

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

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ГРАЖДАНМ
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ КОМПЛЕКСНОГО ЦЕНТРА
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
очной формы обучения, группы 10001502
Рябцевой Анастасии Викторовны

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

Рецензент:
заместитель директора
МБУ «Комплексный центр
социального обслуживания
населения города Белгорода»
Чарыкова Т.Л.

БЕЛГОРОД 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ГРАЖДАНAM ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ	10
1.1. Сущность и классификация социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста	10
1.2. Социально-психологические услуги гражданам пожилого возраста: принципы и методы оценки	18
2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ГРАЖДАНAM ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ КОМПЛЕКСНОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	29
2.1. Оценка качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста (на примере МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»)	28
2.2. Социальный проект «Обучающий тренинг для специалистов комплексного центра «Быть профессионалом»	37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	51
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	54
ПРИЛОЖЕНИЯ	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования. В настоящее время большое количество людей пожилого возраста в повседневной жизни сталкиваются с трудностями социально-психологического характера. В связи с этим, число пожилых граждан в Российской Федерации, которые хотели бы встать на социальное обслуживание в органах социальной защиты населения, в последние годы постоянно увеличивается.

Демографические показатели, представленные Росстатом, свидетельствуют о том, что за последние 11 лет количество пожилых людей в Российской Федерации увеличилось на 4,2% [52]. Данный показатель ежегодно имеет тенденцию к росту. В связи с чем, проблема социального обслуживания пожилых людей имеет общегосударственное значение. По данным Росстата на 2017 год 8,1% мужчин и 8,7% женщин старше 60 лет хотели бы получать услуги, которые им могут предоставить в органах социальной защиты населения по месту жительства [52].

Услуги, предоставляемые органами социальной защиты, для обслуживания граждан пожилого возраста на дому, достаточно разнообразны. Традиционными видами социального обслуживания населения в Российской Федерации принято считать социальное и социально-медицинское обслуживание на дому, стационарное социальное обслуживание и предоставление временного приюта, полустационарное обслуживание, социально-консультативную помощь, оказание материальной помощи нуждающимся, реабилитационное обслуживание и срочное социальное обслуживание.

Одним из актуальных видов социального обслуживания на сегодняшний день является социальное обслуживание в условиях социального учреждения. Данный вид социального обслуживания включает в себя огромный спектр услуг, в том числе социально-психологических, которые являются наиболее востребованными среди граждан пожилого возраста, так как они напрямую влияют на адаптацию индивидуума: социальную, бытовую и др.

Также в социальных службах большое значение принимает оценка

качества социальных услуг. Разрабатываются новые способы и методы, которые следует учитывать при мониторинге качества предоставленных услуг. При помощи такого контроля всегда можно понимать насколько качественно и добросовестно были предоставлены услуги, какие недостатки имеются. Наиболее актуальные такие оценки предоставленных услуг именно для пожилых людей, так как они относятся к той категории клиентов социальных служб, которые чаще всего обращаются в комплексные центры социального обслуживания.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что пожилые люди – это одна из быстрорастущих возрастных категорий. Проблемы граждан пожилого возраста будут всегда насущны для общества, так как человечество постоянно стареет и любые затруднения, касающиеся обеспечения нормальной жизнедеятельности пожилых граждан, будут весьма значимыми для современного социума.

Степень научной разработанности проблемы. На проблемы, которые касаются граждан пожилого возраста, в своё время обращали внимание исследователи в разных областях: психологии, социологии, демографии, геронтологии, гериатрии, медицины. Одними из первых научные труды, посвященные проблемам пожилых людей стали труды Ф. Бэкона, Ж.-А. Кондросе.

В работах Л. Кшивицкого, Э. Роскета, А.А. Смолькина, Э.Е. Чекановой раскрываются особенности изменений социального положения пожилых людей на разных этапах развития цивилизации, выражающиеся в позиции общества по отношению к пожилым людям, их социальном статусе.

Процессу старения населения с точки зрения его воздействия на социальное положение пожилых людей посвящены труды А.В. Баранова, А.Г. Вишневого, М.Б. Денисенко, Г. Зундберга, И.В. Калинин, А.Я. Кваши, Э. Роскета, А. Сиви, Н.П. Федоренко и др.

Проблемы людей старшего возраста изучались Г. Бекером, Х. Деннисом, Ю. Клергом, О. Стивенсоном и др. Значительное влияние на развитие современных представлений о проблемах пожилых людей оказали А.В. Дмитриев, А.А. Дыскин, С.П. Пирожков, Н.Н. Сачук, М.Я. Сонин, В.Д. Шапиро и др., исследовавшие проблемы пенсионеров в социальной

структуре общества. Ряд фундаментальных положений геронтосоциологии выдвинут в работах современных отечественных ученых: В.Д. Альперовича, В.Г. Доброхлеб, М.Э. Елютиной, Т.З. Козловой, Е.Ф. Молевича, Э.Е. Чекановой, Н.П. Щукиной и др.

В настоящее время появляются исследования психологов, посвященные изучению условий жизни пожилых людей – М.В. Гамезо, В.С. Герасимовой, Г.Г. Гореловой, О.В. Красновой, А.Г. Лидерс, Л.М. Орловой, Н.Ф. Шахматова, Р.С. Яцемирской. В них рассматриваются вопросы социально-психологической адаптации к новому статусу человека, вышедшего на пенсию, жизненные циклы пенсионеров, роль и значимость в семье, досуговая деятельность, особенности психологического консультирования пенсионеров, психологическое сопровождение подготовки выхода на пенсию.

Изучением особенностей социальной работы с пожилыми гражданами как профессиональной деятельности занимались: И.В. Бурцева, Ю.С. Моздокова, В.С. Мякотных, А.В. Обухова, Г.Н. Провоторова, А.Б. Раимова и др.

На сегодняшний день также издано немало научных трудов, в которых подробно изучается проблематика социального обслуживания пожилых граждан. Авторами таких работ являются: Б.Г. Ананьев, Б.Д. Бердышев, С.Г. Владимиров, М.Э. Елютина и др. В.П. Галаганова написала много научных работ, в которых изучала и анализировала основные стороны социального обслуживания пожилых граждан, технологий, методов и методик социальной работы с ними. Е.И. Ерусланова в своих научных работах подробно описывает различные технологии и методики социального обслуживания пожилых граждан, а также вопросы организации различных видов социального обслуживания.

Вопросы теории и практики предоставления социальных услуг преимущественно освещаются в контексте социальной защиты населения. Это получило отражение в достаточно большом числе работ ученых, представляющих различные направления науки: медицины, философии, социологии, психологии, экономики (Л.И. Берестова, В.Н. Бобков, Н.А. Волгин, М.М. Даурбеков, С.В. Кадамцева, Б.В. Ракитский, Л.С. Ржаницина, В.Д. Роик, Л.П. Храпылина, Т.В. Ярыгина и др.).

Анализ структуры и состава социальных услуг с точки зрения потребителя, моделей обслуживания и оценки удовлетворенности, формирование показателей и критериев качества, ценности и конкурентности услуг рассматриваются в трудах Е.П. Голубкова, М. Ефремовой, И.М. Лифшица, Ф. Котлера, Н.Е. Николайчука, И.И. Ополченова, Г.А. Пономаревой, М.В. Прищепенко и др.

Базой для разработки специальной методологии и методики социальных проблем, отражающих сложность и многозначность развития социальных услуг в условиях модернизации социальной сферы могут служить труды социологов В.П. Васильева, А.Г. Здравомыслова, А.Л. Маршака, В.Г. Овсянникова, В.А. Ядова и др.

Вопросы, непосредственно связанные с теорией управления качеством услуг, в том числе социально-психологических, главным образом, представлены в работах зарубежных ученых. Основоположниками теории управления качеством являются Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, К. Исикава и У.А. Шухарт. Среди российских ученых, внесших значительный вклад в формирование теории и практики управления качеством, стоит отметить Г.Г. Азгальдова, В.В. Бойцова, А.В. Гlicheва, А.И. Субетто и др.

В последние годы появились публикации, посвященные проблемам оценки эффективности и стандартизации социальной работы (Б. Боденко, К. Ваисс, А. Козлов, В. Коробов, В. Луков, Д. Мейстер, Н. Стрельникова, Б. Суслаков, Л. Топчий, Н. Щукина). Однако, проблемам организации, структуры, методов, принципов, практик отношения к клиентам, оценки эффективности и качества услуг, а также перспективам дальнейшего развития социальных служб в отечественных публикациях уделено недостаточное внимание.

Сфера услуг стала объектом научных изысканий Т. Парсонса, Г. Маркузе, Д. Бурстин, Н.Л. Шкиндер, В.И. Шкиндер. Т. Парсонс рассматривает сферу услуг не в традиционной экономической плоскости, а в системе общественных отношений, приходя к выводу, что любая услуга имеет социальный аспект и служит достижению общественно важных целей. Социальные услуги как фактор повышения качества жизни населения изучал К.М. Мкртчян.

Несмотря на то, что в современной научной литературе имеется множество трудов, рассматривающих проблемы пожилых граждан, специфика и проблематика предоставления социально-психологических услуг пожилым гражданам остается малоизученной и научно неразработанной. Следовательно, тема выпускной квалификационной работы является достаточно актуальной и новой для изучения; таким образом, проблемой исследования является поиск способов и механизмов улучшения качества социально-психологических услуг для граждан пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания.

Объект исследования – социально-психологические услуги гражданам пожилого возраста.

Предмет исследования – специфика социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам, в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Цель исследования – раскрыть специфику социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, в условиях комплексного центра социального обслуживания населения; разработать социальный проект «Быть профессионалом».

Для достижения данной цели нами были поставлены следующие **задачи**:

- рассмотреть теоретические основы изучения социально-психологических услуг пожилым гражданам;
- изучить специфику социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам, в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.
- провести анализ проблем по оценке качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и предложить социальный проект по обучению специфике работы с пожилыми гражданами специалистов комплексного центра социального обслуживания.

Теоретико-методологическая основа исследования. Теоретической базой исследования послужили: теория социальной геронтологии (У.Генри, Э. Каминз), психоаналитическая концепция адаптации личности (Г. Хартман), психоаналитическая теория личности (З. Фрейд), теория социальной

идентичности и социальной самокатегоризации (А. Тэшфел, Дж. Тэрнер), концепции и методологические положения зарубежных и отечественных социологов и психологов: Л.А. Китаев-Смык (о психологическом стрессе у пожилых людей), Э. Эриксон (о сензитивных и кризисных периодах развития личности), Дж. Янг (о феномене «социального одиночества» пожилых людей), Д. Перлман (о влиянии одиночества на социальное самочувствие пожилых граждан), А.Ф. Копьев (о значимости психосоциальных методов помощи пожилым людям), П. Кост, Р. Мак-Крайг (об особенностях личностного развития и «Я-концепции» в пожилом возрасте); концепции, раскрывающие значение категории переживания в процессе социализации и развития идентичности (Л.С. Выготский, Т.Д. Марцижовская, Т.Г. Стефаненко, Г.Г. Шпет), теория социальных представлений (С. Московиси).

Методы исследования: теоретический анализ специальной литературы и электронных ресурсов (позволил раскрыть теоретические аспекты социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам); анализ нормативно-правовых документов (позволил изучить нормативно-правовую базу, выявить концептуальные подходы к решению проблем изучаемой категории, раскрыть специфику социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам, в условиях комплексного центра социального обслуживания населения); социологические методы сбора данных (анкетирование специалистов и клиентов); анализ полученных результатов.

Эмпирическая база исследования. Информационную базу исследования составили законодательные и нормативные акты федерального, муниципального и локального уровней (ФЗ № 442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, Устав МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»), результаты анализа теоретической литературы по теории и практике социальной работы, результаты анализа интернет источников, рабочие материалы МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

Эмпирическую базу исследования составляют материалы проведенного

автором выпускной квалификационной работы социального исследования: «Оценка качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста (на примере МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»)» (апрель-май 2019 г.): анкетирование специалистов (n=24), анкетирование пожилых граждан (n=27).

Теоретико-практическая значимость исследования. В результате проведенного исследования была уточнена сущность и специфика социально-психологических услуг, предоставляемых пожилому населению, определены проблемы качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста (по мнению специалистов и клиентов комплексного центра социального обслуживания населения).

Полученные в результате исследования данные и разработанный социальный проект целесообразно адаптировать и использовать для дальнейшей работы для повышения качества социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Апробация исследования. Выпускная квалификационная работа прошла апробацию в ходе прохождения преддипломной практики на базе МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

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

1. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

1.1. Сущность и классификация социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста

В современном социуме пожилым гражданам приходится сталкиваться с огромным спектром проблем. Основным травмирующим фактором для данной возрастной группы является собственный возраст [53]. Этот фактор способствует тому, что проблемы, имеющиеся у пожилых граждан, носят более масштабный характер по сравнению с другими возрастными группами [47].

К основным проблемам пожилых людей относятся: потеря связи с обществом, указывающая на недостаточную адаптированность пожилых людей; материальная обеспеченность; психологические проблемы; проблемы со здоровьем [22].

Наиболее серьезными принято считать проблемы социально-психологического характера: они не только негативно влияют на социализацию пожилого гражданина, но и деструктивно сказываются на его психологическом состоянии [42].

Социально-психологические проблемы пожилых людей являются одной из наиболее актуальных проблем не только для социологической и психологической науки, но и всего социума в целом [44]. Современная социальная обстановка с ориентацией на молодость и активную старость делают этот демографический слой наиболее уязвимым ко всем изменениям [12].

Пожилые люди зачастую имеют некоторую неудовлетворённость своими социальными установками [56]. Это может выражаться в дефиците общения, разрыве социальных связей, проявлении чувства одиночества и т.д.

Большинство пожилых людей не способны самостоятельно решить

возникающие у них проблемы, в том числе и социально-психологические, поэтому они обращаются в учреждения социального обслуживания [48].

Социальное обслуживание – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам [2].

Основы правового урегулирования в вопросах предоставления социальных услуг граждан устанавливает Федеральный Закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Основным гарантом исполнения всех прав, положенным в том числе и пожилым людям, является Конституция РФ.

Статья 7 Конституции РФ гласит: «В Российской Федерации охраняется труд и здоровье людей, устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты» [1]. Согласно этой статье пожилые граждане имеют право на государственную социальную поддержку, выплату пенсий и пособий.

В статье 39 Конституции РФ закрепляется право граждан на социальное обслуживание, которое является составным элементом социального обеспечения [1].

Также существует ряд Национальных стандартов, которые составляют основу социального обслуживания населения в Российской Федерации. Другое их название – ГОСТы.

Государственный стандарт социального обслуживания – это образец различных сторон деятельности социальных служб по социальному обслуживанию граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации [7].

Принято выделять 14 ГОСТов социального обслуживания, которые включают в себя не только общие положения о социальном обслуживании, но и критерии контроля качества предоставляемых социальных услуг [11].

Введение в Российской Федерации Национальных стандартов

социального обслуживания населения повлекло за собой повышение требований к деятельности учреждений социального обслуживания [54].

К основным требованиям можно отнести:

- повышение качества предоставляемых услуг населению, обеспечение их доступности;
- повышение эффективности социального обслуживания клиентов социальных служб [59].

Согласно статье 20 Федерального Закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации на сегодняшний день система социального обслуживания предоставляет следующие виды социальных услуг: социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-педагогические; социально-трудовые; социально-правовые; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; срочные социальные услуги [2].

Все эти услуги традиционны и входят в перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Социальные услуги предоставляются различными организациями социального обслуживания населения [57]. Согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.04.2014 №258н была утверждена примерная номенклатура организаций социального обслуживания. Организации можно разделить на четыре основные группы:

- организации, которые предоставляют услуги стационарного социального обслуживания;
- организации, которые предоставляют услуги полустационарного социального обслуживания;
- организации, которые предоставляют услуги домашнего социального обслуживания;
- организации, которые предоставляют срочные социальные услуги

[6].

С учётом того, что социум интенсивно развивается, усугубляются различные проблемы, в том числе социально-психологические. Для решения трудностей психологического характера гражданам могут предоставляться социально-психологические услуги [17].

Социально-психологические услуги – это услуги, которые предусматривают оказание помощи в коррекции психологического состояния получателя социальных услуг для адаптации в социуме [41].

Р.В. Золотухина определила основные задачи при предоставлении социально-психологических услуг: решение психологических проблем клиента; развитие его внутреннего психологического потенциала; повышение социального статуса; защита клиента в его жизненном пространстве; помощь в саморазвитии и самореализации [26].

Согласно Национальному стандарту Российской Федерации «Социальное обслуживание. Основные виды социальных услуг» следует выделять следующие виды предоставляемых социально-психологических услуг:

- социально-психологическое консультирование – это получение от клиента информации о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем;
- психологическая диагностика и обследование личности – это выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности клиента;
- психологическая коррекция – это активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиента для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам;

- психопрофилактическая работа – это содействие в формировании у клиентов потребности в психологических знаниях, желания использовать их для работы над собой, своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности клиента;

- психологическая помощь и поддержка – это психологические воздействия по системе «психолог/специалист по социальной работе-клиент», направленные на решения проблем клиента, лежащих в основе глубинных жизненных трудностей и межличностных конфликтов;

- социально-психологический патронаж – это систематическое наблюдение за клиентами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию клиента;

- психологические тренинги – это активное психологическое воздействие, направленное на снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формирование личностных предпосылок для адаптации клиента к новым условиям;

- проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;

- экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь;

- оказание психологической помощи клиентам, обслуживаемых на дому [5].

И.С. Романычев представил авторскую классификацию социально-психологических услуг с упором на возрастную категорию – пожилые люди. Помимо базовых видов социально-психологических услуг, которые представлены в законодательстве, он также выделил следующие:

- психологическая экспертиза как отдельный вид социально-психологических услуг направлена на выявление проблем и постановку диагноза. По мнению автора, является одним из ответвлений социальной диагностики;

- немедицинская психотерапия как вид социально-психологических услуг направлена на первичное лечение девиантного поведения пожилого гражданина, а также направлена на формирование должных поведенческих паттернов, которые свойственны для данного социума [39].

Согласно статье 15 Федерального Закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», для того, чтобы пожилому гражданину предоставлялись социально-психологические услуги, он должен быть признан нуждающимся в социальном обслуживании [2]. Решение о признании или отказе учреждение социального обслуживания принимает в течение пяти дней. В случаях необходимости предоставления срочных услуг, в том числе экстренной психологической и медико-психологической помощи, решение принимается немедленно [62].

При предоставлении любых социальных услуг, в том числе, социально-психологических, для клиента составляется индивидуальная программа, в которой прописываются:

- форма социального обслуживания;
- виды предоставляемых услуг;
- объём;
- периодичность;
- условия;
- сроки предоставления;
- перечень рекомендуемых поставщиков;
- мероприятия по социальному сопровождению [27].

Социально-психологические услуги могут предоставляться пожилым людям в следующих объёмах и формах:

- стационарное социальное обслуживание;
- полустационарное социальное обслуживание;
- социальное обслуживание на дому [4].

Чаще всего социально-психологические услуги предоставляются гражданам комплексными центрами социального обслуживания населения по

месту жительства.

Комплексный центр социального обслуживания – это государственное комплексное учреждение, предназначенное для оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов и содействию в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса [4].

В каждом субъекте Российской Федерации имеются свои комплексные центры социального обслуживания. На территории Белгородской области комплексные центры социального обслуживания населения имеются в каждом районе, в том числе в и областном центре – городе Белгороде.

Значимость предоставления социально-психологических услуг в нынешнем социуме крайне велика. Это всё связано с тем, что общее психологическое состояние личности с приходом старости дестабилизируется, тем самым снижая уровень социально-психологической адаптации и разрушая социальную идентичность пожилого человека [32].

Происходит это потому, что человек пожилого возраста вынужден приспосабливаться:

- к собственным возрастным изменениям;
 - к социальным изменениям на уровне группы (потеря статуса, сужение социальных ролей);
 - к изменениям на уровне общества (социальная нестабильность)
- [19].

Именно пожилые люди испытывают наиболее очевидную степень фрустрации, проявляемой в виде гнева, агрессии, раздражения и т.д. Всё это свидетельствует о том, что пожилые люди обладают низким уровнем стрессоустойчивости и низким уровнем фрустрационной толерантности [10].

Н.С. Глуханюк утверждал, что предоставление социально-психологических услуг пожилым людям способствует психологической интериоризации и экстериоризации, а это, в свою очередь, нормализует психологическое состояние индивидуума, выступает профилактикой

деструкции личности [18].

Следует также отметить, что огромную значимость в предоставлении социально-психологических услуг пожилым гражданам придают некоторые научные теории, сформированные психологами и геронтологами [23].

Например, можно упомянуть теорию отчуждения, сформированную У. Генри. Теория отчуждения сформировалась в 60-е гг. XX века. Согласно теории отчуждения, пожилые люди по мере старения начинают отдаляться от общественно значимых функций и ролей, для того чтобы не нарушать баланс в обществе [64]. Иными словами, функции, которые ранее выполняли стареющие члены общества, начинают выполнять молодые люди. Критики данной теории говорят о том, что старые люди, теряя свои прежние социальные роли, готовятся к неизбежной смерти. Утрата социального положения в обществе в некоторых случаях негативно сказывается на пожилых людях: они «уходят в себя», у них уменьшается приверженность к привычным материальным ценностям, происходит сокращение социальных контактов [14]. Всё это может привести к тому, что стареющее население впадает в депрессию, и ему требуется помощь психолога и работника социальных служб.

На сегодняшний момент мы можем утверждать, что предоставление социально-психологических услуг – это весомая часть поддержания нормальной жизнедеятельности пожилого человека. Предоставление таких услуг уже не является новшеством, а зарекомендовало себя как действенный метод помощи тем пожилым гражданам, которые испытывают какие-либо психологические затруднения [20].

Многие специалисты при поддержке государства стараются помочь пожилым гражданам менее болезненно испытать на себе «вхождение в старость». Современная социальная политика в отношении пожилых людей развивается таким образом, чтобы люди в возрасте старше 55 лет не чувствовали себя брошенными [51].

За последние 15 лет в России было открыто много центров социальной и

психологической поддержки, в которых все желающие могут получить помощь. Так же на территории нашего государства функционируют различные центры социальной реабилитации, которые своеобразно помогают гражданам пожилого возраста в решении проблем, преодолении личностных кризисов и т.д. [37].

По данным Росстата за последние 5 лет количество пожилых людей, которые чувствуют себя удовлетворёнными жизнью и счастливыми увеличилось на 6.5% [52]. Это свидетельствует о том, что государство результативно справляется с поставленными задачами посредством внедрения все новых и новых видов социальных услуг, в т.ч. социально-психологических.

1.2. Социально-психологические услуги гражданам пожилого возраста: принципы и методы оценки

Социально-психологические услуги являются одним из действенных способов в решении психологических затруднений личности [13]. Предоставляться данные услуги могут психологами, специалистами по социальной работе, социальными работниками, геронтопсихологами и геронтологами. Основанием для предоставления социально-психологических является трудная жизненная ситуация (ТЖС).

Согласно Федеральному Закону «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», трудная жизненная ситуация – это обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина [2].

Предоставление всех социально-психологических услуг базируется на следующих принципах: равных возможностей граждан независимо от национальности, пола и возраста; доступности; добровольности; адресности; конфиденциальности; гуманности; профилактической направленности;

законности и учета международных стандартов [50].

Существует также иная классификация принципов предоставления социально-психологических услуг гражданам. Данная классификация не является обобщенной, а конкретно привязана к социально-психологическим услугам. Автором данной классификации является В.Д. Шабанов.

В ней принято выделять следующие принципы:

- принцип прозрачности – любой человек, который даже не является клиентом учреждения, может найти информацию о всех предоставляемых социально-психологических услугах (чаще всего в сети Интернет);
- принцип медиации – Министерство труда и социальной защиты населения РФ в праве участвовать в урегулировании конфликтов между клиентом и поставщиком услуг в случае поступления жалобы. Урегулирование таких конфликтов происходит с помощью местных органов власти, т.е. государственные структуры выступают в роли медиаторов;
- принцип регламентации – вышестоящие организации всегда должны следить за качеством предоставления любых социально-психологических услуг;
- принцип независимой оценки – любой гражданин в праве открыто высказывать своё мнение о качестве предоставления социально-психологических услуг [60].

Категорий граждан, которые обращаются к специалистам с целью предоставления им социально-психологических услуг, достаточно большое количество, но одной из наиболее нуждающейся является категория пожилых граждан [8].

Социально-психологические услуги, предоставляемые пожилым гражданам, могут оказываться в стационарных и нестационарных учреждениях социального обслуживания [63].

К стационарным можно отнести: дома-интернаты общего типа; дома-интернаты малой вместимости; дома милосердия; геронтологические центры; социально-оздоровительные центры; психоневрологические интернаты [55].

К нестационарным учреждениям относятся центры социального обслуживания населения. Социально-психологические услуги в таких центрах предоставляются на базе:

- отделения надомного социального обслуживания;
- отделения дневного пребывания;
- отделения срочного социального обслуживания [49].

Наиболее распространенным является социально-психологическая помощь в условиях комплексного центра социального обслуживания населения [36]. Так получается потому, что помощь в комплексных центрах гораздо доступнее и получить её проще, нежели в условиях стационара.

Все услуги, в том числе социально-психологические, имеют ряд специфических признаков. Ю.Е. Алешина выделяла следующие признаки для социально-психологических услуг:

- осязаемость – получатель услуг должен конкретно понимать какие услуги ему оказываются, а также должен воспринимать их;
- вариабельность – все предоставленные услуги должны быть качественными.

В настоящее время наиболее обобщенной является следующая классификация предоставления социально-психологических услуг:

- по объёму обслуживания (разовое, комплексное)
- по длительности услуг (краткосрочное, долгосрочное);
- по степени срочные (срочное, несрочное);
- по способу предоставления (стационарное, полустационарное, нестационарное) [9].

К.М. Нестерова считает, что при предоставлении социально-психологических услуг специалисты должны учитывать ряд специфических факторов, влияющих на формирование личности пожилого человека. Для людей старшего поколения они таковы:

- характеристика района проживания (давность и тип застройки, степень преобладания производственной или социальной инфраструктуры,

уровень благоустройства и развития сферы обслуживания населения, обеспеченность транспортными коммуникациями);

- характеристики производственной сферы (сфера и отрасль занятости, характер, содержание и условия труда, размер заработка, условия выплаты пенсии, удаленность работы от места жительства, продолжительность рабочего времени, отношение непосредственного руководителя и коллектива к пенсионеру);

- характеристики семейно-бытовой среды (состав, структура и размер семьи, совместимость или раздельность проживания с родственниками, душевой доход);

- социально-демографические характеристики пожилых людей (пол, возраст, состояние в браке, образование, специальность или профессия, должностное положение, общий трудовой стаж);

- состояние здоровья;

- ценностные ориентации личности;

- социальные установки личности, связанные с различными жизненными обстоятельствами, важными для пенсионеров (профессиональная переквалификация, принятие материальной помощи от детей);

- показатели удовлетворенности или неудовлетворенности положением на производстве, в семье, общественной организации или образом жизни как работника и как пенсионера;

- мнение о деятельности различных институтов и организаций, связанных с социальным обеспечением престарелых, их трудоустройством, медицинским и бытовым обслуживанием [34].

Важнейшим элементом, который следует учитывать при предоставлении социально-психологических услуг, является согласование самооценок, притязаний и возможностей субъекта с реалиями социальной среды. Это согласование включает в себя:

- реальный уровень процесса – состояние среды и социального субъекта на данный момент времени;

- потенциальный уровень – возможности, тенденции и закономерности развития как социальной среды, так и социального субъекта [38].

При предоставлении социально-психологических услуг учитываются следующие критерии: степень сложности; продолжительность; уровень адекватности социальным потребностям и нуждам [21].

Также предоставление социально-психологических услуг может происходить при использовании следующих механизмов:

- традиционный (через семью и ближайшее окружение);
- институциональный (через институты общества);
- стилизованный (через субкультуры);
- межличностный (через значимых лиц);
- рефлексивный (через индивидуальное переживание и осознание)

[33].

Использование различных механизмов позволяет оказать многопрофильную помощь клиенту пожилого возраста и его близким [15]. Тем самым специалисты могут не только скорректировать проблемы, имеющиеся у пожилого гражданина, но также использовать элементы профилактики психологических затруднений для его близкого окружения [31].

Предоставление социально-психологических услуг определяется рядом функций:

- функция социальной помощи;
- функция социального корректирования и реабилитации;
- функция информирования населения, изучения и прогнозирования социальных нужд;
- функция участия в реализации чрезвычайных мер по преодолению последствий социальных конфликтов [46].

Все эти функции разноплановы и позволяют решать психологические проблемы пожилых людей комплексно. Всё это в дальнейшем положительно отражается на психологическом состоянии клиента (в нашем случае –

пожилого человека), а также помогает ему сохранить свой социальный статус [43].

Все предоставляемые услуги специалистами социальных учреждений всегда должны контролироваться системой методов контроля [35]. Такие методы контроля качества существуют и для социально-психологических услуг.

Согласно классификации Кузнецовой Л.П. принято выделять следующие методы:

- визуальный – предполагает, что окружение должно видеть изменение в поведении и состоянии клиента. Данный метод является самым противоречивым и недостоверным;
- аналитический – предполагает, что клиент сам должен осознать какие изменения с ним происходят и являются ли предоставленные услуги качественными;
- экспертный – предполагает, что действия специалистов, предоставляющих социально-психологические услуги, оцениваются и контролируются вышестоящими организациями. Данный метод является самым распространенным для мониторинга качества;
- социологический – предполагает участие клиентов и специалистов в анкетировании, где им предлагается честно ответить о качестве предоставляемых социально-психологических услуг [29].

При предоставлении любых услуг социальным учреждением, в том числе социально-психологических, очень важным является качество предоставляемых услуг [40].

Качество предоставляемых социально-психологических услуг – это совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию [7].

Качество предоставляемых социально-психологических услуг включает в себя следующие параметры:

- полнота предоставления в соответствии с стандартами;
- доступность;
- своевременность;
- эффективность и результативность предоставления социально-психологической услуги [37].

Д.В. Кулагин выделяет следующие индикаторы, позволяющие оценить качество предоставляемых социально-психологических услуг:

- среднее количество обоснованных жалоб в расчёте на одного клиента;
- доля сотрудников учреждения, предоставляющих социально-психологические услуги, повысивших уровень своей профессиональной компетенции на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами в течение пяти лет;
- доля клиентов, удовлетворенных качеством предоставления социально-психологических услуг (по данным опроса пожилых людей);
- доля клиентов, которые положительно оценивают изменения в своей жизни в результате получения социально-психологических услуг;
- удовлетворенность клиентов качеством проводимых мероприятий;
- полнота информации об организации на сайте [30].

Для учреждений социального обслуживания в Российской Федерации существует Национальный стандарт «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг», позволяющий оценить качество предоставляемых социальных услуг, в том числе социально-психологических [58].

В настоящее время проблема качества предоставляемых социально-психологических услуг становится актуальной для социума. Это обосновано тем, что большинство научных трудов и научных разработок существенно отстают от социальной практики. На данный момент для полного представления деятельности социального учреждения важно учитывать оценку эффективности, или оценку качества.

Оценка качества предоставляемых услуг – это оценка условий предоставления тех или иных услуг по общим критериям, помогающим осознать в какой степени предоставляемые услуги могут удовлетворить потребности граждан [7].

Для того, чтобы оценить эффективность предоставляемых социальных услуг, в том числе, и социально-психологических, П.Д. Павленок ввел формулу оценки эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам: $\mathcal{E} = (P/\mathcal{C} + \mathcal{Z} + \mathcal{Y}) + (\mathcal{K}\mathcal{Y} + \mathcal{D}\mathcal{Y} + \mathcal{A}\mathcal{J}\mathcal{C})$, где:

- \mathcal{E} – оценка эффективности;
- P – результат от предоставления услуги;
- \mathcal{C} – цель предоставления услуги;
- \mathcal{Z} – затраты на предоставление услуги;
- \mathcal{Y} – условия деятельности по предоставлению услуги;
- $\mathcal{K}\mathcal{Y}$ – качество услуги;
- $\mathcal{D}\mathcal{Y}$ – доступность услуги;
- $\mathcal{A}\mathcal{J}\mathcal{C}$ – направленность услуги на активизацию личностного

потенциала клиента [36].

На сегодняшний день в практике социальной работе выделяются следующие виды оценки эффективности предоставления социальных услуг, в том числе социально-психологических:

- эффективность как показатель оценки качества предоставляемых услуг (Quality control);
- эффективность как показатель производительности (Efficiency);
- эффективность как показатель действенности (Effectiveness);
- эффективность как показатель результативности (Efficacy) [25].

Чаще всего все эти виды представляют собой комплексную оценку, способную произвести полный анализ деятельности социального учреждения.

Согласно Национальному стандарту социального обслуживания в общем для социальных услуг свойственны следующие критерии (факторы) качества:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой

функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам [3].

Однако, также согласно этому Национальному стандарту для каждого вида социально-психологических услуг предусмотрены свои критерии оценки качества, которые заключаются в проверке показателей, свойственных для конкретного вида предоставляемых услуг: социально-психологического консультирования, социально-психологического патронажа и т.д. Но если обобщить критерии, то следует отметить следующие:

- своевременность предоставления услуги;
- способность эффективно решать проблемы клиента;
- содействие в социально-психологической адаптации;
- уровень удовлетворенности клиентом предоставляемыми услугами;
- соответствие предоставляемых услуг национальным стандартам социального обслуживания населения;
- уровень профессиональной подготовки специалистов учреждения [3].

Н.П. Щукина утверждает, что при предоставлении социально-психологических услуг пожилым гражданам людей специалистам необходимо учитывать ряд обязательных принципов:

- принцип дифференцированного подхода (предполагает осуществление индивидуального подхода по отношению к клиентам, в зависимости от возраста, пола, степени ограничений их возможностей, учет личных интересов, способностей и стремлений);

- принцип опоры на заинтересованность людей (создание условий для развития инициативы клиентов, активизация личностного потенциала клиентов с целью разрешения психосоциальных проблем самостоятельным путем);
- принцип индивидуализации (работа с конкретным клиентом и воздействие на его систему ценностей для формирования положительного отношения к системе социального обслуживания в целом);
- принцип социализации (приобретение нового социального опыта клиентами посредством предоставления социально-психологических услуг);
- принцип доступности (специалист обязан учитывать личностные особенности клиента и выработать максимально доступную программу);
- принцип последовательности (постановка цели, задач, разработка плана и методического обеспечения);
- принцип системного подхода (диагностика интересов и способностей клиентов с целью выстраивания плана по развитию эстетических качеств личности, коррекции деструктивного поведения, борьбы с вредными привычками и т.п.) [63].

Таким образом, мы можем утверждать, что предоставление социально-психологических услуг – это весьма актуальный вид социальных услуг. Актуальность заключается в том, что пожилые граждане – это та возрастная группа, которая наиболее подвержена проявлению различных психологических проблем.

Несмотря на то, что видов самих социально-психологических услуг существует не так много, в психологии и других науках уже сформировано немало базисов по данной теме и наибольшее внимание уделяется категории пожилых людей как получателей социально-психологических услуг. Для социально-психологических услуг существуют свои критерии оценки качества, позволяющие оценить предоставляемые клиентам услуги. Также сформированы принципы и методы предоставления данного вида услуг, что свидетельствует о значимости предоставления социально-психологических услуг как механизма решения проблем пожилых граждан.

2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА, В УСЛОВИЯХ КОМПЛЕКСНОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

2.1. Оценка качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста (на примере МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»)

Пожилые люди – это одна из тех категорий населения, которой в особой степени необходима поддержка и помощь со стороны окружающих, в первую очередь, близких родственников и друзей [61].

На сегодняшний день большая группа пожилых людей нуждается в основательной материальной, социальной и психологической поддержке – в основном это люди, прекратившие трудовую деятельность. Пожилые граждане имеют огромный спектр проблем психологического плана [28]. Эти проблемы зачастую связаны с социальным взаимодействием и, как правило, приводят к разрыву многих социальных связей, затруднению социальной интеграции личности и вытеснению пожилых людей из общественной жизни, т.е. к социальной дезадаптации, которая в свою очередь приводит к одиночеству, характерному для пожилого человека [16].

Для решения социальных и психологических проблем гражданам пожилого возраста предоставляются социально-психологические услуги, которые в конечном итоге должны стабилизировать социальное самочувствие и эмоциональное состояние индивидуума.

В каждом регионе Российской Федерации существуют нестационарные учреждения социального обслуживания населения, которые напрямую отвечают за разрешение проблем социально-психологического характера [24]. К таким учреждениям относятся комплексные центры социального

обслуживания населения. В областном центре Белгородской области – городе Белгороде – в настоящее время функционирует МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

Приоритетными задачами данного центра являются:

- мониторинг социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия и социальной защищенности населения на территории обслуживания;
- выявление и дифференцированный учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке, определение необходимых им форм помощи и периодичности ее предоставления;
- оказание услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней помощи;
- реализация муниципальных программ, направленных на повышение уровня жизни жителей города;
- социальная реабилитация граждан с ограниченными возможностями;
- оказание жителям города социально-культурных, психологических, медицинских, бытовых, консультативных, транспортных, иных услуг;
- привлечение государственных, муниципальных и негосударственных органов, организаций и учреждений (здравоохранения, образования, службы занятости и др.), а также общественных и религиозных организаций и объединений к решению вопросов оказания социальной поддержки населению;
- внедрение в практику новых форм и методов социального обслуживания населения в зависимости от характера нуждаемости населения в социальной поддержке и местных социально-экономических условий.

Одной из групп клиентов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» являются пожилые люди,

которым предоставляются какие-либо услуги, в том числе социально-психологические, в рамках социального обслуживания населения.

Для того, чтобы выявить проблемы качества социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым людям, нами был проведён метод анкетного опроса (см. Приложения 2,3). В результате мы опросили 24 специалиста, работающих в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» и 27 клиентов пожилого возраста, которым предоставляются социально-психологические услуги сотрудниками данного учреждения.

Проведение данного исследования помогло нам выявить степень удовлетворенности пожилых граждан своей жизнью (см. Рисунок 1)

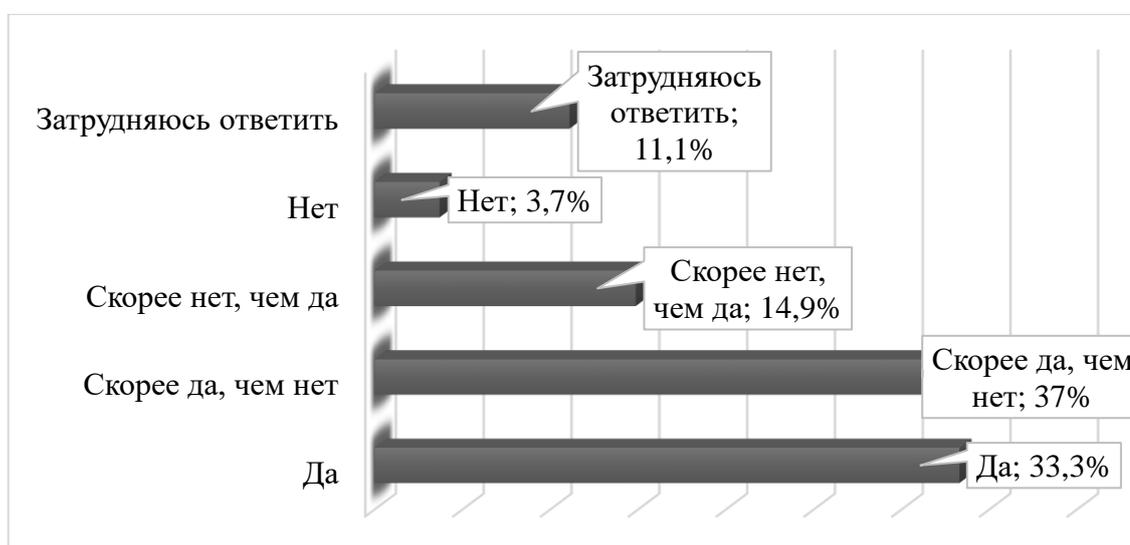


Рис. 1. Удовлетворены ли Вы своей жизнью на данный момент?

Мы выяснили, что примерно треть опрошиваемых пожилых граждан в целом удовлетворены своей жизнью в настоящее время, но также были отрицательные ответы на поставленный нами вопрос: ответ «нет» выбрали 3,7 % опрошиваемых, ответ «скорее нет, чем да» выбрали 14,9 % пожилых граждан. Это напрямую свидетельствует о том, что у данных пожилых граждан имеются какие-либо проблемы.

Для уточнения проблемной ситуации мы задали общие ненавязчивые вопросы: «Какое настроение чаще всего у Вас преобладает?», «С кем Вы проживаете на данный момент?». Анализируя ответы на данные вопросы, мы убедились в нашем предположении о имеющихся проблемах у пожилых граждан, так как:

- 12 респондентов (44,4 %) ответили, что у них чаще всего преобладает тревожное настроение, а вот ответ «отличное» и нормальное» выбрали только 4 и 6 респондентов (14,9% и 22,2%, соответственно);
- 15 опрашиваемых респондентов (55,5 %) ответили, что проживают совершенно одни.

Имеющаяся информация позволила нам задать вопрос о психологических проблемах клиентов как специалистам комплексного центра социального обслуживания, так и самим пожилым гражданам (см. Рисунок 2).



Рис. 2. Психологические проблемы, имеющиеся у пожилых граждан (согласно опросу специалистов и клиентов пожилого возраста)

Опросив специалистов и клиентов, мы выявили, что основной проблемой у пожилых граждан является одиночество (ответ 48,1% пожилых граждан и 41,6% специалистов). Практически похожей проблемой является чувство ненужности (ответ 22,2% пожилых и 20,8% специалистов). Всё это свидетельствует о том, что основные проблемы, присущие пожилым людям основываются на внутреннем психологическом состоянии, связанном с дефицитом общения, трудностями должной социальной адаптации и т.д. Обработка ответов на данный вопрос, убедила нас в необходимости предоставления социально-психологических услуг гражданам пожилого возраста.

Мы решили выяснить какие социально-психологические услуги, предоставляются гражданам пожилого возраста для решения их

психологических проблем. Для того, чтобы пожилым гражданам были понятны варианты ответов, нами был задан вопрос о конкретных формах социально-психологических услуг (см. Рисунок 3).

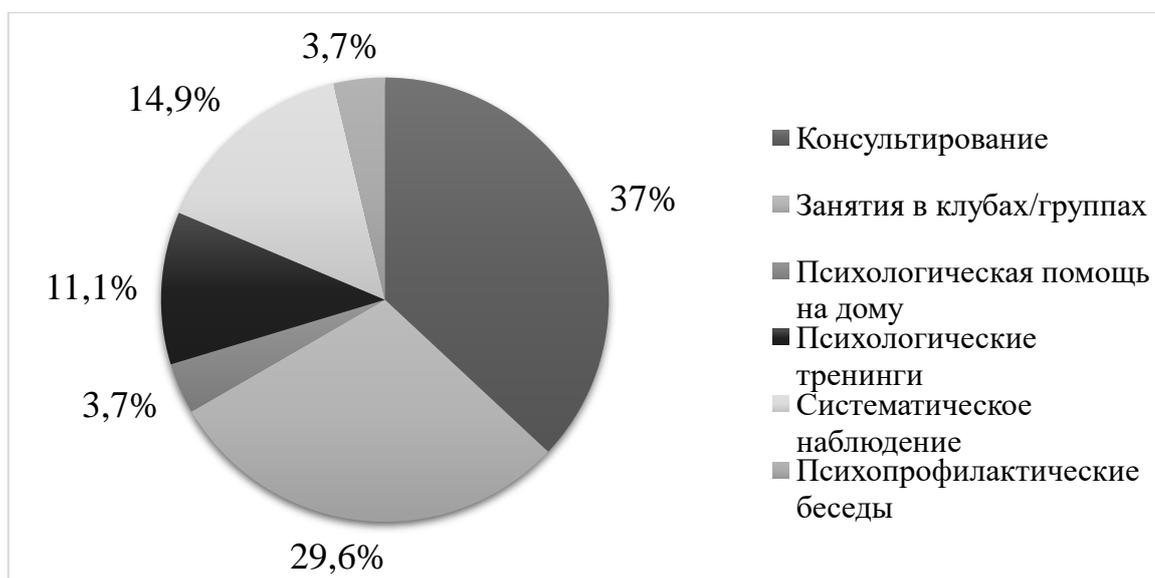


Рис. 3. Какие формы социально-психологических услуг Вам предоставляются?

В нашем исследовании мы выявили, что наиболее востребованными формами предоставления социально-психологических услуг являются: консультирование с психологом/специалистом по социальной работе (выбор 37% пожилых граждан, занятия в клубах/группах (выбор 29,6 % респондентов), систематическое наблюдение для выявления психологических проблем (выбор 14,9% опрошиваемых). Самыми непопулярными формами, по данным опроса, являются: предоставление психологической помощи на дому (3,7% респондентов), психопрофилактические беседы (3,7 % пожилых).

Также нами был задан вопросам специалистам МБУ «Комплексный центр социального обслуживания города Белгорода» о востребованности определенных видов социально-психологических услуг (см. Рисунок 4). Для этого мы попросили оценить востребованность каждого вида услуг от «не востребована до очень востребована». Мы включили такой вопрос в анкету для специалистов именно для того, чтобы соотнести упрощенные ответы пожилых граждан и более полные ответы сотрудников комплексного центра социального обслуживания населения. Это предоставит нам наиболее достоверную информацию по данному вопросу.

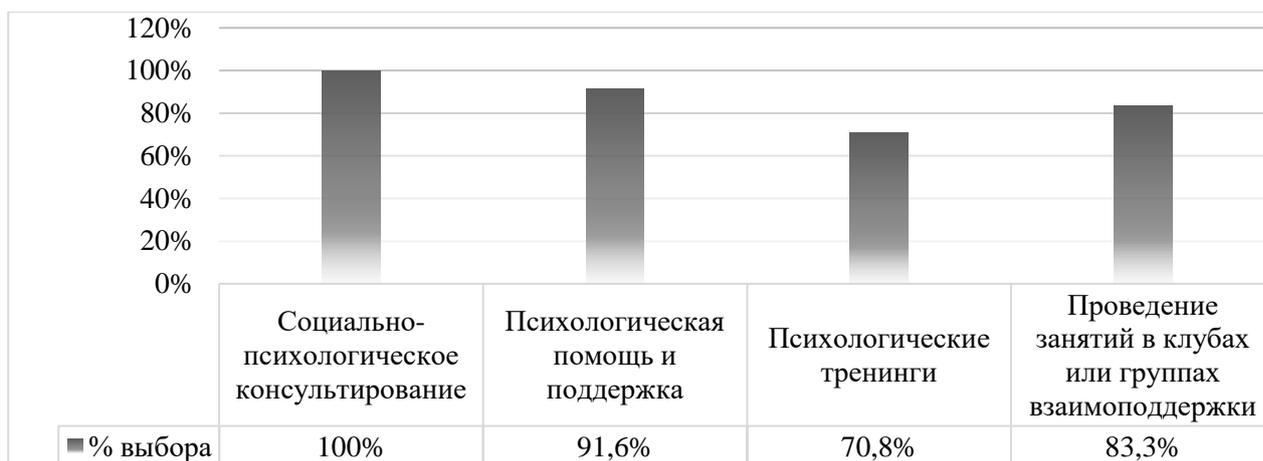


Рис. 4. Наиболее востребованные виды социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам (согласно опросу специалистов)

В ходе опроса специалистов комплексного центра мы узнали, что самым востребованным видом социально-психологических услуг являются: социально-психологическое консультирование (высокая оценка востребованности по мнению 27 респондентов), психологическая помощь и поддержка (высокая оценка востребованности по мнению 22 респондентов), психологические тренинги (высокая оценка востребованности по мнению 17 респондентов) и проведение занятий в группах или клубах (высокая оценка востребованности по мнению 20 респондентов).

Соотнося ответы пожилых граждан и специалистов комплексного центра социального обслуживания населения, мы пришли к выводу, что мнение и оценка клиентов и сотрудников, которые предоставляют им социально-психологические услуги полностью соответствуют друг другу.

Так как основной темой нашего исследования является именно выяснение проблем качества социально-психологических услуг, то исходя из этого, мы включили вопрос в анкету для пожилых граждан «Удовлетворены ли Вы качеством социально-психологических услуг, предоставляемых Вам?» (см. Рисунок 5).

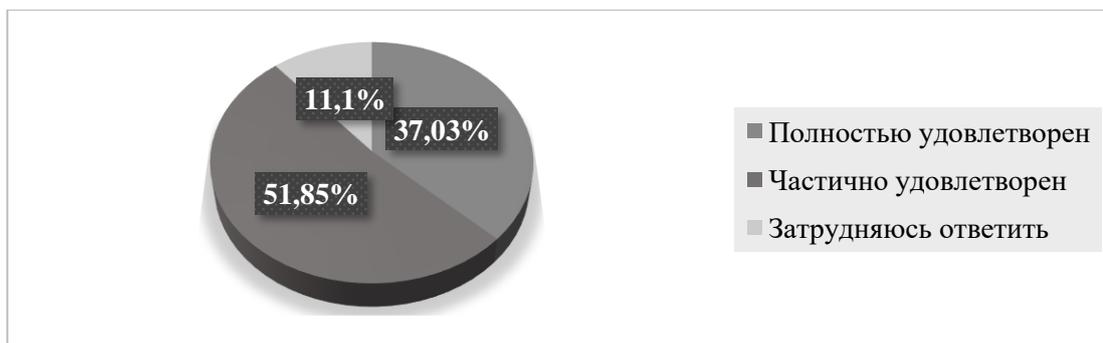


Рис.5. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-психологических услуг?

По представленным данным можно сделать вывод о том, что большая часть респондентов не полностью удовлетворена качеством предоставляемых социально-психологических услуг. Но, к счастью, нет ни одного респондента, кто оказался бы полностью не удовлетворен предоставляемыми социально-психологическими услугами.

В ходе нашего исследования мы предложили специалистам комплексного центра, а также пожилым гражданам, которым предоставляются социально-психологические услуги, оценить определенные критерии качества социально-психологических услуг по шкале от 1 до 5.

В результате анализа ответа всех респондентов, мы выявили некоторые критерии качества, которые были оценены ниже остальных (см. Рисунок 6).

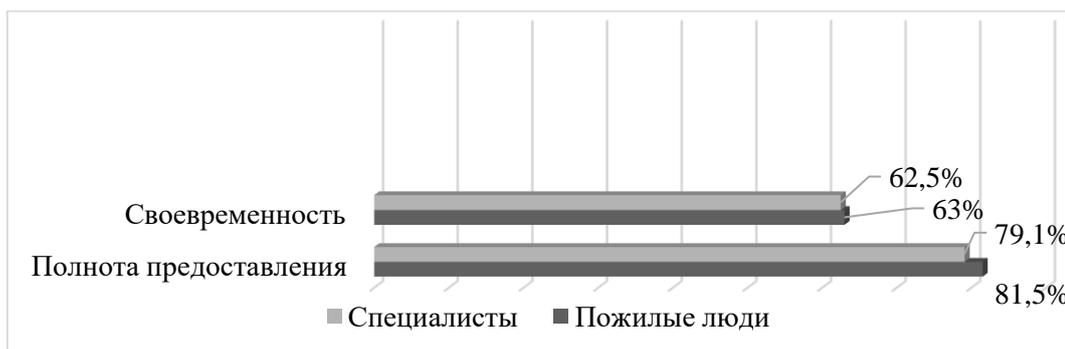


Рис.6. Критерии качества социально-психологических услуг с низкой оценкой (согласно опросу пожилых граждан и специалистов)

Проанализировав ответы специалистов и пожилых граждан и специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» мы выявили два критерия качества, которые больше всего западают:

- полнота предоставления услуги: большинство респондентов

оценили данный критерий в 1 или 2 балла, что свидетельствует о том, что пожилые граждане не получают полного решения своих проблем, а специалисты, в свою очередь, это понимают;

- своевременность предоставления услуги: больше половины респондентов оценили этот критерий в 1 балл;

Также 63% опрошиваемых пожилых граждан низко оценили критерий «размещение учреждения». Это может быть обусловлено тем, что многим пожилым людям неудобно добираться в социальное учреждение с одного конца города Белгорода в другой. Данный критерий качества является, по нашему мнению, весьма субъективным, поэтому мы не заострили внимание на нём в нашем исследовании.

Один из последних важных вопросов, который интересовал нас в исследовании, был направлен на выяснения мнения о положительном или негативном влиянии предоставления социально-психологических услуг на личность пожилого человека.

100% опрошиваемых специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» ответили, что предоставление социально-психологических услуг положительно влияет на общее психологическое состояние пожилых людей.

На вопрос «Влияют ли предоставляемые Вам социально-психологические услуги на улучшение Вашего психического и эмоционального состояния?» 21 респондент пожилого возраста выбрал ответ «да» (77,8 % опрошиваемых) и 6 респондентов выбрали ответ «нет» (22,2 % опрошиваемых). Мы считали, что процент граждан, ответивших положительно, будет больше. Вследствие имеющихся данных по теме исследования, мы можем предположить, что граждане, выбравшие отрицательный ответ, не удовлетворены качеством социально-психологических услуг, предоставляемых им, в большей мере, так как проблемы, имеющиеся у данной группы людей, не решаются.

Последний важный вопрос, интересовавший нас в исследовании, был

адресован для специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» (см. Рисунок 7).

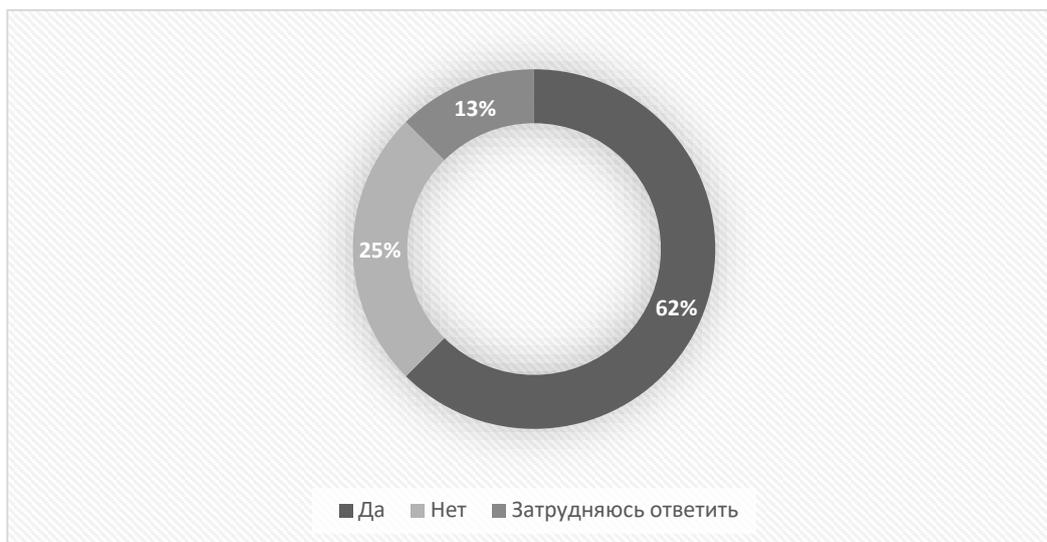


Рис.7. Как Вы считаете, стоит ли внедрять новую (более совершенную) методику оценки качества социально-психологических услуг конкретно в Вашем учреждении?

Анализируя ответы сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», мы выяснили, что больше половины опрошиваемых считают целесообразным разработать методику оценки качества услуг конкретно для их учреждения. Это свидетельствует о том, что, возможно, в скором времени в данном учреждении разработают новую методику оценки качества социально-психологических услуг, которая будет более совершенной и объективной в условиях этого комплексного центра.

Таким образом, наше исследование помогло выявить имеющиеся проблемы качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, выяснить какие социально-психологические услуги являются наиболее востребованными в условиях данного комплексного центра, а также мы узнали, что сотрудники МБУ «Комплексного центра социального обслуживания населения города Белгорода» в дальнейшем могут разработать свою методику оценки качества предоставляемых услуг.

Для решения проблем качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, нами был разработан социальный проект.

2.2. Социальный проект «Обучающий тренинг для специалистов комплексного центра «Быть профессионалом»

I. Краткие сведения о проекте

Наименование социального проекта: «Обучающий тренинг для специалистов комплексного центра «Быть профессионалом»

Руководитель проекта: Рябцева Анастасия Викторовна, студентка 4 курса гр. 10001502 направления «Социальная работа», Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ».

Организация-заявитель, предполагающая реализовать проект: МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

Цель проекта: обучение специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» специфике работы с пожилыми гражданами, которым предоставляются социально-психологические услуги

Задачи проекта:

- разработать образовательную программу тренинга для специалистов комплексного центра социального обслуживания населения;
- обозначить специалистам значимость качественного предоставления социально-психологических услуг для граждан пожилого возраста;
- обучить специалистов специфике работы с пожилыми гражданами, которым предоставляются социально-психологические услуги.

Методы реализации социального проекта:

- метод ассоциации (подбор команды, разработка проекта, поиск наиболее подходящих и эффективных способов реализации проекта);
- метод прикладной социологии (опрос специалистов и клиентов для изучения текущей ситуации и определения основных проблем, а также для последующей диагностики эффективности реализации социального проекта);
- педагогические (разработка образовательной программы обучающего тренинга для специалистов);

- взаимодействие и сотрудничество (заключение договоров о сотрудничестве с исполнителем проекта);
- наблюдение (выявление степени эффективности на различных этапах реализации проекта, а также на стадии подведения итогов).

Планируемые результаты. В результате реализации социального проекта будет повышено качество социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, также специалисты комплексного центра социального обслуживания смогут повысить уровень своей профессиональной компетенции, что будет свидетельствовать о их профессионализме.

II. Сведения об организации-заявителе

Наименование организации: МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»

Руководитель организации: Севостьянова Ирина Александровна

Адрес: 308033, Белгородская область, г. Белгород, ул. Королёва, д. 8

Телефон: 8 (4722) 52-58-12

Электронная почта: belkids@mail.ru

Руководитель проекта: Рябцева Анастасия Викторовна, студентка 4 курса гр. 10001502 направления «Социальная работа», Института общественных наук и массовых коммуникаций, НИУ «БелГУ».

Команда проекта:

- Воронова Ирина Владимировна, студентка 4 курса Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ»;
- Горпинюк Олеся Сергеевна, студентка 4 курса Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ»;
- Сосонная Мария Сергеевна, студентка 4 курса Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ»;
- Клебан Евгения Евгеньевна, студентка 4 курса Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ»;

III. Описание проекта

Анализ проектной ситуации. В современном социуме большое количество граждан пожилого возраста имеют проблемы психологического

характера. Они могут быть связаны с различными предпосылками: от смерти супруга/супруги до банального чувство ненужности в связи с наступлением пенсионного возраста. Для решения своих проблем пожилые граждане зачастую обращаются в комплексные центры социального обслуживания населения по месту жительства. Там они надеются получить квалифицированную помощь и решить свои проблемы.

В настоящее время комплекс социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста достаточно велик. При мониторинге эффективности предоставляемых социально-психологических услуг следует учитывать критерии качества, которые описаны в Национальном стандарте социального обслуживания Российской Федерации. Оценка качества, в конечном счете, подразумевает высокие показатели по всем критериям качества. Если один из критериев не был высоко оценен, то мы не можем говорить о полной эффективности предоставляемых социально-психологических услуг, т.е. решение проблем пожилых людей будет не полным.

Одним из критериев, который, по мнению пожилых граждан, не всегда может быть высоко оценен является полнота предоставления услуги. Под этим критерием пожилые граждане зачастую подразумевает неумение специалистов целенаправленно решать проблемы именно данной категории, так как применяемые сотрудниками методики общие: они направлены в целом на все возрастные категории, не учитывая особенность пожилых граждан. Именно поэтому люди пожилого возраста, по большому счету, считают, что их проблемы не всегда бывают решены, следовательно, социально-психологические услуги были предоставлены не в полной мере.

Для решения данной проблемы мы предлагаем провести обучающий тренинг для специалистов комплексного центра, которые предоставляют социально-психологические гражданам пожилого возраста. Данный обучающий тренинг будет представлен как программа повышения квалификации. По нашему мнению, проведение такого обучающего тренинга:

- во-первых, повысит уровень профессиональной компетентности специалистов комплексного центра;

- во-вторых, углубит знания специалистов о специфике личностных притязаний и поведенческих паттернов, свойственных пожилым гражданам;
- в-третьих, позволит вывести предоставление социально-психологических услуг на более качественный уровень;
- в-четвертых, вследствие повышения качества предоставляемых социально-психологических услуг проблемы пожилых граждан будут решаться более эффективно и в полной мере.

Таким образом, проведение обучающего тренинга по работе с пожилыми гражданами для специалистов комплексного центра в целом должно положительно отразиться на профессиональной квалификации самих работников комплексного центра, а также и на пожилых гражданах, которые должны в более полной мере будут удовлетворены качеством предоставляемых им социально-психологических услуг.

Этапы реализации социального проекта:

1 этап – предварительный:

- Инициация – определение области проектной деятельности и целевой аудитории проекта (01.08.2019-15.08.2019), формирование команды проекта (16.08.2019-27.08.2019)
- Диагностика – составление плана опроса специалистов и пожилых граждан (28.08.2019-11.09.2019), проведение первоначального социологического опроса среди специалистов комплексного центра и клиентов пожилого возраста, которым предоставляются социально-психологические услуги с целью определения текущей ситуации и основных проблем (12.09.2019-23.09.2019), обработка полученных в ходе опроса данных (24.09.2019-10.10.2019).
- Планирование – составление образовательной программы тренинга (11.10.2019-01.11.2019), составление плана реализации проекта (02.11.2019-09.11.2019).

2 этап – основной:

- Исполнение – отбор добровольцев среди специалистов (10.11.2019-01.12.2019), подготовка и проведение запланированных мероприятий (согласно календарному плану-графику проекта) (03.12.2019-11.12.2019).

3 этап – заключительный:

- Мониторинг и контроль – проведение социологического опроса специалистов и клиентов пожилого возраста, которым предоставляются социально-психологические услуги с целью выявления степени удовлетворенности проведением тренинга, а также диагностика эффективности реализации социального проекта (12.12.2019-20.12.2019)

- Подведение итогов реализации проекта (21.12.2019-30.12.2019).

Целевые рабочие группы: на предварительном этапе реализации нашего социального проекта необходимо сформировать команду из девяти человек:

- руководитель проекта;
- четыре исполнителя проекта;
- два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»;
- два преподавателя кафедры социальной работы НИУ «БелГУ».

Таблица 1

План-график работы

Вид мероприятия	Содержание мероприятий	Необходимые ресурсы	Ответственные исполнители	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
I этап (Предварительный)	Определение области проектной деятельности и целевой аудитории проекта	Человеческие, организационные	Рябцева А.В.	Определена область проектной деятельности	01.08.2019-15.08.2019
	Формирование команды проекта	Человеческие, организационные	Рябцева А.В.	Сформирована рабочая группа из 9 человек: руководитель и участники проекта, два психолога, два преподавателя	16.08.2019-27.08.2019
	Составление плана опроса специалистов и пожилых граждан, которым предоставляются социально-	Человеческие, организационные, финансовые, материально-технические	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е	Составлен план опроса специалистов и пожилых граждан, которым предоставляются	28.08.2019-11.09.2019

	психологические услуги			социально-психологические услуги	
	Проведение социологического опроса среди пожилых граждан и специалистов	Человеческие, информационные	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е	Проведен социологический опрос среди пожилых граждан и специалистов	12.09.2019-23.09.2019
	Обработка результатов исследования	Человеческие, материально-технические	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е	Выявлены основные проблемы, затрудняющие качественно предоставлять социально-психологические услуги гражданам пожилого возраста	24.09.2019-10.10.2019
	Составление образовательной программы тренинга для специалистов комплексного центра	Человеческие, информационные, методические	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е., два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	Составлена образовательная программа тренинга для специалистов комплексного центра	11.10.2019-01.11.2019
	Составление календарного плана реализации проекта	Человеческие, организационные	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е., два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания	Составлен и утвержден план реализации проекта	02.11.2019-09.11.2019

			населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»		
II этап (Основной)	1. Отбор добровольцев для участия в проекте среди специалистов комплексного центра социального обслуживания населения	Человеческие, организационные	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е.	Отобрано 15 добровольцев, согласившихся участвовать в реализации социального проекта	10.11.2019-01.12.2019
	2. Проведение индивидуальной беседы со специалистами с целью разъяснения программы и организации обучающего тренинга	Человеческие, организационные, материально-технические	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е.	Специалистам комплексного центра разъяснены основные организационные моменты	03.12.2019-05.12.2019
	3. Проведение обучающего пятидневного тренинга для специалистов комплексного центра социального обслуживания населения	Человеческие, организационные, материально-технические, финансовые, методические.	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е., два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	Организовано проведение обучающего тренинга для специалистов комплексного центра социально обслуживания населения по специфике работы с пожилыми гражданами (всего будет проведено 5 занятий, длительность одного занятия 3 часа)	07.12.2019-11.12.2019
	3.1. Занятие, в ходе которого будет проведена лекция «Пожилые граждане: особенности поведения. Проблемы пожилых	Человеческие, организационные, материально-технические, финансовые, методические.	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е., два психолога МБУ «Комплексный центр	В рамках программы тренинга проведено трехчасовое занятие для сотрудников, включающее	07.12.2019

	граждан в современном социуме»		социального обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	лекцию «Пожилой гражданин: особенности поведения. Проблемы пожилых граждан в современном социуме»	
	3.2. Занятие, в ходе которого будет проведена лекция «Социально-психологические услуги как механизм помощи гражданам пожилого возраста. Качество услуг»	Человеческие, организационные, материально-технические, финансовые, методические.	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е, два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	В рамках программы тренинга проведено трехчасовое занятие для сотрудников, включающее лекцию «Социально-психологические услуги как механизм помощи гражданам пожилого возраста. Качество услуг»	08.12.2019
	3.3 Занятие, в ходе которого будет проведена лекция «Значение клиентоориентированного подхода в работе с пожилыми людьми»	Человеческие, организационные, материально-технические, финансовые, методические.	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е, два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	В рамках программы тренинга проведено трехчасовое занятие для сотрудников, включающее лекцию «Значение клиентоориентированного подхода в работе с пожилыми людьми»	09.12.2019
	3.4. Занятие, в ходе которого будет проведена лекция «Навыки клиентоориентированного подхода. Взаимодействие с клиентами пожилого возраста»	Человеческие, организационные, материально-технические, финансовые, методические.	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е, два психолога МБУ «Комплексный центр социального	В рамках программы тренинга проведено трехчасовое занятие для сотрудников, включающее лекцию «Навыки	10.12.2019

			обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	клиентоориентированного подхода. Взаимодействие с клиентами пожилого возраста»	
	3.5. Занятие, в ходе которого будет проведена лекция «Стратегия повышения качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста». Выдача сертификатов участникам тренинга.	Человеческие, организационные, материально-технические, финансовые, методические.	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е, два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	В рамках программы тренинга проведено трехчасовое занятие для сотрудников, включающее лекцию «Стратегия повышения качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста». Были выданы сертификаты специалистам комплексного центра, которые прошли обучение в рамках тренинга.	11.12.2019
III этап (Заключительный)	Проведение социологического опроса специалистов и клиентов пожилого возраста, которым предоставляются социально-психологические услуги с целью выявления степени удовлетворенности проведением тренинга, а также диагностика эффективности реализации социального проекта	Человеческие, организационные, финансовые, материально-технические	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е,	Проведение социологического опроса специалистов и клиентов пожилого возраста, которым предоставляются социально-психологические услуги с целью выявления степени удовлетворенности проведением тренинга, а также проведена диагностика	12.12.2019-20.12.2019

				эффективности реализации социального проекта	
	Подведение итогов мероприятий, реализованных в рамках проекта, общие итоги реализации проекта	Человеческие, организационные	Рябцева А.В., Воронова И.В., Горпинюк О.С., Сосонная М.С., Клебан Е.Е, два психолога МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», преподаватели кафедры социальной работы НИУ «БелГУ»	Подведены итоги реализации проекта	21.12.2019-30.12.2019

В рамках реализации проекта мы планируем провести пять лекций при помощи психологов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» и преподавателей кафедры социальной работы Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ».

Запланированы такие лекции, как:

1. «Пожилой гражданин»: особенности поведения. Проблемы пожилых граждан в современном социуме. Данная лекция является вводной и в ней рассматриваются общие вопросы о пожилых гражданах: особенности личности, отличия поведенческих паттернов от других возрастных групп, сложности адаптации и социализации, проблемы пожилых людей;

2. Социально-психологические услуги как механизм помощи гражданам пожилого возраста. Качество услуг. В данной лекции рассматриваются вопросы о значимости предоставления социально-психологических услуг в жизни пожилого гражданина, социальное учреждение как поставщик социально-психологических услуг, в чем особенности предоставления социально-психологических услуг гражданам пожилого возраста;

3. Значение клиентоориентированного подхода в работе с пожилыми гражданами. В данной лекции рассматриваются основные аспекты

клиентоориентированного подхода и концепция «ориентация на пожилого человека»;

4. Навыки клиентоориентированного подхода. Взаимодействие с клиентами пожилого возраста. В данной лекции рассматриваются вопросы о значимости клиентоориентированного подхода в работе социального учреждения, умение работать с гражданами пожилого возраста.

5. Стратегия повышения качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста.

Проведение данных лекций способствует успешной реализации проекта. Подробная программа тренинга представлена в приложении (см. Приложение 5).

Соисполнители проекта: кафедра социальной работы Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ». Данная лекция является заключительной и в ней рассматриваются основные аспекты оценки качества социально-психологических услуг, влияние внешних и внутренних факторов на качественное предоставление социально-психологических услуг, необходимость качественного предоставления услуг.

Ресурсы социального проекта:

- Человеческие: команда проекта;
- Организационные: управление проектом;
- Материально-технические: компьютеры и орг. техника, необходимая литература, помещения для проведения занятий;
- Методические: подготовка учебного материала для проведения обучающего тренинга;
- Финансовые: печать основных материалов для проекта (план, анкеты для специалистов и клиентов, результаты диагностики), закупка необходимых материалов;

Обоснование жизнеспособности и перспектив дальнейшего развития социального проекта. После успешной реализации социального проекта будет повышено качество социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, что будет способствовать решению их психологических проблем в полной мере.

В связи с усвоением новых знаний в рамках обучающего тренинга специалисты МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» смогут предоставлять более квалифицированную помощь, что положительно отразится на имидже и показателях эффективности данного социального учреждения.

Данный опыт реализации социального проекта может быть адаптирован и использован на базе других Комплексных центров социального обслуживания населения для решения проблем качества социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам в условиях комплексного центра.

Таблица 2

Критерии эффективности социального проекта

Критерии	Как измеряются
Количественные	
процент сотрудников, удовлетворенных проведением тренинга (не менее 75% удовлетворенных сотрудников)	мониторинг сотрудников после проведения тренинга
количество пожилых граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых социально-психологических услуг (не менее 50% от общего количества пожилых граждан, которые ранее были чем-то не удовлетворены)	анкетирование пожилых граждан, которым предоставляются социально-психологические услуги
активность исполнителей и соисполнителей в реализации проекта (не менее, чем два сотрудника от организации-исполнителя и организации-соисполнителя, участвовавших в реализации проекта)	наличие договоров о взаимодействии
количество сотрудников, прошедших обучение в рамках тренинга (15 сотрудников, прошедших обучение)	список сотрудников, посетивших мероприятия образовательного тренинга
увеличение сотрудников, желающих пройти обучение по образовательной программе тренинга (не менее 45% сотрудников, желающих пройти обучение)	списки сотрудников, желающих пройти обучение
Качественные	
социальная значимость мероприятий, общественно признаваемые результаты	обратная связь, освещение в СМИ, публикации в социальных сетях, репортажи, интервью
повышение уровня профессиональной компетентности сотрудников, прошедших обучение	обратная связь
положительное влияние на имидж учреждения, сотрудники которого прошли обучение в рамках тренинга	освещение в СМИ, мониторинг мнения жителей города Белгорода, в т.ч. в социальных сетях
повышение качества предоставляемых социально-психологических услуг пожилым гражданам	анкетирование пожилых граждан
удовлетворенность сотрудников комплексного центра проведенным тренингом	мониторинг сотрудников после проведения тренинга

Таблица 3

Риски социального проекта

№	Риск	Ожидаемые последствия наступления риска	Мероприятия по предупреждению наступления риска	Действия в случае наступления риска
1.	Финансовый	Недостаточный объем финансирования	Участие в конкурсах на соискание гранта, привлечение спонсоров и коммерческих партнеров проекта	Сокращение бюджета проекта
2.	Человеческий	Не будет сформирована команда проекта, что затруднит реализацию проекта	Информирование для привлечения исполнителей проекта при помощи социальных сетей, взаимодействие с ВУЗом	Перераспределение функций между имеющимися участниками проекта
3.	Ресурсный	Недостаточная материально-техническая база	Привлечение дополнительных материально-технических средств при помощи партнеров проекта	Корректировка формата проведения мероприятия

Планируемые результаты социального проекта:

- будут выявлены проблемы качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста путем социологического опроса;
- будет повышен уровень профессиональной компетентности специалистов комплексного центра социального обслуживания;
- будет разработана и внедрена программа обучающего тренинга для специалистов комплексного центра по работе с гражданами пожилого возраста;
- будет повышено качество социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста.

Таблица 4

Смета расходов

№ п/п	Статья расходов	Стоимость (ед.), руб.	Количество единиц	Итого, руб.
Первоначальные расходы				
1	Оргтехника (МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» располагает всею необходимой оргтехникой для реализации проекта)	–	–	–
2	Флипчарты (МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» имеет нужное количество флипчартов для реализации проекта)	–	3	–
Затраты на приобретение расходных материалов				
2	Расходные материалы для оргтехники (картридж для принтера)	1500	1	1500

3	Пачка бумаги (формат А4, 500 листов)	300	1	300
4	Блокноты для участников тренинга	45	20	900
5	Бейджи для участников и организаторов	25	24	600
6	Ручки для участников тренинга	20	20	400
7	Фломастеры для письма на флипчартах	70	3	210
8	Папка-конверт для документов на молнии (для каждого участника)	200	15	3000
8	Блокнот для флипчартов (формат А1, 50 листов)	450	1	450
9	Чай черный «Tess» (100 пакетиков)	200	1	200
10	Печенье «Топленое молоко» (1 упаковка)	80	1	80
11	Печенье овсяное «Посиделкино» с изюмом/шоколадом и изюмом (1 упаковка)	80	2	160
12	Конфеты «Лёвушка» (1 кг)	180	1	180
13	Сертификаты об успешном освоении образовательной программы тренинга для специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»	15	15	300
14	Благодарственное письмо для МБУ «Комплексный центр социального обслуживания города Белгорода», кафедры социальной работы Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ» и конкретных сотрудников данных организаций за помощь в реализации проекта	20	6	120
ИТОГО:		8400		

Источники финансирования:

В качестве источников финансирования нами рассмотрены два фонда, которые предоставляют гранты от 5000 до 10000 рублей для реализации малобюджетных социальных проектов:

- Благотворительный фонд «Хорошие истории» (спонсирует проекты, направленные на повышение качества жизни пожилых граждан) – предполагаемый размер гранта – 8500 рублей
- Благотворительный фонд «Создавая возможности» (спонсирует проекты, направленные на создание условий для должного обслуживания граждан старшего поколения) – предполагаемый размер гранта – 8500 рублей.

Мы предполагаем выиграть конкурс грантов и получить поддержку одного из этих фондов, что поможет нам реализовать наш социальный проект и минимизировать финансовые риски нашего проекта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социально-психологические услуги являются важным элементом для нормализации психологического состояния клиентов. Комплексный характер предоставления данного вида услуг способствует решению как психологических, так и социальных проблем индивидуума. Особенно распространено предоставление социально-психологических услуг для граждан пожилого возраста вследствие поведенческих и возрастных особенностей личности.

Предоставление социально-психологических услуг всегда основывается на ряде принципов, которые, в конечном счете, способствуют полноценной помощи нуждающимся людям. Особенно важным в предоставлении социально-психологических услуг является их качество, так как от этого напрямую зависит насколько эффективно будут решаться проблемы клиента, а также, если услуги предоставлены качественно, будет повышаться представительный имидж социального учреждения.

В ходе написания выпускной квалификационной работы нами были достигнуты следующие задачи:

- рассмотрены теоретические основы предоставления социально-психологических услуг пожилым гражданам;
- изучена специфика социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам, в условиях комплексного центра социального обслуживания населения;
- проведен анализ проблем по оценке качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста;
- предложен социальный проект по обучению специфике работы с пожилыми гражданами специалистов комплексного центра социального обслуживания.

В результате изучения теоретической базы по теме исследования предоставления нами была подробно изучена понятие «социально-

психологические услуги» и сущность их предоставления. Нами подробно разобраны принципы и методы предоставления данного вида услуг, а также проанализированы основные критерии, свидетельствующие о качестве предоставляемых социально-психологических услуг.

Также для подробного анализа по теме исследования мы ознакомились с основными нормативно-правовыми актами, контролирующими предоставление социально-психологических услуг в Российской Федерации.

Изучив теоретический материал по теме исследования, мы выявили для себя несколько важных аспектов:

- социально-психологические услуги являются крайне важным видом социальных услуг, способствующих нормализации психологического состояния клиента и профилактике каких-либо поведенческих отклонений;
- предоставление социально-психологических услуг крайне важно именно для пожилых граждан вследствие возрастных особенностей;
- качество предоставляемых социально-психологических услуг является самым важным показателем эффективности.

Автором выпускной квалификационной работы проведено исследование: «Оценка качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста (на примере МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»).

В ходе проведенного исследования нам удалось выяснить, что специалисты комплексного центра, а также пожилые граждане, которым предоставляются социально-психологические услуги, не оценивают высоко такие критерии качества, как:

- полнота предоставления услуги;
- своевременность.

Конкретно пожилые граждане также поставили низкие оценки критерию качества «размещение учреждения».

Также в ходе исследования мы узнали, что больше половины сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания

населения» рассматривают вопрос о введении новой, более модернизированной методике оценки качества предоставляемых социально-психологических услуг. По мнению специалистов, это поможет оценивать качество услуг непредвзято и более расширенно.

Вследствие имеющейся у нас информации мы решили предложить рекомендации по решению проблем, представленные в виде социального проекта «Обучающий тренинг для специалистов комплексного центра, предоставляющих социально-психологические услуги пожилым людям». Суть данного проекта состоит в том, чтобы повысить уровень профессиональной компетентности специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», работающих с конкретной возрастной группой – пожилыми людьми. Реализация данного социального проекта поспособствует повышению качества предоставляемых социально-психологических услуг, а также положительно отразится на имидже учреждения, так как показатели эффективности работы комплексного центра будут расти.

Резюмируя всю представленную нами информацию, мы можем утверждать, что предоставление социально-психологических услуг – это весьма важный процесс в нормализации социальной жизни пожилых граждан. Важно не только понимать специфику и важность предназначения этих услуг, но и предоставлять их наиболее качественно. Это позволит решать многие психологические трудности граждан пожилого возраста, будет способствовать их социальной интеграции и адаптации. Для социального учреждения качественное предоставление социально-психологических услуг важно, потому что это непосредственно влияет на показатели эффективности и на имидж учреждения в обществе. Поэтому необходимо решать любые проблемы, возникающие при предоставлении социально-психологических услуг, чтобы избежать нарастания трудностей в дальнейшем.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2013. – 39 с.
2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: [федер. закон от 28.12.2013 №442-ФЗ по состоянию на 01.05.2018] // Справочная правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/#dst0 (дата обращения: 28.01.2019)
3. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005. [Электронный ресурс]: [национальный стандарт Российской Федерации от 30.12.2005] // «Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200043281> (дата обращения: 01.02.2019)
4. Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005 [Электронный ресурс]: [национальный стандарт Российской Федерации от 30.12.2005] // «Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200043280> (дата обращения: 01.02.2019)
5. Социальное обслуживания населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2013 [Электронный ресурс]: [национальный стандарт Российской Федерации от 17.10.2013]// «Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107237> (дата обращения: 01.02.2019)
6. Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания [Электронный ресурс]: [Приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 17.04.2014 №258-н]// Справочная правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». – Режим

доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163532/ (дата обращения: 06.02.2019)

7. Албегова, И. Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] / И.Ф. Албегова, Е.А. Серова, Г.Л. Шаматонова. – Ярославль: ЯрГУ, 2015. – 116 с.

8. Александрова, М. Д. Отечественные исследования социальных аспектов старения [Текст] / М.Д. Александрова // «Психология старости и старения». – 2013. – № 4. – С. 54–56.

9. Алешина, Ю. Е. Индивидуальное и семейное социально-психологическое консультирование [Текст] / Ю.Е. Алешина. – М.: Класс, 2013. – 284 с.

10. Альперович, В. Д. Проблемы старения: демография, психология, социология [Текст] / В.Д. Альперович. – М.: Астрель, 2014. – 352 с.

11. Аникеева, Н. С. Социальное обслуживание населения [Текст] / Н.С. Аникеева. – Хабаровск: ДВГУПС, 2015. – 79 с.

12. Арсеньева, Т. Н. Серебряные волонтеры [Текст] / Т.Н. Арсеньева. – Тверь: Полиграфическая компания «Печатня», 2016. – 60 с.

13. Баранова, Л. С. Психосоциальная помощь населению [Текст] / Л.С. Баранова, Л.Ю. Каплина. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 141 с.

14. Бойкова, Е. В. Социальное самочувствие пожилых людей [Текст] / Е.В. Бойкова // «Социальная работа». – 2012. – № 1. – С. 53-55.

15. Валеева, Н. Ш. Социальная реабилитация [Текст] / Н.Ш. Валеева. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 320 с.

16. Василюк, Ф. Е. Современные представления о переживании [Текст] / Ф.Е. Василюк. – М.: Астрель, 2015. – 362 с.

17. Галаганов, В. П. Организация работы органов социального обеспечения [Текст] / В.П. Галаганов. – М.: Академия, 2013. – 202 с.

18. Глуханюк, Н. С. Психодиагностика в социальной работе [Текст] / Н.С. Глуханюк, Е.В. Дьяченко. – М.: Астрель, 2014. – 180 с.

19. Давлетбаева, З. К. Аспекты социального обслуживания пожилых

людей и инвалидов [Текст]: учебное пособие / З.К. Давлетбаева, З.Н. Нуртдинова. – Уфа: УрФУ, 2014. – 137 с.

20. Дементьева, Н. Р. Хосписная помощь пожилым гражданам и вопросы сотрудничества медицинских и социальных работников [Текст] / Н.Р. Дементьева, Р.Г. Залуев // «Паллиативная медицина и реабилитация». – 2015. – №. 13. – С. 13-15.

21. Дехтярь, Д. М. Стандартизация и сертификация в социальной работе [Текст] / Д.М. Дехтярь. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 247 с.

22. Дмитриев, А. В. Социальные проблемы людей пожилого возраста [Текст] / А.В. Дмитриев. – М.: Инфра, 2009. – 72 с.

23. Елютина, М. Э. Социальная геронтология [Текст]: учебное пособие / М.Э. Елютина. – М.: Академия, 2015. – 328 с.

24. Ерусланова, Р. И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов [Текст]: учебное пособие / Р.И. Ерусланова. – М.: Дашков и К°, 2014. – 129 с.

25. Зайцев, Д. В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие / Д.В. Зайцев. – М.: Дашков и К°, 2013. – 164 с.

26. Золотухина, Р. В. Социальные услуги: виды, способы предоставления [Текст] / Р.В. Золотухина. – СПб.: Питер, 2013. – 214 с.

27. Кошелев, Н. П. Социальное обслуживание и права населения [Текст] / Н.П. Кошелев. – М.: Омега-Л, 2012. –152 с.

28. Краснова, О. В. Социальная психология старения [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / О.В. Краснова, А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2016. – 287 с.

29. Кузнецова, Л. П. Основные технологии социальной работы [Текст] / Л.П. Кузнецова. – Владивосток: Издательство ДВГТУ, 2014. – 96 с.

30. Кулагин, Д. В. Институт социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в российском обществе (региональный аспект) [Текст] / Д.В. Кулагин // «Известия высших учебных заведений. Поволжский

регион. Общественные науки». – 2016. – № 4. – С. 80-90.

31. Мусина-Мазнова, Г. Х. Социальная геронтология: теория и практика [Текст] / Г.Х. Мусина-Мазнова. – М.: Дашков и К°, 2014. – 320 с.

32. Налчаджян, А. А. Социально-психологическая адаптация личности. (Формы, механизмы и стратегии) [Текст] / А.А. Налчаджян. – М.: Эксмо, 2013. – 371 с.

33. Натахина, В. В. Конструкция социального обслуживания пожилых людей на основе их потребностей [Текст] / В.В. Натахина // «Отечественный журнал социальной работы». – 2015. – № 3. – С. 60-64.

34. Нестерова, К. М. Социальная работа с пожилыми и инвалидами [Текст] / К.М. Нестерова, Ю.А. Лебедина, С.В. Васильев. – М.: Академия, 2013. – 286 с.

35. Осадчий, Э. Д. Профессиональная подготовка специалистов по социальной работе с пожилыми людьми [Текст] / Э.Д. Осадчий // «Тезисы 12-й Всероссийской конференции по психологии». – 2013. – № 1. – С. 242-244.

36. Павленок, П. Д. Методология и теория социальной работы [Текст]: учебное пособие / П.Д. Павленок. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 267 с.

37. Панов, А. М. Система социального обслуживания населения в РФ: этапы формирования, современное состояние и перспективы развития [Текст] / А.М. Панов // «Вестник Мордовского университета». – 2013. – № 2. – С. 138-148.

38. Патуева, Н. Я. Роль ценностных ориентиров в социальной интеграции престарелых граждан [Текст] / Н.Я. Патуева. – М: Аст, 2014. – 64 с.

39. Романычев, И. С. Социальное обслуживание лиц пожилого возраста через призму утилитарной классификации потребностей [Текст] / И.С. Романычев // Отечественный журнал социальной работы. – 2017. – № 4. – С. 69-80.

40. Савина, Л. Ю. Система стандартов и повышение качества жизни клиентов социальной службы [Текст] / Л.Ю. Савина // «Отечественный журнал

социальной работы». – 2012. – №2. – С. 112-120.

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

42. Сидоренков, А. В. Социальная психология малых групп [Текст]: учебное пособие / А. В. Сидоренков. – Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 381 с.

43. Семенцова, Л. И. Пожилая семья: автономия и своеобразие работы в контексте социальной работы [Текст] / Л.И. Семенцова // «Вестник ЮРГТУ (НПИ)». – 2012. – №6. – С. 296-305.

44. Смолькин, А. А. Пожилые люди в информационном обществе [Текст] / А.А. Смолькин // «Вестник Калужского университета». – 2017. – № 4. – С. 45-48.

45. Соколова, В. Ф. Теория и практика реабилитации граждан пожилого возраста [Текст]: учебное пособие / В.Ф. Соколова. – М.: Флинта, 2016. – 97 с.

46. Сорина, А. В. Об опыте работы социального обслуживания людей старческого возраста в условиях геронтологического центра [Текст] / А.В. Сорина // «Социальное обслуживание пожилых людей». – 2016. – № 5. – С.13-27.

47. Странникова, А. К. Психологическая помощь и поддержка в социальном клубе пожилых людей [Текст] / А.К. Странникова, О.Я. Физулин. – М.: Фолиум, 2013. – 112 с.

48. Сухорукова, А. Л. Социальная поддержка пожилых людей [Текст]: пособие для социальных работников / А.Л. Сухорукова. – Рязань: РязГМУ, 2014. – 74 с.

49. Топчий, Л. В. Социальное обслуживание населения. Ценности, теория, практика [Текст] / Л.В. Топчий. – М.: РГСУ, 2012. – 322 с.

50. Топчий, Л. В. Социальное обслуживание пожилых людей: новые шаги к инновационным технологиям и созданию благоприятной обстановки [Текст] / Л.В. Топчий // «Работник социальной службы». – 2012. – № 1. – С. 49-

57.

51. Устинова, Э. В. Место и роль социальных работников в обслуживании инвалидов и пожилых людей [Текст] / Э.В. Устинова. – М.: Академия, 2012. – 189 с.

52. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/generation/ur2-1-7.doc (дата обращения: 13.12.2018)

53. Фирсов, М. В. Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики [Текст] / М.В. Фирсов, Б.Ю. Шапиро – М.: Академия, 2013. – 258 с.

54. Фирсов, М. В. Теория социальной работы [Текст]: учебное пособие / М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова. – М.: Академический Проект, 2014. – 511 с.

55. Фирсов, М. В. Технология социальной работы [Текст]: учебное пособие для вузов / М.В. Фирсов. – М.: Трикста; Академический проект, 2012. – 428 с.

56. Холостова, Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми [Текст]: учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К°, 2015. – 344 с.

57. Холостова, Е. И. Технологии социальной работы [Текст]: учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 326 с.

58. Циткилов, П. Я. Технология социальной работы [Текст]: учебное пособие / П.Я. Циткилов. – М.: Дашков и К°, 2013. – 448 с.

59. Черениченко, В. С. Нормативно-правовое регулирование вопросов социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в законодательстве субъектов Российской Федерации [Текст] / В.С. Черениченко // «Юстиция». – 2018. – № 2. – С. 51-57.

60. Шабанов, В. Д. Развитие социального обслуживания пожилых людей как ключевое направление социальной работы [Текст] / В.Д. Шабанов // «Социальная работа». – 2013. – № 1. – С. 15-18.

61. Штанская, С. С. Социально-психологические проблемы пожилых людей [Текст] / С.С. Штанская // «Современные наукоёмкие технологии». –

2014. – №5. – С. 71-80.

62. Щавель, С. С. Социализация и социальная защита пожилых людей [Текст] / С.С. Щавель // «Отечественный журнал социальной работы». – 2015. – № 4. – С. 153-157.

63. Щукина, Н. П. Институт взаимопомощи в системе социальной поддержки пожилых людей [Текст] / Н.П. Щукина. – М.: Дашков и К°, 2015. – 408 с.

64. Яцемирская, Р. С. Социальная геронтология (лекции) [Текст]: учебное пособие для вузов / Р.С. Яцемирская. – М.: Академический Проект, 2014. – 320 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Структура программы исследования

1. Методологический раздел программы

1. Тема исследования. Оценка качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста (на примере МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»)

2. Актуальность исследования. В настоящее время большое количество людей пожилого возраста в повседневной жизни сталкиваются с трудностями социально-психологического характера. В связи с этим, число пожилых граждан в Российской Федерации, которые хотели бы встать на социальное обслуживание в органах социальной защиты населения, в последние годы постоянно увеличивается.

Демографические показатели, представленные Росстатом, свидетельствуют о том, что за последние 11 лет количество пожилых людей в Российской Федерации увеличилось на 4,2%. Данный показатель ежегодно имеет тенденцию к росту. В связи с чем, проблема социального обслуживания пожилых людей имеет общегосударственное значение. По данным Росстата на 2017 год 8,1% мужчин и 8,7% женщин старше 60 лет хотели бы получать услуги, которые им могут предоставить в органах социальной защиты населения по месту жительства.

Услуги, предоставляемые органами социальной защиты, для обслуживания граждан пожилого возраста на дому, достаточно разнообразны. Они способны решить огромный спектр проблем: от бытовых до психологических. Значимость предоставления социально-психологических услуг в нынешнем социуме крайне велика. Это всё связано с тем, что общее психологическое состояние личности с приходом старости дестабилизируется, тем самым снижая уровень социально-психологической адаптации и разрушая социальную идентичность пожилого человека.

Происходит это потому, что человек пожилого возраста вынужден приспосабливаться: к особенностям изменений присущих их возрасту, к социальным изменениям на уровне группы, к социальной нестабильности в обществе.

Именно пожилые люди испытывают наиболее очевидную степень фрустрации, проявляемой в виде гнева, агрессии, раздражения и т.д. Всё это свидетельствует о том, что пожилые люди обладают низким уровнем стрессоустойчивости и низким уровнем фрустрационной толерантности.

Социально-психологические проблемы пожилых людей являются одной из наиболее актуальных проблем не только для социологической и психологической науки, но и всего социума в целом. Современная социальная обстановка с ориентацией на молодость и активную старость делают этот демографический слой наиболее уязвимым ко всем изменениям.

Пожилые люди зачастую имеют некоторую неудовлетворённость своими социальными установками. Это может выражаться в дефиците общения, разрыве социальных связей, проявлении чувства одиночества и т.д.

Большинство пожилых людей не способны самостоятельно решить возникающие у них проблемы, в том числе и социально-психологические, поэтому они обращаются в учреждения социального обслуживания.

Как известно, в учреждениях социального обслуживания, в том числе комплексных центрах, предоставление социально-психологических услуг не является первостепенной задачей. Отсюда следует вывод, что качество социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания населения, не всегда может быть достаточно высоким.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что пожилые люди – это одна из

быстрорастущих возрастных категорий, и проблемы данной возрастной категории являются весьма значимыми для общества. Именно поэтому качество предоставляемых услуг, в том числе, социально-психологических, должно быть представлено на высоком уровне, что, к сожалению, не всегда так в современных реалиях нашего общества.

3. Степень научной разработанности. На проблемы, которые касаются граждан пожилого возраста, в своё время обращали внимание исследователи в разных областях: психологии, социологии, демографии, геронтологии, гериатрии, медицины.

На современном этапе проблемами пожилых людей активно занимались: М.Д. Александрова, А.В. Петровский, В.А. Слостёнин, М.В. Фирсов, И.И. Федорович, Е.И. Холостова, О.В. Хухлаева и др.

Изучением проблем при предоставлении социальных услуг занимались: И.В. Бурцева, Ю.С. Моздокова, В.С. Мякотных, А.В. Обухова, Г.Н. Провоторова, А.Б. Раимова и др.

На сегодняшний день также издано немало научных трудов, в которых подробно описываются проблемы качества предоставляемых социально-психологических услуг. Авторами таких работ являются: Б.Г. Ананьев, Б.Д. Бердышев, С.Г. Владимиров, М.Э. Елютина и др.

Авторов, которые занимались, изучением проблем качества предоставляемых социально-психологических услуг пожилым гражданам, немного. К ним относятся: С.Р. Проценко, М.С. Супрягина, В.Ю. Бобков.

Таким образом, несмотря на то, что в современной научной литературе имеется множество трудов, рассматривающих проблемы качества социально-психологических услуг, которые предоставляются пожилым людям, тема исследования остается малоизученной и научно неразработанной до сих пор.

4. Проблема исследования направлена на выявление проблем качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

5. Объект исследования: граждане пожилого возраста – клиенты МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», которым предоставляются социально-психологические услуги; специалисты данного учреждения

6. Предмет исследования: проблемы качества социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

7. Цель исследования: выявить проблемы качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста, и наметить пути совершенствования данного процесса в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

8. Задачи исследования

- провести анализ источников и литературы по теме исследования;
- провести анкетирование клиентов (пожилых граждан) и экспертов (сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»);
- выявить отношение респондентов к проблеме исследования;
- наметить пути совершенствования качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Срок проведения исследования: апрель – май 2019г.

9. Эмпирическая интерпретация теоретических понятий

№ п/п	Теоретическое понятие	Интерпретация понятий
1	Лица пожилого возраста	Граждане, достигшие закрепленного законодательством пенсионного возраста «по

		старости» (Донцов В. И. «Сущностные модели старения и продолжительности жизни»)
2	Социальное обслуживание граждан	Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам (442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)
3	Надомное социальное обслуживание	Одна из основных форм социального обслуживания с предоставлением социальных услуг клиентам по месту их проживания (на дому), направленная на максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста в привычной социальной среде. (Холостова Е. И. «Социальная работа с пожилыми людьми»)
4	Социальная услуга	Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности (442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)
5	Социально-психологические услуги	Услуги, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия (Ерусланова Е. И. «Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому»)
6	Получатель социальных услуг	Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги (442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)
7	Поставщик социальных услуг	Юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание (442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)
8	Стандарт социальной услуги	Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления

		социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг (442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)
9	Качество услуг	Комплексная характеристика, которая включает в себя степень удовлетворенности реального потребителя (клиента) предоставленной услугой во взаимосвязи с условиями ее предоставления (цена, удобство, объем, периодичность, гарантии, безопасность и другие характеристики) (Волгин Н.А. «Социальная политика: словарь понятий»)
10	Качество предоставления социальных услуг	Совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию (Бойкова Е. В. «Социальное самочувствие пожилых людей»)
11	Оценка качества социальных услуг	Осознание того, в какой степени те или иные социальные услуги могут удовлетворить потребности граждан (Савина Л.Ю. «Система стандартов и повышение качества жизни клиентов социальной службы»)
12	Социально-психологическое консультирование	Метод социальной работы, который заключается в исследовании проблем клиента, в нахождении вместе с ним путей решения, имеющихся у него, социально-психологических проблем (Фирсов М.В. «Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики»)
13	Психологическая помощь	Непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, а также глубинных личностных проблем (Фирсов М.В. «Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики»)
14	Социально-психологический патронаж	Психологическая услуга, заключающаяся в систематическом наблюдении за получателями социальных услуг для своевременного выявления ситуаций психологического дискомфорта или межличностного конфликта, и оказания им, при необходимости психологической помощи (Фирсов М.В. «Психология социальной

		работы: содержание и методы психосоциальной практики»)
15	Социальная поддержка	Комплекс мер, направленных на удовлетворение социальных или иных потребностей человека (Павленок П. Д. «Методология и теория социальной работы»)

10. Гипотеза исследования: выявление проблем качества социально-психологических услуг гражданам пожилого возраста позволит разработать рекомендации по их решению, что в свою очередь, повысит качество социально-психологических услуг в условиях комплексного центра социально обслуживания населения.

II. Процедурный раздел программы

1. Стратегический план исследования

Вид мероприятия	Содержание мероприятий	Необходимые ресурсы	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
1 этап (предварительный)	Изучение существующих концепций и теорий, посвященных проблемам качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания населения	Материальный, человеческий	Выявление существующих теорий и концепций, посвященных проблемам качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания населения	10.04.2019-13.04.2019
	Составление списка литературы по проблемам качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра	Материальный, человеческий	Составлен список литературы по проблемам	14.04.2019 – 18.04.2019

	социального обслуживания населения			
	Накопление, систематизация и анализ практических материалов для программы исследования	Материальный, человеческий	Накоплен, систематизирован, проанализирован практический материал для программы исследования	19.04.19 - 23.04.19
2 этап (основной)	Составление анкет для пожилых людей, составление анкет для специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»	Материальный, организационный, человеческий	Составлены анкеты для пожилых людей, составлены анкеты для специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»	24.04.19-30.04.19
	Проведение анкетирования пожилых граждан, которым предоставляются социально-психологические услуги, проведение анкетирования сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»	Человеческий, организационный	Проведено анкетирование пожилых граждан, которым предоставляются социально-психологические услуги, проведено анкетирование сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода»	01.05.19-09.05.19
	Обработка результатов анкетирования пожилых граждан и сотрудников учреждения	Человеческий, организационный	Обработаны результаты анкетирования пожилых граждан и сотрудников МБУ «Комплексный центр социального	10.05.19-15.05.19

			обслуживания населения города Белгорода»	
	Разработка рекомендаций по решению проблем качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания населения	Человеческий, организационный, материальный	Разработаны рекомендации по решению проблем качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста в условиях комплексного центра социального обслуживания населения	16.05.19-20.05.19
3 этап (заключительный)	Внесение окончательных изменений и корректировок в программу исследования	Человеческий, организационный	Внесены окончательные изменения и корректировки в программу исследования	21.05.19-22.05.19

2. Методы исследования

На различных этапах исследования используются следующие методы:

- изучение специальной литературы по теме исследования, теоретические методы сравнительно-функционального и системного анализа;
- методы прикладной социологии (анкетирование клиентов и сотрудников учреждения) способствовали выявлению имеющихся проблем по теме исследования;
- статистические методы обработки и анализа эмпирических данных (SPSS) позволили обработать, обобщить и наглядно представить результаты проведенного нами исследования

2. Выборка (обоснование). Выборочная совокупность определялась посредством гнездовой, квотной, целенаправленной выборки. В качестве квотных критериев выборки использовались признаки возраста, группы инвалидности (для пожилых граждан); стажа работы и должности (для специалистов).

Анкетирование пожилых граждан. На учете в отделениях социального обслуживания на дому № 2 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» состоят 89 человек. Из них нами было опрошено 27 человек, отвечающих критериям выборки: пожилые граждане, которым предоставляются социально-психологические услуги, имеющие III группу инвалидности, а также способные самостоятельно и компетентно отвечать на вопросы анкеты.

Анкетирование специалистов. В МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» работает 287 человек, включая административно-хозяйственный персонал и медицинских работников. Нами было опрошено 24 человека, которые обладают компетентными знаниями по проблеме исследования:

- директор;

- заместитель директора;
- заведующие отделениями социального обслуживания на дому № 2, №4, № 7;
- 5 специалистов по социальной работе,
- 12 социальных работников,
- 2 психолога.

3. Методы обработки и анализа данных. В исследовании применяются математические методы обработки данных, методы сравнительного, корреляционного, структурно-функционального и системного анализа, статистические методы обработки и анализа эмпирических данных: показатели описательной статистики (SPSS).

4. Инструментарий. Анкета для клиентов (пожилых граждан), которым предоставляются социально-психологические услуги; анкета для сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода».

Приложение 2

Анкета для специалистов

Уважаемые сотрудники! Просим Вас принять участие в анкетировании по выявлению основных проблем, связанных с качеством социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам в условиях комплексного центра социального обслуживания населения.

Пожалуйста, ответьте на некоторые вопросы.

1. Много ли пожилых граждан обращаются в Ваше учреждение для предоставления им социально-психологических услуг?

Да	
Нет	

2. С какими психологическими проблемами чаще всего обращаются пожилые граждане в Ваше учреждение?

Отсутствие понимания у родных и близких	
Смерть супруга(и)	
Чувством ненужности	
Потеря прежних социальных контактов	
Неумение приспособиться к новым условиям жизни	
Одиночество	
Другое (впишите Ваш вариант ответа)	

3. Какие социально-психологические услуги предоставляются пожилым людям в Вашем учреждении?

Социально-психологическое консультирование	
Психологическая диагностика и обследование личности	
Психологическая коррекция	
Психопрофилактическая работа	
Психологическая помощь и поддержка	
Социально-психологический патронаж	
Психологические тренинги	
Экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону)	
Предоставление психологической помощи клиентам, обслуживаемых на дому	
Проведение занятий в группах или клубах взаимоподдержки	

4. Оцените востребованность определенных видов социально-психологических услуг пожилыми гражданами (для каждого вида услуг выберите ответ; если данный вид услуг не предоставляется, то поставьте прочерк в каждом столбце)

Вид социально-психологической услуги	Не востребована	Несильно востребована	Востребована	Очень востребована
Социально-психологическое консультирование				
Психологическая диагностика и обследование личности				
Психологическая коррекция				

Психопрофилактическая работа				
Психологическая помощь и поддержка				
Социально-психологический патронаж				
Психологические тренинги				
Экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону)				
Предоставление психологической помощи клиентам, обслуживаемых на дому				
Проведение занятий в группах или клубах взаимоподдержки				

5. Как бы Вы оценили качество, предоставляемых пожилым гражданам социально-психологических услуг? (выберите ответ по каждому критерию от 1 до 5)

Критерий качества	1	2	3	4	5
Полнота предоставления услуги					
Доступность информации об учреждении (наличие документов и их состояние)					
Комфортность условий предоставления услуг					
Своевременность предоставления услуги					
Укомплектованность комплексного центра специалистами и их квалификация					
Правила и порядок предоставления услуг					
Техническое оснащение учреждения					
Размещение учреждения					

6. Считаете ли Вы совершенной методику оценки качества предоставляемых социально-психологических услуг?

Да	
Нет	
Затрудняюсь ответить	

7. Как Вы считаете, удовлетворены ли пожилые граждане качеством социально-психологических услуг, предоставляемых им в условиях Вашего учреждения?

Полностью удовлетворены	
Частично удовлетворены	
Не удовлетворены	
Затрудняюсь ответить	

8. Поступают ли жалобы от пожилых граждан на качество предоставляемых им социально-психологических услуг? (если да, то переходите к вопросу 9, если нет – к вопросу 10).

Да	
Нет	

9. Перечислите какие именно жалобы поступают от пожилых людей

10. Положительно ли влияет предоставление социально-психологических услуг на общее психологическое состояние пожилых людей?

Да	
Нет	
Затрудняюсь ответить	

11. Готовы ли Вы принимать предложения от пожилых граждан по улучшению качества предоставляемых им социально-психологических услуг?

Да	
Нет	

12. Как Вы считаете, стоит ли внедрять новую (более совершенную) методику оценки качества социально-психологических услуг конкретно в Вашем учреждении?

Да	
Нет	
Затрудняюсь ответить	

13. Укажите ваш пол:

мужской	
женский	

14. Укажите Ваш стаж работы в учреждении:

Менее года	
От года до трёх лет	
От трёх до пяти лет	
От пяти до десяти лет	
Более десяти лет	

15. Ваш возраст:

25-30 лет	
30-39 лет	
40-49 лет	
Старше 50 лет	

16. Ваше семейное положение:

Женат (замужем)	
Вдовец (вдова)	
В разводе	
Никогда не был (а) женат (замужем)	

Благодарим за участие в исследовании!

Приложение 3

Анкета для пожилых граждан

Уважаемые респонденты! Просим Вас принять участие в исследовании, которое направлено на выявление проблем качества социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам. Нам очень важно знать Ваше мнение.

На каждый вопрос можно выбрать несколько вариантов ответа с помощью любой пометки (крестик, галочка и пр.), либо вписать свой вариант ответа, где это возможно.

Анкета является конфиденциальной.

Спасибо, что согласились принять участие в анкетировании!

1. Удовлетворены ли Вы своей жизнью в целом на данный момент?

Да	
Скорее да, чем нет	
Скорее нет, чем да	
Нет	
Затрудняюсь ответить	

2. Какое настроение чаще всего у Вас преобладает?

Отличное	
Нормальное	
Плохое	
Тревожное	
Затрудняюсь ответить	

3. С кем Вы проживаете в данный момент?

С супругой/супругом	
С ребенком/детьми/внуками	
С другими родственниками	
Проживаю один/одна	

4. Испытываете ли психологические проблемы, связанные с...?

Отсутствием понимания у родных и близких	
Смертью супруга(и)	
Чувством ненужности	
Потерей прежних социальных контактов	
Неумением приспособиться к новым условиям жизни	
Одиночеством	
Другое (впишите Ваш вариант ответа)	

5. С какого периода Вы испытываете психологические проблемы?

Сразу после выхода на пенсию	
Спустя несколько лет после выхода на пенсию	
После смерти близких мне людей	
Всю жизнь испытывал какие-либо психологические проблемы	
Не задумывался	
Другое (впишите Ваш вариант ответа)	

6. Предоставляются ли Вам социально-психологические услуги комплексным центром социального обслуживания?

Да	
Нет	

7. Какие формы социально-психологических услуг Вам предоставляются?

Консультирование с психологом/специалистом по социальной работе	
Занятия в клубах/группах	
Психологические тренинги	
Предоставление психологической помощи на дому	
Систематическое наблюдение для выявления психологических проблем	
Психопрофилактические беседы	
Другое (ответ впишите сами)	

8. Удовлетворены ли Вы качеством социально-психологических услуг, предоставляемых Вам?

Полностью удовлетворен	
Частично удовлетворен	
Не удовлетворен	
Затрудняюсь ответить	

9. Как бы Вы оценили качество, предоставляемых Вам социально-психологических услуг? (Выберите ответ по каждому критерию от 1 до 5)

Критерий качества	1	2	3	4	5
Полнота предоставления услуги					
Доступность информации об учреждении (наличие документов и их состояние)					
Своевременность предоставления услуги					
Комфортность условий предоставления услуг					
Укомплектованность комплексного центра специалистами и их квалификация					
Правила и порядок предоставления услуг					
Техническое оснащение учреждения					
Размещение учреждения					

10. Если у Вас какие-либо предложения по улучшению качества предоставляемых Вам социально-психологических услуг? (если «да», то переходите к вопросу 11; если «нет», то переходите к вопросу 12)

Да	
Нет	

11. Какие предложения у Вас имеются?

12. Влияют ли предоставляемые Вам социально-психологические услуги на улучшение Вашего психического и эмоционального состояния?

Да	
Нет	

13. Можете ли Вы сказать, что предоставление Вам социально-психологических услуг положительно сказывается на решение Ваших психологических проблем?

Да	
Нет	

14. Будете ли Вы в дальнейшем обращаться за предоставлением социально-

психологических услуг?

Да	
Нет	

15. Укажите ваш пол:

мужской	
женский	

16. Укажите ваш возраст:

55-60	
60-70	
70-80	
80 и старше	

17. Ваше семейное положение:

Женат (замужем)	
Вдовец (вдова)	
В разводе	
Никогда не был (а) женат (замужем)	

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Приложение 4

Социальный проект «Обучающий тренинг для специалистов комплексного центра «Быть профессионалом»

Паспорт социального проекта

Название проекта	Социальный проект «Обучающий тренинг для специалистов комплексного центра «Быть профессионалом»
Оргкомитет проекта	Рябцева Анастасия Викторовна
	<i>Ф.И.О. руководителя проекта</i>
	308501, Белгородская область, Белгородский р-н, пос. Дубовое
	<i>Адрес проживания с индексом</i>
	+ 7 (908) 785-06-34
	<i>Городской (с кодом) и мобильный телефоны</i>
	ryabceva00@inbox.ru
	<i>Адрес электронной почты</i>
География проекта	Белгородская область
	<i>Перечислить все субъекты РФ, на которые распространяется проект</i>
Сроки реализации проекта	5
	<i>продолжительность проекта (в месяцах)</i>
	01.08.2019 г.
	<i>Начало реализации проекта (день, месяц, год)</i>
	30.12.2019 г.
	<i>Окончание реализации проекта (день, месяц, год)</i>
1. Краткая аннотация	Социальный проект «Обучающий тренинг для специалистов комплексного центра «Качество для пожилых» будет реализован в условиях комплексного центра социального обслуживания населения. Проект направлен на обучение сотрудников МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» специфике работы с пожилыми гражданами для дальнейшего повышения качества социально-психологических услуг, предоставляемых пожилым гражданам
2. Описание проблемы, решению/ снижению которой посвящен проект Актуальность проекта	В настоящее время комплекс социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста достаточно велик. При мониторинге эффективности предоставляемых социально-психологических услуг следует учитывать критерии качества, которые описаны в

	<p>Национальном стандарте социального обслуживания Российской Федерации. Оценка качества, в конечном счете, подразумевает высокие показатели по всем критериям качества. Если один из критериев не был высоко оценен, то мы не можем говорить о полной эффективности предоставляемых социально-психологических услуг, т.е. решение проблем пожилых людей будет не полным.</p> <p>Одним из критериев, который, по мнению пожилых граждан, не всегда может быть высоко оценен является полнота предоставления услуги. Под этим критерием пожилые граждане зачастую подразумевает неумение специалистов целенаправленно решать проблемы именно данной категории, так как применяемые сотрудниками методики общие: они направлены в целом на все возрастные категории, не учитывая особенность пожилых граждан. Именно поэтому люди пожилого возраста, по большому счету, считают, что их проблемы не всегда бывают решены, следовательно, социально-психологические услуги были предоставлены не в полной мере.</p> <p>Для решения данной проблемы мы предлагаем провести обучающий тренинг для специалистов комплексного центра, которые предоставляют социально-психологические гражданам пожилого возраста. Данный обучающий тренинг будет представлен как программа повышения квалификации.</p>
--	--

3. Основные целевые группы, на которые направлен проект	Сотрудники МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода», которые предоставляют социально-психологические услуги гражданам пожилого возраста
---	--

4. Основная цель проекта	обучение специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» специфике работы с пожилыми гражданами, которым предоставляются социально-психологические услуги
5. Задачи проекта	<ul style="list-style-type: none"> • разработать образовательную программу тренинга для специалистов комплексного центра социального обслуживания населения; • обозначить специалистам значимость качественного предоставления социально-психологических услуг для граждан пожилого возраста; • обучить специалистов специфике работы с пожилыми гражданами, которым предоставляются социально-психологические услуги.
6. Этапы реализации социального проекта	<p>1 этап – предварительный:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инициация – определение области проектной деятельности и целевой аудитории проекта (01.08.2019-15.08.2019), формирование команды проекта (16.08.2019-27.08.2019)

	<ul style="list-style-type: none"> • Диагностика – составление плана опроса специалистов и пожилых граждан (28.08.2019-11.09.2019), проведение первоначального социологического опроса среди специалистов комплексного центра и клиентов пожилого возраста, которым предоставляются социально-психологические услуги с целью определения текущей ситуации и основных проблем (12.09.2019-23.09.2019), обработка полученных в ходе опроса данных (24.09.2019-10.10.2019). • Планирование – составление образовательной программы тренинга (11.10.2019-01.11.2019), составление плана реализации проекта (02.11.2019-09.11.2019). 2 этап – основной: • Исполнение – отбор добровольцев среди специалистов (10.11.2019-01.12.2019), подготовка и проведение запланированных мероприятий (согласно календарному плану-графику проекта) (03.12.2019-11.12.2019). 3 этап – заключительный: • Мониторинг и контроль – проведение социологического опроса специалистов и клиентов пожилого возраста, которым предоставляются социально-психологические услуги с целью выявления степени удовлетворенности проведением тренинга, а также диагностика эффективности реализации социального проекта (12.12.2019-20.12.2019) Подведение итогов реализации проекта (21.12.2019-30.12.2019).
--	--

7. Результаты реализации социального проекта	<ul style="list-style-type: none"> • будут выявлены проблемы качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста путем социологического опроса; • будет повышен уровень профессиональной компетентности специалистов комплексного центра социального обслуживания; • будет разработана и внедрена программа обучающего тренинга для специалистов комплексного центра по работе с гражданами пожилого возраста; <p>будет повышено качество социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста.</p>
--	--

8. Критерии эффективности социального проекта	
Количественные	<ul style="list-style-type: none"> • процент сотрудников, удовлетворенных проведением тренинга (не менее 75% удовлетворенных сотрудников) • количество пожилых граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых социально-психологических услуг (не менее 50% от общего количества пожилых граждан, которые ранее были чем-то не удовлетворены) • активность исполнителей и соисполнителей в реализации проекта (не менее, чем два сотрудника от организации-исполнителя и организации-соисполнителя, участвовавших в реализации проекта)

	<ul style="list-style-type: none"> • количество сотрудников, прошедших обучение в рамках тренинга (15 сотрудников, прошедших обучение) • увеличение сотрудников, желающих пройти обучение по образовательной программе тренинга (не менее 45% сотрудников, желающих пройти обучение)
Качественные	<ul style="list-style-type: none"> • социальная значимость мероприятий, общественно признаваемые результаты • повышение уровня профессиональной компетентности сотрудников, прошедших обучение • положительное влияние на имидж учреждения, сотрудники которого прошли обучение в рамках тренинга • повышение качества предоставляемых социально-психологических услуг пожилым гражданам • удовлетворенность сотрудников комплексного центра проведенным тренингом

Приложение 5

Программа тренинга для сотрудников МБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения города Белгорода»
«Быть профессионалом»

Цель тренинга: обучение специалистов МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Белгорода» специфике работы с пожилыми гражданами, которым предоставляются социально-психологические услуги, развитие личностного потенциала сотрудников.

Свойство тренинга: тренинг выстроен системно, состоит из пяти смысловых блоков, которые будут разбиты на пять дней, соответственно. Концепция тренинга направлена на эффективное освоение и закрепление навыков работы с клиентами пожилого возраста.

Формы работы: лекции, групповые и индивидуальные упражнения, рефлексивные упражнения.

Материал и оборудование: ноутбук/компьютер, аудиоаппаратура, проектор, бейджи для участников и организаторов, ватманы, флипчарты, фломастеры для флипчартов, блокноты для участников и организаторов, ручки.

Длительность: общее количество часов – 15 часов. Программа тренинга разбита на 5 дней по 3 часа каждое занятие. Между блоками упражнений и проведением лекции предусмотрен перерыв на 10 минут для более качественного усвоения информации образовательного тренинга.

Целевая аудитория: сотрудники МБУ «Комплексный центр социального обслуживания города Белгорода», предоставляющие социально-психологические услуги гражданам пожилого возраста.

Программа занятий

Занятие I.

Цель занятия: создать благоприятные условия для дальнейшей работы участников тренинга, способствовать саморазвитию участников, ознакомить с первой лекцией образовательного тренинга.

1. Вводное приветственное слово для участников тренинга от организаторов;

2. Упражнение «Знакомство».

Ход упражнения. Каждый участник группы оформляет «визитку» на своём бейдже, на котором пишет свое имя. Затем каждый по кругу называет свое имя, добавляя качество, начинающееся на ту же букву. Следующий называет имя и качество предыдущего и добавляет свое собственное.

Рефлексия. Участникам задаются вопросы. Например:

- Тяжело ли Вам было запомнить все имена участников тренинга?
- Какие чувства Вы испытывали, играя со своим именем?

3. Озвучивание правил работы в группе

В ходе проведения тренинга будут действовать следующие правила (далее ведущий озвучивает правила и рассказывает, что конкретно оно из себя представляет):

- *Открытость* (все выражают свои чувства открыто и по поводу всего, что происходит);
- *Правило «СТОП»* (каждый может отказаться от выражения своих чувств);
- *Никому ничего не советовать;*
- *Не давать оценок;*
- *Обязательное посещение образовательной части тренинга;*
- *Уважение к говорящему;*
- *На обсуждение можно выносить любую тему, исходя из желаний членов группы.*

4. Упражнение «Социометрия». Проводится для того, чтобы дать подробную характеристику личных качеств и особенностей поведения любого человека, составить сценарий поведения для каждой формы личности в типичных ситуациях.

Ход упражнения. Сейчас выйдут в круг и пожмут друг другу руки те, кто.... (далее дается информация в зависимости от контингента группы и

тематики тренинга).

- кто работают в должности специалиста по социальной работе более 3 лет;
- кто считает, что специалист по социальной работе должен быть и психологом;
- кто принимал участие в тренингах ранее;
- кто считает, что всегда надо учиться чему-то новому;

Рефлексия. Участникам задаются вопросы. Например:

- Какие эмоции Вы испытывали, выходя в круг и пожимая друг другу руки?
- Были ли среди Вас те, кто не вышел в круг ни на одном утверждении?
- Помогает ли тактильный контакт быстрее наладить общение?

5. Упражнение «Кто я?». Данное упражнение помогает понять человеку самого себя поближе и понять, что он из себя представляет.

Ход упражнения. Участника тренинга предлагается написать 15 предложений о себе, начинающихся с местоимения «я». Например, я люблю вкусно покушать/ я люблю свою семью и т.д. Писать нужно как можно быстрее, особо не задумываясь. После того, как участники справились с упражнением, происходит общегрупповой анализ.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Были ли Вам тяжело придумать столько предложений о самом себе?
- Узнали ли Вы о себе что-то новое?
- Какие трудности у Вас были в определении собственного «я»?

6. Упражнение «Жизненные ценности».

Ход упражнения. На листочке участники должны написать пять своих жизненных ценностей. Далее эти ценности следует проранжировать: от 1 (самая важная) до 5 (неважная). Затем участникам предлагается убрать из списка ценностей две ценности, которые либо мешают им, либо по каким-то

другим причинам. После того, как участники справились с упражнением, происходит общегрупповой анализ.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Возникли ли у Вас трудности с определением Ваших ценностей?
- Было ли тяжело проранжировать эти ценности?
- Возникло ли у Вас желание не убирать какие-либо ценностей из своего списка? Почему?

7. Перерыв на 10 минут (кофе-брейк)

8. Лекция «Пожилой гражданин»: особенности поведения. Проблемы пожилых граждан в современном социуме», включающая в себя блоки:

- *Понятие «пожилой гражданин» в современном социуме;*
- *Поведение пожилых граждан: отличия от других возрастных групп;*
- *Особенности адаптации, социализации и интеграции пожилого человека;*
- *Проблемы пожилых граждан: от экономических до психологических.*

9. Рефлексия занятия. Участники отвечают на вопрос «Что Вы здесь получили для себя сегодня?»»

10. Прощание

Занятие II.

Цель занятия: более подробно разобрать с участниками тренинга особенности предоставления социально-психологических услуг пожилым гражданам, при этом включая упражнения для более эффективного усвоения материала

1. Упражнение «Приветствие»

Ход упражнения. Участникам тренинга предлагается поприветствовать остальных людей фразой «Всем здравствуйте!» и пожелать что-либо (например, «Сегодня я желаю всем отличного настроения»). Так должен будет сделать абсолютно каждый. Говорить синонимичные фразы строго

запрещается.

2. Ознакомление участников тренинга с программой мероприятий на это день;

3. Упражнение «Стрессовые факторы».

Ход упражнения. Участники делятся на пять групп (по три человека в каждой). Члены мини-групп должны перечислить не менее 7 стрессовых факторов, присущих работникам их профессии (в нашем случае, специалистам по социальной работе). После выполнения задания каждая группа озвучивает то, что они написали. Ведущий в это время пишет перечисленные факторы на флипчарте. После того, как все команды озвучили то, что написали, происходит общегрупповой анализ.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Легко или трудно Вам было определить стрессовые факторы?

Почему?

- Можете ли Вы предположить, как минимизировать последствия влияния данных факторов на личность специалиста по социальной работе?

4. Упражнение «Закончи фразу»

Ход упражнения. Участникам предлагается закончить фразу «Я работаю с пожилыми людьми, потому что...». Далее каждый участник называет причины, по которым он работает специалистом по социальной работе с конкретной возрастной категорией – пожилыми людьми. После того, как последний участник высказался, происходит общегрупповой анализ.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Узнали ли Вы что-то новое о Ваших коллегах?
- Определили ли Вы внутри себя точную причину почему работаете именно с пожилыми гражданами?

5. Перерыв на 10 минут (кофе-брейк)

6. Лекция «Социально-психологические услуги как механизм помощи гражданам пожилого возраста. Качество услуг», включающая в себя блоки:

- *Социальное учреждение как поставщик социально-психологических услуг пожилым гражданам;*
- *Значение предоставления социально-психологических услуг в жизни пожилого человека;*
- *Разрешение проблем пожилого человека и качество услуг: в чем взаимосвязь?*
- *Недовольство пожилых граждан предоставлением социально-психологических услуг: в чем проблемы?*

7. Рефлексия занятия. Участники отвечают на вопрос «Что Вы здесь получили для себя сегодня?»

8. Прощание

Занятие III.

Цель занятия: раскрыть личностный потенциал участников как работников социального учреждения, ознакомить с азами клиентоориентированного подхода в работе с пожилыми гражданами

1. Ознакомление участников тренинга с программой мероприятий на это день, пожелание успешной и эффективной работы;

2. Упражнение «Рад Вас видеть, мой друг»

Ход упражнения. Участники встают в круг. Далее они должны поприветствовать друг друга необычным образом и невербальными средствами общения (жесты, мимика, поза). При этом каждый участник должен повторять приветствие предыдущего человека, а только потом демонстрировать своё.

3. Упражнение «Зеркало ценностей».

Ход упражнения. Каждому участнику тренинга предлагается ответить на вопрос «Чем клиент социальной службы ценен лично для меня?» пятью разными ответами. После того, как все участники справятся с заданием, им нужно озвучить свои ответы. Далее идет анализ ответов участниками всей группы.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Почему Вы ответили на вопрос именно так?
- Было ли Вам тяжело отвечать на данный вопрос? Почему?

4. Решение мини-кейсов по теме занятия

Ход проведения. Участники делятся на три группы (по пять человек в каждой). Каждой группе выдаётся мини-кейс, в котором демонстрируются ошибки сотрудников социальных учреждений при предоставлении услуг гражданам пожилого возраста. Задача участников тренинга выделить проблемы и сформировать пути разрешения.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Понравилось ли Вам решать мини-кейс? Почему?
- Какие сложности у Вас возникали при решении мини-кейсов?

5. Перерыв на 10 минут (кофе-брейк)

6. Лекция «Значение клиентоориентированного подхода в работе с пожилыми людьми», включающая в себя блоки:

- *«Клиентоориентированность» как часть стратегии работы учреждения социального обслуживания;*

- *Основные принципы клиентоориентированного подхода;*

- *Концепция «ориентация на клиента пожилого возраста» и ее описание.*

7. Рефлексия занятия «Я понял(а), я узнал(а)...»

8. Прощание

Занятие IV.

Цель занятия: разобрать особенности взаимодействия с пожилыми гражданами, разработать рекомендации по предотвращению конфликтных ситуаций при предоставлении социально-психологических услуг гражданам пожилого возраста

1. Ознакомление участников тренинга с программой мероприятий на это день, пожелание успешной и эффективной работы;

2. Упражнение «Пожелание на сегодняшний день»

Ход упражнения. Каждому участнику тренинга нужно поздороваться со

всеми и пожелать что-либо на сегодняшний день всего лишь одним словом (например, «Удачи»). Повторять пожелания строго запрещается.

3. Упражнение «Барьеры в работе с пожилыми людьми»

Ход упражнения. Участники делятся на пять групп (по три человека в каждой). Каждой группе предлагается выделить не менее пяти барьеров (можно и больше), мешающих эффективно взаимодействовать с людьми пожилого возраста. После того, как все группы справились участники должны озвучить своё мнение. Ведущий в это время пишет перечисленные ответы на флипчарте. После того, как все команды озвучили то, что написали, происходит общегрупповой анализ с предложенными мероприятиями по разрешению обозначенных проблем.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Какие эмоции у Вас вызвало выполнение упражнения?
- Было ли Вам легко или трудно выполнять данное упражнение?

Почему?

4. Упражнение «Трудный разговор» (представлено в виде кейса).

Ход упражнения. Зачитывается легенда: «Вы – специалист по социальной работе с большим стажем работы, отличными рекомендациями и т.д. У Вас есть свои клиенты пожилого возраста, которым Вы предоставляете социально-психологические услуги. Но тут в Вашем учреждении проходят сокращения, и у Вас появляются ещё несколько клиентов пожилого возраста, которые крайне недовольны тем, что теперь с ними будет работать совершенно другой человек. Клиент постоянно пытается вывести Вас на конфликт и говорит, что Вы – не профессионал своего дела». Участникам следует не только найти пути решения конфликтной ситуации, но и ответить, как можно предотвратить подобные ситуации без снижения эффективности предоставления социально-психологических услуг.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Было ли данное упражнение сложным лично для Вас?
- Сталкивались ли Вы с подобными ситуациями в Вашей работе?

- Какие чувства Вы испытывали, пытаясь понять, как разрешить данную ситуацию и предотвратить подобное в иных случаях?

5. Перерыв на 10 минут (кофе-брейк)

6. Лекция «Навыки клиентоориентированного подхода.

Взаимодействие с клиентами пожилого возраста», включающая в себя блоки:

- *Умение слушать и слышать потребности пожилого человека как центральный аспект клиентоориентированности социального учреждения.*

- *Забота о пожилom человеке. Формы проявления заботы о нуждах клиента пожилого возраста.*

- *Разрешение конфликтных ситуаций с пожилыми людьми.*

7. Рефлексия занятия «Я понял(а), я узнал(а)...»

8. Прощание

Занятие V.

Цель занятия: разобрать нюансы, которые следует учитывать при предоставлении социально-психологических услуг пожилым гражданам, ознакомить участников тренинга с методиками оценки качества, а также рассказать про влияние личностных особенностей специалиста на качество предоставляемых услуг

1. Ознакомление участников тренинга с программой мероприятий на это день, пожелание успешной и эффективной работы;

2. Упражнение «Снежный ком».

Ход упражнения. Участники здороваются со всеми по типу: «Серьезный Сергей желает всем доброго дня!». Т.е. каждый участник должен поздороваться со всеми от третьего лица, при этом добавляя прилагательное, начинающееся на первую или вторую букву своего имени.

3. Упражнение «Я – хороший специалист...»

Ход упражнения. Участникам тренинга предлагается закончить фразу «Я – хороший специалист, потому что...» тремя разными способами. После выполнения упражнения участники зачитывают ответы всей аудитории.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Какие эмоции Вы испытывали при выполнении упражнения?
- Вам было легко или сложно выполнять данное упражнение?

Почему?

- Могли бы Вы закончить фразу ещё несколькими способами?

4. Упражнение «Эффективный работник»

Ход упражнения. Участники делятся на пять групп (по три человека в каждой). Участникам группы выдается лист бумаги, который они должны разделить на две части. Каждой группе предлагается выделить отличительные характеристики специалиста социального учреждения, который способен качественно и эффективно предоставлять социально-психологические услуги, а также выделить качества, мешающие эффективно работать с гражданами пожилого возраста. После выполнения упражнения следует дискуссионное обсуждение.

Рефлексия. Участникам тренинга задаются вопросы. Например:

- Как Вы считаете, существуют ли такие работники в реальной жизни или это просто идеал?
- Какие сложности у Вас возникли при выполнении задания? На каком этапе?
- Что Вы испытывали в ходе выполнения упражнения?

5. Перерыв на 10 минут (кофе-брейк)

6. Лекция «Стратегия повышения качества социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста», включающая в себя блоки:

- *Оценка качества социально-психологических услуг: для чего существует и как часто необходима?*
- *Пожелания пожилых граждан как механизм разрешения проблем предоставления социально-психологических услуг;*
- *Специалист и пожилой гражданин: как результативно решать проблемы;*
- *Влияние «синдрома эмоционального выгорания» специалиста на*

качество предоставляемых социально-психологических услуг

7. Рефлексия данного занятия и всего тренинга

8. Выдача сертификатов специалистам МБУ «Комплексный центр социального обслуживания города Белгорода» о прохождении обучения в рамках тренинга

9. Упражнение «Чемоданчик на прощание»

Ход упражнения. Каждый участник тренинга прощается со всеми присутствующими и желает им чего-то доброго и позитивного.

10. Завершение тренинга

Результаты проведения тренинга:

- будет повышен уровень профессиональной компетентности специалистов комплексного центра социального обслуживания;
- будет повышено качество социально-психологических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста.

Приложение 6

Опрос специалистов (после тренинга)

Уважаемые сотрудники! Просим Вас принять участие в социологическом опросе для выявления степени удовлетворенности, проведенным обучающим тренингом по специфике работы с пожилыми людьми.

Пожалуйста, ответьте на некоторые вопросы.

1. Понравился ли Вам формат проведения тренинга?
2. Можете ли Вы утверждать, что тренинг положительно повлиял на уровень Вашей профессиональной компетентности?
3. Можете ли Вы утверждать, что стали лучше понимать необходимость качественного предоставления социально-психологических услуг именно пожилым гражданам?
4. Стали ли Вы лучше разбираться в том, как понимать, что услуги, предоставляемые пожилым гражданам, требует
5. Что Вам особенно понравилось?
6. Что Вам не понравилось?
7. Была ли образовательная программа тренинга насыщена актуальной и полезной информацией для специалистов, работающих с пожилыми гражданами?
8. Считаете ли Вы, что образовательная программа тренинга требует корректировок? *(если да, то перечислите Ваши предложения)*
9. Можете ли Вы отметить, что стали лучше разбираться в специфике работы с пожилыми людьми? *(перечислите как именно это проявляется; в случае негативного ответа, пожалуйста, объясните почему не произошло изменений)*
10. Хотели ли бы Вы пройти обучение в похожем тренинге, но направленном на специфику работы с другой возрастной группой?
11. Могли бы Вы посоветовать пройти обучение в рамках тренинга другим специалистам, работающим в Вашем учреждении?

Благодарим за участие в исследовании!

Приложение 7

Опрос клиентов пожилого возраста (после тренинга)

Уважаемые респонденты! Просим Вас принять участие в социологическом опросе для выявления степени эффективности, проведенного со специалистами комплексного центра социального обслуживания, тренинга.

Пожалуйста, ответьте на некоторые вопросы.

1. Заметили ли Вы изменения в работе специалистов, предоставляющих Вам социально-психологические услуги?
2. Можете ли Вы утверждать, что степень профессиональной компетентности специалистов повысилась?
3. Как Вы считаете, было ли необходимо проводить данный тренинг для специалистов? *(свой ответ аргументируйте)*
4. Можете ли Вы утверждать, что услуги, предоставляемые Вам, стали более качественными?
5. Стали ли Вы удовлетворены теми критериями качества предоставления социально-психологических услуг, которые раньше, по Вашему мнению, были не особо эффективны?
6. Какие проблемы при предоставлении социально-психологических услуг до сих пор остаются не проработанными?
7. Считаете ли Вы необходимым модернизацию предоставления социально-психологических услуг?
8. Изменилось ли Ваше общее впечатление о социальном учреждении, сотрудники которого прошли обучение по специфике работы с пожилыми людьми?
9. Можете ли Вы отметить, что предоставление Вам социально-психологических услуг решает Ваши проблемы более полно, нежели ранее?
10. Считаете ли Вы необходимым проведение таких тренингов с целью улучшения работы специалистов с пожилыми гражданами?

Благодарим за участие в исследовании!