство МГУ, 1983. – 288 с.

67. Таланов, С.Л. Консультирование молодёжи: опыт социологического анализа [Текст] / С. Л.Таланов // Вестник высшей школы. – 2016. – № 2. – С. 27-30.

68. Таланов, С.Л. Молодежные консультационные центры: опыт организации в России [Текст] / С.Л. Таланов //AlmaMater: Вестник высшей школы. – 2015. – № 2. – С. 27-30.

69. Титма, М.Х. Выбор профессии как социальная проблема [Текст] / М.Х. Титма. М.: Мысль, 1975.- 198 с.
70. Топчий, Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] / Л.В. Топчий. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016. – 184 с.
71. Файзуллина, Р.Б. Технология швейных изделий: подготовительно-раскройное производство: учебное пособие [Текст] / Р.Б. Файзуллина, Ф.Р. Ковалева. – Казань: Издательство КНИТУ, 2014. – 164 с.
72. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.gks.ru/> – Систем.требования: IBM PC, Internet Explorer.
73. Филиппов, Ф.Р. Школа и социальное развитие общества [Текст] / Ф.Р. Филиппов. М.: Педагогика, 1990. – 157 с.
74. Фирсов, М.В. Теория и методика социальной работы [Текст] / М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова. –2016. –448 с.
75. Фирсов, М.В., Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы. Содержание и методы психосоциальной практики [Текст] / М.В. Фирсов; Б.Ю. Шапиро. – Москва, 2012. – 400 с.
76. Фрейд, З. Психоаналитические этюды [Текст] / З. Фрейд. – Минск: Поппури, 2010. – 608 с.
77. Хайниш С.В., Климова Э. Т. Бенчмаркинг на предприятии как инструмент управления изменениями [Текст] / С.В. Хайниш, Э.Т. Климова. – М., 2012. – 144 с.
78. Хал, Х. Природа против воспитания [Текст] / Х. Хал // Великие противостояния в науке. Десять самых захватывающих диспутов. — М.: «Диалектика», 2007. — С. 320.
79. Хапаев, И.Б. Основные факторы воздействия на социальную среду современной молодёжи [Текст] / И.Б. Хапаев, С.В. Павлюк // Наука в

современном обществе: материалы V Международной конференции. – Ставрополь: Логос, 2014. - С. 70-73.

80. Холл, С. Очерки по изучению ребенка [Текст] / С. Холл. – Б. м.: Пучина, 1925. С. 125–141.

81. Холостова, Е.И., Кононова, Л.И. Технология социальной работы: Учебник для бакалавров [Текст] / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова. – М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 470 с.

82. Чупров, В.И. Доверие в саморегуляции социальных взаимодействий в условиях неопределенности [Текст] / В.И. Чупров, В.В. Михеева. - М.: Норма, 2015. - 160 с.

83. Чупров, В.И. Молодёжь в обществе риска [Текст] / В.И. Чупров, Ю.А. Зубок, К. Уильяме. – М.: Наука, 2003.

84. Чупров, В.И., Зубок Ю.А., Отношение к социальной реальности в российском обществе. Социокультурный механизм формирования и воспроизводства [Текст] / В.И. Чупров, Ю.А. Зубок. – М.: Норма, Инфра-М, 2016. – 352с.

85. Шаронов, А.В. Государственная молодежная политика как фактор социального развития молодёжи [Текст] / А.В. Шаронов. – М., 1994. – С. 12.

86. Шмелева, Н.Б. Введение в профессию "Социальная работа" [Текст] / Н.Б. Шмелева. – М.: Дашков и Ко, 2012. –224 с.

87. Шпрангер, Э. // Новая философская энциклопедия [Текст] / Э. Шпрангер; под. ред. В.С. Стёпина. – М.: Советская энциклопедия, 2010. – 2816 с.

88. Шубкин, В.Н. Начало пути: Проблемы молодёжи в зеркале социологии и литературы [Текст] / В.Н. Шубкин. М.: Молодая гвардия, 1979. – 224 с.

89. Шубкин, В.Н. Социально-профессиональные ориентации и жизненные пути молодёжи [Текст] / В.Н. Шубкин. – М., 1999.

90. Эйзенштадт, Ш. Большая российская энциклопедия [Текст] / Ш. Эйзенштадт, Д.Г Подвойский, 2017. – С. 228.
91. Юрова, О.А. Консультирование как технология социальной работы [Текст] / О.А. Юрова // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2016. – № 3. – С.98-102.
92. Block, P. Community: the structure of belonging [Text] / P. Block. – 2012. – 404 с.
93. Greiner, L.E., Metzger, R.O. Consulting to management [Text] / L.E. Greiner, R.O. Metzger. – NJ, Prentice Hall, 1983.
94. Steele, F. Consulting for organisational change [Text] / F. Steele. – Amherst, MA: University of Massachusetts Press, 1975.

Приложение 1.

Анкета эксперта

Участнику исследования!

Кафедра социальной работы Белгородского государственного университета проводит социологическое исследование «Социальное консультирование в решении проблем молодёжи в условиях муниципального образования».

Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов ответа, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте. Анкета является анонимной.

1. С какими проблемами, на Ваш взгляд, сталкивается современная молодёжь?

1	финансовая проблема
2	жилищная проблема
3	психологическая
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

2. Назовите факторы, влияющие на проблему развития молодёжи?

1	неудовлетворенность уровнем заработной платы
2	низкий уровень доходов
3	проблема трудовой занятости
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

3. На ваш взгляд, на решении каких проблем должна быть направлена социальная политика?

1	должна быть направлена на решение жилищных проблем
2	на развитие социально-трудовой сферы.
3	Другое (укажите)
4	Затрудняюсь ответить

4. Кто, по Вашему мнению, должен быть основным субъектом реализации данной политики?

1	федеральные органы
2	региональные органы
3	органы местного самоуправления
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

5. Какие социальные программы/ проекты по поддержки молодёжи Вы знаете?

1	программа «О государственной поддержке в обеспечении жильем молодых семей»
2	программа «Ипотечное жилищное кредитование»
3	«материнский капитал»
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

6. Участвовали ли Вы в вышеуказанных программах?

1	Да	4	Нет
2	Скорее да, чем нет	5	Другое(укажите)
3	Скорее нет, чем да	6	Затрудняюсь ответить

7. «Как Вы оцениваете работу региональной власти по поддержке молодёжи»?

1	Да, удовлетворен (а)	4	Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме	5	Другое(укажите)
3	Скорее не удовлетворен (а)	6	Затрудняюсь ответить

8. Знаете ли Вы о существовании МКЦ?

1	Видел (а) рекламу по телевидению	4	Увидел (а) на сайте в Интернете
2	Видел (а) статью в газете	5	Другое (укажите)
3	Услышал (а) от знакомых	6	Затрудняюсь ответить

9. Достаточно ли Вам информации о деятельности МКЦ, об услугах, оказание которых обеспечивает МКЦ?

1	Да, достаточно	4	Другое(укажите)
2	Нет, информации очень мало	5	Затрудняюсь ответить
3	Нет, информация не полная		

10. Приходилось ли Вам получать услуги в МКЦ?

1	Да	4	Нет
2	Скорее да, чем нет	5	Другое(укажите)
3	Скорее нет, чем да	6	Затрудняюсь ответить

11. Какую (какие) услугу Вы получили (намерены получить) в МКЦ?

1	Семейное консультирование
2	Юридическое консультирование
3	Индивидуальное психологическое консультирование
4	Помощь в трудоустройстве
5	Другое (укажите)
6	Затрудняюсь ответить

12. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания консультанта в МКЦ?

	отлично	очень хорошо	хорошо	неплохо	плохо
Умения и навыки					
Профессионализм					
Готовность помочь в целом					
Общая результативность					

13. Изменилась ли Ваша ситуация после консультации со специалистом МКЦ?

1	Да	4	Нет
2	Скорее да, чем нет	5	Другое(укажите)
3	Скорее нет, чем да	6	Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены консультацией сотрудника МКЦ?

1	Да, удовлетворен (а)	4	Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме	5	Другое(укажите)
3	Скорее не удовлетворен (а)	6	Затрудняюсь ответить

15. Как Вы считаете, нужно ли продолжать работу МКЦ в качестве помощника в социальном консультировании?

1	Да	4	Нет
2	Скорее да, чем нет	5	Другое(укажите)
3	Скорее нет, чем да	6	Затрудняюсь ответить

16. Насколько Вы удовлетворены возможностью записи на прием через интернет на конкретное удобное время?

1	Да, удовлетворен (а)	4	Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме	5	Другое(укажите)
3	Скорее не удовлетворен (а)	6	Затрудняюсь ответить

17. Насколько Вы удовлетворены возможностью подачи заявления и получения услуги через интернет?

1	Да, удовлетворен (а)	4	Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме	5	Другое(укажите)
3	Скорее не удовлетворен (а)	6	Затрудняюсь ответить

18. Насколько Вы удовлетворены умением специалиста вести себя с посетителями в соответствии со стандартами общения и профессиональной этикой - вежливо и уважительно?

1	Да, удовлетворен (а)	3	Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а)	4	Другое(укажите)

19. Насколько Вы удовлетворены качеством консультаций и разъяснений по процедуре и результатам выполнения услуги?

1	Да, удовлетворен (а)	4	Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворен(а), но не в полном объеме	5	Другое(укажите)
3	Скорее не удовлетворен (а)	6	Затрудняюсь ответить

20. Сколько раз Вы обращались в МКЦ в процессе однократного получения услуги?

1	Один раз	4	Более трех раз
2	Два раза	5	Другое(укажите)
3	Три раза	6	Затрудняюсь ответить

21. Какие дополнительные (сопутствующие) услуги Вы хотели бы иметь возможность получать непосредственно в МКЦ?

1	Нет необходимости в дополнительных услугах
2	Дистанционное консультирование
3	Обеспечение доступа в сеть Интернет посредством общедоступных терминалов
4	Услуги по ксерокопированию/распечатки документов
5	Другое(укажите)
6	Затрудняюсь ответить

22. Помогла ли консультация специалиста в решении Вашей проблемы?

1	Да	4	Нет
2	Скорее да, чем нет	5	Другое(укажите)
3	Скорее нет, чем да	6	Затрудняюсь ответить

23. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социального консультирования?

1	Да	4	Нет
2	Скорее да, чем нет	5	Другое(укажите)
3	Скорее нет, чем да	6	Затрудняюсь ответить

24. Просим изложить Ваши пожелания или дополнения по улучшению работы МКЦ

В заключении просим Вас сообщить некоторые сведения о себе

25. Ваш пол:

1	Мужской	2	Женский
---	---------	---	---------

26. Ваш возраст:

1	14-18 лет	3	26-30 лет
2	19-25 лет	4	31-35 лет

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Анкета эксперта

Участнику исследования!

Кафедра социальной работы Белгородского государственного университета проводит социологическое исследование «Социальное консультирование в решении проблем молодёжи в условиях муниципального образования».

Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов ответа, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте. Анкета является анонимной.

1. С какими проблемами, на Ваш взгляд, сталкивается современная молодёжь?

1	финансовая проблема
2	жилищная проблема
3	психологическая
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

2. Назовите факторы, влияющие на проблему развития молодёжи?

1	неудовлетворенность уровнем заработной платы
2	низкий уровень доходов
3	проблема трудовой занятости
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

3. На ваш взгляд, на решении каких проблем должна быть направлена социальная политика?

1	должна быть направлена на решение жилищных проблем
2	на развитие социально-трудовой сферы.
3	Другое (укажите)
4	Затрудняюсь ответить

4. Кто, по Вашему мнению, должен быть основным субъектом реализации данной политики?

1	федеральные органы
2	региональные органы
3	органы местного самоуправления
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

5. Какие социальные программы/ проекты по поддержки молодёжи востребованы в Борисовском районе?

1	программа «О государственной поддержке в обеспечении жильем молодых семей»
2	программа «Ипотечное жилищное кредитование»
3	«материнский капитал»
4	Другое (укажите)

6. «Как Вы оцениваете работу региональной власти по поддержке молодёжи»?

1	Да, удовлетворен (а)	4	Не удовлетворен (а)
2	Удовлетворен (а), но не в полном объеме	5	Другое (укажите)
3	Скорее не удовлетворен (а)	6	Затрудняюсь ответить

7. Что, по Вашему мнению, нужно изменить в региональной политики / программе по поддержке молодёжи?

1	увеличить финансирование программы
2	сократить бюрократическую волокиту
3	увеличить количество социальных центров помощи
4	Другое (укажите)
5	Затрудняюсь ответить

8. Знаете ли Вы о существовании МКЦ?

1	Видел (а) рекламу по телевидению	4	Увидел (а) на сайте в Интернете
2	Видел (а) статью в газете	5	Другое (укажите)
3	Услышал (а) от знакомых	6	Затрудняюсь ответить

9. Достаточно ли информации получает современная молодёжь о деятельности МКЦ, об услугах, оказание которых обеспечивает МКЦ?

1	Да, достаточно	4	Другое(укажите)
2	Нет, информации очень мало	5	Затрудняюсь ответить
3	Нет, информация не полная		

1. Как Вы считаете, что из услуг в МКЦ востребовано молодёжью Борисовского района?

1	Семейное консультирование
2	Юридическое консультирование
3	Индивидуальное психологическое консультирование
4	Помощь в трудоустройстве
5	Другое (укажите)
6	Затрудняюсь ответить

10. Как Вы считаете, нужно ли продолжать работу МКЦ в качестве помощника в социальном консультировании молодёжи?

1	Да	4	Нет
2	Скорее да, чем нет	5	Другое (укажите)
3	Скорее нет, чем да	6	Затрудняюсь ответить

11. Что необходимо сделать, чтобы улучшить качество и доступность услуг, предоставляемых в МКЦ? (написать предложение/рекомендацию)

В заключении просим Вас сообщить некоторые сведения о себе.

12. Ваш уровень образования

13. Стаж работы:

1	менее 2 лет	3	от 5 до 10 лет
2	менее 5 лет	4	более 10 лет

14. Специалистом какой муниципальной службы Борисовского района Белгородской области Вы являетесь:

15. Ваш пол:

1	Мужской	2	Женский
---	---------	---	---------

16. Ваш возраст:

1	до 25 лет	3	35-45 лет
2	25-35 лет	4	более 45 лет

Благодарим Вас за участие в исследовании!

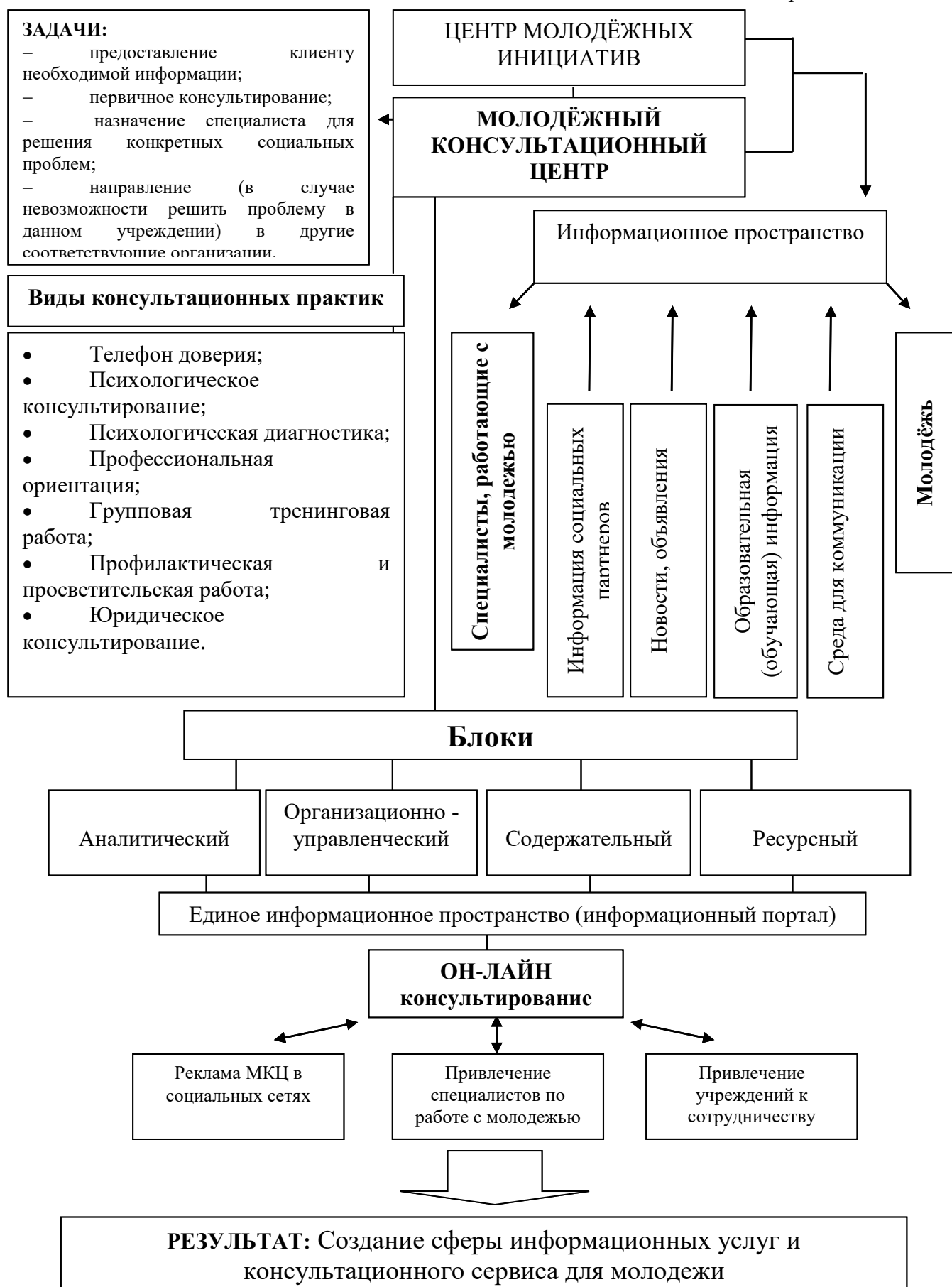


Рис. 1. Организационно-управленческая модель социального консультирования молодежи