

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-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРАКТИКЕ
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
заочной формы обучения, группы 10001452
Хорошевой Ларисы Анатольевны

Научный руководитель:
к.ф.н., доцент
Кулабухов Д.А.

БЕЛГОРОД 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	10
1.1 Социально-педагогические технологии: сущность, специфика, классификация	10
1.2 Роль социально-педагогических технологий в практике социальной работы	19
2. СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ КЛИЕНТОВ (на примере МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района)	27
2.1 Оценка удовлетворенности клиентов качеством оказания социально-педагогических услуг (по материалам исследования)	27
2.2 Модель реализации социально-педагогических технологий в практике социальной работы	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	59
ПРИЛОЖЕНИЯ	67

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования. Социально-экономические и социокультурные изменения, начавшиеся в 90-е годы прошлого столетия, в связи с переходом к рыночной экономике, вместе с положительными переменами вызвали и массу социальных проблем. Это привело к появлению таких категорий граждан, которые нуждаются не только в социальной помощи, но и социально-педагогической помощи. При чем, это не только дети, семья, но и взрослые люди из социально уязвимых групп населения.

Основой общей модели социальной работы с населением является утверждение в ее структурах и механизмах защиты приоритета личности по отношению к обществу и государству. В этом случае имеется в виду целенаправленное социально-педагогическое воздействие на духовное и физическое развитие человека всех общественных и государственных образовательных, воспитательных, культурных, оздоровительно-спортивных, медико-психологических, экономических, правоохранительных, благотворительных и других организаций, цель которых – обеспечить нормальное функционирование человека в обществе.

Многочисленные социально-педагогические технологии помогут в создании единой системы развития и разработки инновационных социально-педагогических проектов, в подготовке профессионально грамотных специалистов в области социальной работы с различными категориями граждан.

Социальная работа имеет свою специфику. Однако вне зависимости от категории клиентов их возрастных характеристик социальная работа решает проблемы личности и поэтому не может не иметь педагогической направленности. Усиление социально-педагогических аспектов социальной

работы с различными категориями граждан является реальной возможностью повышения ее эффективности.

Значимость данной проблемы актуализируется рядом устойчивых социальных противоречий между:

- необходимостью и возможностью решения многих социальных проблем посредством социально-педагогических технологий и недостаточно эффективным использованием их возможностей в практике социальной работы;

- социально-педагогическим потенциалом социальной работы и недостаточной научно-теоретической и практической разработанностью технологий его использования в практике социальной работы.

Все это определяет актуальность данного дипломного исследования.

Степень научной разработанности проблемы. Педагогический подход к социальной работе освещен в трудах А.И. Акуловой, Б.П. Битинаса, В.Г. Бочаровой, Б.З. Вульфова, С.И. Григорьева, М.П. Гурьяновой, В.И. Загвязинского, М.В. Захаровой, Т.В. Лодкиной, А.В. Мудрика, М.М. Плоткина, В.Д. Семенова, Г.Н. Филонова, В.А. Фокина, Т.Ф. Яркиной и других. Среди зарубежных специалистов, прежде всего, надо отметить Д. Барнза, Г. Бернлера, Б. Гера и других.

Эффективность социальных воздействий и социального воспитания, посредством внедрения социально-педагогических технологий, в работе с различными возрастными группами населения, исследуется М.А. Алемаскиным, А.И. Антонов, А.Г. Асмоловым, В.Т. Ащепковым, А.В. Басовым, А.В. Беляевым, А.А. Бодалев, Л.И. Божович, В.Г. Бочаровым, Б.П. Битинасом, Л.П. Буевой, Б.З. Вульфовым, Р.Г. Гуровой, И.С. Коном, В.Н. Кудрявцевым, А.В. Мудриком, И.А. Невским, Л.И. Новиковой, Л.С. Семеновой, В.Д. Славиной, А.Г. Харчевым и другими.

Вопросам связи социальной педагогики и социальной работы, раскрываются в трудах В.Г. Бочаровой, В.И. Загвязинского, М.А. Галагузовой, Ю.Н. Галагузовой, С.И. Григорьева, Л.Д. Деминой,

И.А. Липского, И.А. Мавриной, С.А. Маврина, П.Д. Павленка, Т.Л. Павловой, Е.Г. Студеновой, П.А. Шептенко, Г.Н. Штиновой и др.

Однако большинство специалистов, раскрывая важнейшие аспекты применения социально-педагогических технологий, не исследовали их в системе социальной защиты населения, не определяли ее содержание и организацию в этом ведомстве. Следовательно, ощущается недостаток целостного осмысления социально-педагогических технологий в практике социальной работы. Сегодня накоплен определенный материал, социально-педагогических технологий в практике социальной работе с различными категориями клиентов.

Объект исследования - социально-педагогические технологии.

Предмет исследования - социально-педагогические технологии в социальной работе с различными категориями клиентов.

Цель исследования: раскрыть сущность и специфику социально-педагогических технологий и предложить направления использования социально-педагогических технологий в практике социальной работы.

Задачи исследования:

- раскрыть научно-теоретические основы исследования социально-педагогических технологий в практике социальной работы;
- проанализировать опыт и возможности использования социально-педагогических технологий в практике социальной работы с различными категориями клиентов (на примере учреждений социальной защиты населения Ивнянского района);
- разработать модель реализации комплексных социально-педагогических проектов в практике социальной работы.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

- технологический подход в социальной работе (В.Г. Афанасьев, Н.С. Данакин, И.Г. Зайнышев, М.В. Шепель, Е.И. Холостова и др.);
- концепция целостности социально-педагогического процесса и своеобразия его проявления в различных регионах (Б.М. Бим-Бад, А.Н.

Джуринский, З.А. Малькова и др.);

- теория социальных систем (Т. Парсонс);
- положения о сущности социального воспитания личности в рамках социальной педагогики и социальной работы (В.Г. Бочарова, М.А. Галагузова, и др.);
- философские, социологические и психолого-педагогические идеи, раскрывающие закономерность общественного развития и поддержки личности, ориентации ее на собственные возможности в социальной адаптации (Л.И. Анцыферова, А.А. Бодалев, Л.И. Божович, И.С. Кон, Л.А. Петровский, Л.С. Славина и др.);
- положение о социальных институтах государства и общества, их роли в социальном развитии личности (А.И. Антонов, Н.А. Баранова, Л.Н. Буйлова, Н.И. Бутенко и др.).

Методы исследования:

- научно-теоретический анализ социологической, психологической, социально-педагогической литературы по проблеме исследования;
- метод моделирования;
- опросные методы: анкетирование, экспертный опрос (интервью);
- анализ массового и передового опыта социально-педагогической работы в учреждениях социальной защиты населения России и региона;
- праксиметрический метод (изучение документов о результатах социально-педагогической работы в учреждениях социальной защиты населения);
- синтез и обобщение, способствующие подведению промежуточных и общих итогов исследования;
- методы математической обработки данных социологического исследования.

Эмпирическая база исследования. *Информационная база исследования* состоит из государственных законодательных актов

Российской Федерации, региональных социально-ориентированных программ, нормативных документов в сфере социального образования и воспитания, социального обслуживания населения, специальной литературы по проблемам социальной педагогики и социальной работы. Важное значение для нашего исследования имел анализ опыта использования социально-педагогических технологий в социальной работе с различными категориями населения. А также результаты исследования, проведенного автором в ходе профессиональной деятельности и преддипломной практики в марте-мае 2019 года на базе УСЗН администрации Ивнянского района «Удовлетворенность социально-педагогическими услугами клиентов МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района». Опрошено 60 клиента разного возраста и разных категорий из них: пожилых клиентов – 15 человек, родителей с детьми-инвалидами – 12 человек: опекунских и приемных семей – 16 человек; выпускников интернатных учреждений для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 6 человек; многодетных семей – 5 человек и неполных семей с проблемными подростками – 6 человек; 15 экспертов – специалисты КЦСОН – 5 человек; социальные педагоги СОШ – 2 человека; специалисты УСЗН администрации Ивнянского района – 4 человека; работники администрации Ивнянского района – 4 человека.

Теоретико-практическая значимость исследования. Определены теоретические подходы к проблеме исследования социально-педагогических технологий в практике социальной работы. Уточнена сущность понятия «социально-педагогические технологии в практике социальной работы», дано авторское определение данного понятия. Предложена и апробирована модель реализации комплексных социально-педагогических проектов в практике социальной работы, характеризующаяся интегрированным подходом к решению социально-педагогических проблем клиентов учреждений социального обслуживания населения в Ивнянском районе. Эффективность реализации модели обеспечивается за счет повышения

уровня социально-педагогической компетентности специалистов по социальной работе и социальных педагогов учреждений социального обслуживания населения и учреждений образования.

Апробация и внедрение результатов исследования проходило на базе УСЗН администрации Ивнянского района Белгородской области в ходе профессиональной деятельности и преддипломной практики.

Структура выпускной квалификационной работы. Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Социально-педагогические технологии: сущность, специфика, классификация

В теории и практике термин «технология» появился в инженерно-технической сфере, где он употребляется в двух основных значениях:

- совокупность методов для осуществления процесса производства;
- научное описание способов какого-либо производства [77].

Происхождение этого термина позволяет нам дать более широкое определение технологии как *науки о мастерстве, искусстве практической деятельности*. [79].

Понятие «технология» в педагогической науке впервые появилось в 18 веке. Он был введен публицистом Ф. Поликарповым[79].

Существует несколько понятий социальной технологии:

Социальная технология - это определенная программа деятельности по решению социальной проблемы.

Социальная технология - это специально разработанная программа исследования социальной проблемы.

Под педагогической технологией, в частности, понимают:

- проект определенной педагогической системы, реализуемой на практике;
- сумму научно обоснованных приемов воспитательного воздействия на человека или группу людей;
- последовательную взаимосвязанную систему действий педагога, направленных на решение педагогической задачи;

- планомерное и последовательное воплощение на практике заранее спроектированного педагогического процесса[77].

В настоящее время под *педагогическими технологиями* понимаются систематические методы планирования, применения и оценивания всех процессов обучения и воспитания, учащихся путем использования человеческих и технических ресурсов. Технологический подход в педагогике ставит целью так построить процесс обучения и воспитания, чтобы было гарантировано достижение поставленных целей [79].

Если говорить о *социально-педагогической технологии*, то она является *разновидностью социальной и педагогической технологии*. Спецификой социально-педагогических технологий являются: концептуальность, системность, экономичность, корректируемость воспроизводимость [40].

Как нам кажется, могут быть выделены *два подхода к определению сущности социально-педагогической технологии*[38]:

Первый подход определяет социально-педагогическую технологию как науку об искусстве достижения прогнозируемой социально-педагогической цели. Такие технологии включают два типа технологий:

- 1) *теоретическая социально-педагогическая технология;*
- 2) *исследовательская социально-педагогическая технология.*

Второй подход позволяет определить социально-педагогическую технологию как целенаправленную, социально-педагогическую деятельность. По своей сущности такие технологии носят прикладной характер. Среди них могут быть выделены:

- 1) *прикладная (практическая) технология общего типа;*
- 2) *прикладная (практическая) технология частного типа.*

Такие технологии - единственный процесс, который основан на отношениях субъект - субъект. Без содействия участников социального процесса, без понимания и согласия индивида, семьи, группы, которым оказывается профессиональная помощь, невозможно реализация социальной технологии.

На сегодняшний день вопрос о классификации социально-педагогических технологий является дискуссионным. Мы считаем, что социально-педагогические технологии можно классифицировать по следующим основаниям, в соответствии с которыми могут быть выделены несколько критериев (М.А. Галагузова и Л.В. Мардахаев) [38].

1) *Тип технологии.*

Критерий по данному основанию направлен на выявление типа социально-педагогической технологии. По характеру выделяют *общие и частные технологии.*

Социально-педагогические технологии общего типа - это технологии, включающие полный цикл работы с клиентом. К ним относятся:

- а) социально ориентированные;
- б) возрастные;
- в) групповые;
- г) индивидуально ориентированные.

Могут быть выделены:

- а) технологии, обусловленные ведущим методом практической деятельности;
- б) технологии, построенные на определенной последовательности, взаимосвязи группы методов;
- в) авторские методики - специальные методики, разработанные конкретным специалистом.

2) *Назначение технологии.*

Критерий по данному основанию позволяет выделить технологии в зависимости от основной цели деятельности специалиста. Это могут быть:

- а) направленное целевое назначение технологии;
- б) комплексное назначение технологии.

3) *Субъект применения.*

К критериям по данному основанию относятся:

- а) уровень профессионализма;

б) специализация социального педагога.

4) *Объект применения.*

Критериев по данному основанию также существует несколько: социальная; возрастная; личностная; количественная.

5) *Место применения.*

Критерий по данному основанию позволяет классифицировать социально-педагогические технологии в зависимости от того, в каких условиях наиболее целесообразно их применение.

Все технологии делятся на общие и специальные. Первая группа представляет собой непосредственно социально-педагогическую работу, а вторая группа включает в себя социально-педагогическую диагностику, социально-педагогическую адаптацию, социальный контроль, социально-педагогическое консультирование, социально-педагогическую профилактику и другие направления социально-педагогической деятельности.

Социально-педагогические технологии также можно разделить на группы (скорректированная нами, на основе классификации социальных технологий[22]):

- *макротехнологии;*
- *мезотехнологии;*
- *микротехнологии.*

М.В. Шакурова предлагает следующую классификацию, социально-педагогических технологий[77]: субъектные технологии; деятельностные технологии; средовые технологии.

Таким образом, мы можем говорить о том, что социально-педагогическая технология представляет собой специально подготовленную и последовательно реализуемую деятельность, которая направлена на решение социально-педагогических проблем с использованием педагогических методов и приемов.

1.2. Роль социально-педагогических технологий в практике социальной работы

Сегодня в социальной работе применяются педагогические методы в работе с клиентами разных возрастов (опираясь также на основы андрогогики - науки об образовании взрослых).

Новейшие технологии научения, социального образования и воспитания, социально-педагогического воздействия крайне необходимы при организации социального обслуживания населения, например, предоставляя социально-педагогические услуги, организуя процесс социально-педагогического сопровождения, социального тьюторства, организуя социокультурную деятельность и организуя досуг разновозрастных групп клиентов и т.д.

Специалисты в социальной сфере должны знать и уметь применять на практике социально-педагогические технологии[47].

Так, например, в психоневрологических интернатах для взрослых обязательно есть социальный педагог, обеспечивающий процесс социально-бытовой адаптации клиентов, организующий коррекционную работу и др.[40].

Социально-педагогические технологии, применяемые в области социальной работы, следует рассматривать как систематическое и последовательное воплощение на практике заранее спроектированного процесса воспитательного и социально-педагогического воздействия.

В социальном развитии используются такие инструменты, как: беседа, рассказ, дискуссия, лекция, работа с литературой, иллюстрации, демонстрации, в том числе, с видеоматериалами, лабораторные и практические задания, упражнения, познавательные игры, методы программного обучения, ситуационный метод и обучающий контроль.

Сегодня в социальной работе активно используется понятие непрерывного образования. Существует три ступени в системе образования:

формальное образование, неформальное образование, информальное образование.

В практике социальной работы довольно часто используют такой педагогический метод как *ролевые и деловые игры*, который создают определенную проблемную ситуацию[76].

Следует также отметить и тот факт, что в практике социальной работы чаще всего используются методы формирования сознания, организации деятельности, стимулирования и самовоспитания.

Повторение определенных моделей поведения человеком называется примером. В качестве примера в социальной работе могут использоваться модели поведения, как самого социального работника, так и известных людей, персонажей и т.д. в зависимости от ситуации и желаемого эффекта.

Довольно часто в практике социальной работы используются методы поручения и закрепления позитивного опыта.

Методы стимулирования деятельности направлены на мотивацию личности к изменению поведения.

Одним из важнейших методов воспитания является *метод самовоспитания*.

Метод убеждения формирует взгляды, мотивы поведения и действий. Важно понять, чем человек руководствуется при принятии решений, насколько осознанно происходит этот выбор. Задача специалиста помочь сформировать правильные убеждения[40].

Метод поощрения - это стимулирование положительных проявлений личности с помощью высокой оценки ее поступков, порождение чувства удовольствия и радости от сознания признания другими усилий и стараний личности. Поощрение закрепляет положительные навыки и привычки.

Метод наказания - это метод педагогического воздействия, который должен предупреждать нежелательные действия, останавливать негативные проявления личности[38].

Таким образом, мы можем сказать, что главной задачей использования социально-педагогических технологий в практике социальной работы становится развитие навыков самообразования, самосовершенствования, коммуникабельности и социальной активности клиента.

Сегодня мы можем убедиться в том, что жизненный опыт - важный источник самосовершенствования. Помимо социально-педагогических методов специалисты по социальной работе также используют и методы андрагогики, которые довольно часто используются при решении таких важных проблем, как безработица, низкая материальная обеспеченность взрослого населения, ресоциализация пожилых и инвалидов.

2. СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ КЛИЕНТОВ (на примере МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района)

21. Оценка удовлетворенности клиентов качеством оказания социально-педагогических услуг (по материалам исследования)

Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района Белгородской области создано 17 апреля 2013 года, на основании постановления администрации муниципального района «Ивнянский район». Учредителем муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» является Управление социальной защиты населения администрации Ивнянского района.

МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района имеет в своей структуре следующие службы:

- служба социальной помощи;
- служба срочной помощи;
- служба помощи семьям и детям (оказавшимся в трудной жизненной ситуации);
- служба методической, психологической, педагогической, консультативной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям, в том числе имеющим детей.

На сегодняшний день МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района предоставляет следующие виды услуг: социально-бытовые; социально-медицинские;

социально-психологические; социально-экономические; социально-правовые и социально-педагогические услуги.

Анализ деятельности МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района свидетельствует о том, что происходит постепенная ориентация на индивидуальную оценку потребностей клиента. За последние годы произошло увеличение, как обслуживаемых граждан, так и качество обслуживания.

Социально-педагогические услуги как направление деятельности КЦСОН, является острым требованием времени и функциям деятельности отделения социальной помощи семье и детям. Социально-педагогическая деятельность имеет неограниченные возможности применения, она весьма мобильна и восприимчива к инновациям.

Она может быть направлена как на молодое поколение (дети и подростки, молодежь, молодые семьи), так и на людей пожилого возраста, на их восстановление, поддержание и развитие возможностей пожилого возраста по организации собственной полноценной жизни и на адекватную оценку самого пожилого человека на качественные изменения собственного бытия.

Социально-педагогическая деятельность в МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района включает в себя следующие направления работы:

1. Индивидуальное и групповое обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными клиентами, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами, пожилыми членами семьи основам их реабилитации в домашних условиях.

2. Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга). Организация и проведение досуговых мероприятия в форме кружковой и клубной работы.

3. Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

4. Социально-педагогическая помощь родителям в вопросах преодоления педагогической запущенности или педагогических ошибок с учетом особенностей возрастного и индивидуального развития детей, их характера и наклонностей.

5. Оказание социально-педагогической помощи социально-уязвимым семьям (неполным, многодетным, с ребенком инвалидом, опекунам, неблагополучным).

6. Оказание социально-педагогической помощи родителям в воспитании приемных детей.

К качеству оказания социально-педагогических услуг предъявляются свои требования.

Качество услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями.

Условия должны быть созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния инвалидов и обеспечивать необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения. Программы должны быть составлены с учетом способности того или иного инвалида к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала.

Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развить у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

Профессиональная реабилитация инвалидов должна способствовать максимально возможному восстановлению их профессиональных навыков и овладению новыми профессиями.

Профессиональное консультирование должно способствовать быстрой профессиональной реабилитации инвалидов.

Содействие в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому должно обеспечивать оказание всесторонней социально-

педагогической помощи клиентам в повышении квалификации и качества их труда, а также помощи в своевременном и полном снабжении их сырьем, и выгодном сбыте продукции[37].

Обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование ребенка (подростка) как личность самостоятельную, способную обслужить себя в бытовых условиях, культурную и вежливую, предусмотрительную и благожелательную в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированную.

Следует заметить, что в МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района отводится важная роль образованию пожилых людей, внедряются новые технологии образования. Пожилые клиенты МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района привлекаются к активной социальной деятельности, сохранению уникальных общенациональных духовных ценностей, и их трансляции в общекультурном взаимодействии поколений. Не следует забывать, что образование пожилых людей, является одним из важных источников их социально-психологического благополучия.

Сегодня есть огромная потребность пожилых людей в получении знаний в области информационных технологий (ликвидация компьютерной и информационной неграмотности), обучения навыкам социальной адаптации, повышения их конкурентоспособности на рынке труда, сохранения здоровья, продления активного долголетия, повышение правовой и экономической культуры, овладение навыками прикладного творчества, передача жизненного опыта молодому поколению.

На базе МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района успешно действует Комплексная школа «Старость в радость», куда входят блоки:

- активное долголетие (обучение скандинавской ходьбе, прогулки на лыжах и велосипедах и другим видам адаптивной физкультуры)

Пожилым людям оказывается социально- педагогическая услуга в лекционном виде: пожилые граждане осваивают дыхательную гимнастику, учатся владеть современными методиками оценки состояния собственного здоровья. Узнают секреты профилактики заболеваний, внедряют в повседневную жизнь рациональное питание, занимаются восстановительной лечебной гимнастикой;

- обучение компьютерной грамотности

Обучение работе на компьютере осуществляется в форме курсов, направленных на ликвидацию компьютерной безграмотности граждан пожилого возраста. Волонтеры и специалисты Центра для этого проводят обучающие занятия для слушателей на персональном компьютере. Занятия на компьютерах по теории чередуются с практическими занятиями. В рамках занятий на компьютере пожилые граждане учатся не только работе с техникой, но и адаптируются к современному социуму, наполненному информационными технологиями;

- повышение экономической и правовой культуры, дает практические знания о мерах социальной защиты; о правах и сделках с землей и недвижимостью и т. д.;

- блок творческой и прикладной деятельности (арт-терапия)

Через работу в искусстве развиваются ассоциативно-образное мышление, память (когнитивные навыки), внимание, а также заблокированные или слаборазвитые системы восприятия;

- обучение социально-психологической грамотности

При работе с гражданами пожилого возраста специалистами, работающими в школе «Старость в радость» учитывается культура движения и эмоций граждан данного возраста, проводятся специальные занятия, направленные на развитие мелкой моторики и осуществление мышечной работы пожилых людей;

- «Краеведение»

Пожилые люди участвуют в разнообразных экскурсионных мероприятиях. Среди них – посещение музеев, выставок, заводов, организаций и учреждений, по возможности с сопровождением экскурсовода (иногда сами пожилые граждане выступают экскурсоводами – очень интересны и познавательны для молодежи их рассказы про ВОВ).

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей детей и их адаптации к окружающей обстановке.

В марте-апреле в КЦСОН Ивнянского района нами было проведено прикладное социологическое исследование «Удовлетворенность социально-педагогическими услугами клиентов МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района». Опрошено 60 клиента разного возраста и разных категорий из них: пожилых клиентов – 15 человек, родителей с детьми-инвалидами – 12 человек: опекунских и приемных семей – 16 человек; выпускников интернатных учреждений для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 6 человек; многодетных семей – 5 человек и неполных семей с проблемными подростками – 6 человек; 15 экспертов – специалисты КЦСОН – 5 человек; социальные педагоги СОШ – 2 человека; специалисты УСЗН администрации Ивнянского района – 4 человека; работники администрации Ивнянского района – 4 человека.

В ходе исследования использовались опросные методы: анкетирование, экспертный опрос (интервью); фокус-группа; праксиметрический метод (изучение документов о результатах социально-педагогической работы в учреждениях социальной защиты населения); методы математической обработки данных социологического исследования.

Организация работы по оценке качества и удовлетворенности клиентов социально-педагогическими услугами МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района проводится на

основании Федерального закона от 28.12.2013 года 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»[10]

В КЦСОН используется комплексный подход в оценке качества деятельности и удовлетворенности клиентов социально-педагогическими услугами, принципы гласности и открытости результатов.

Цель прикладного социологического исследования: получение объективной информации о содержании, характере протекания различных процессов, обеспечивающих оказания социально-педагогических услуг.

Задачи исследования:

Определить уровни оценки качества социально-педагогических услуг (уровень компетентности специалиста, уровень компетентности подразделения (отделение, группа), качество социального обслуживания в КЦСОН); показатели оценки качества социально-педагогической услуги и удовлетворенности ею клиентов.

Разработать процедуры оценки качества социально-педагогической услуги и удовлетворенности ею клиентов, подобрать диагностический инструментарий.

Определить временные периоды проведения процедур оценки социально-педагогической услуги и удовлетворенности ею клиентов, зоны ответственности специалистов.

Основные механизмы оценки социально-педагогической услуги и удовлетворенности ею клиентов

Процедура изучения удовлетворенности клиентов качеством оказания социально-педагогических услуг (метод анкетирования).

Процедура самооценки и коллегиальной оценки качества деятельности сотрудников методом фокус-группы.

Процедура оценки качества оказания социально-педагогических услуг экспертами (метод анкетирования, интервьюирование).

Процедура самоанализа деятельности Учреждения на основе контрольных показателей (индикаторов) качества в соответствии с

Программой развития Учреждения.

Организация работы по оценке качества социально-педагогических услуг и удовлетворенности ими клиентов

Процедура изучения удовлетворенности клиентов качеством оказания социально-педагогических услуг проводится методом анкетирования (см. Приложение 1) Анкетирование проводится в спокойной обстановке индивидуально с каждым клиентом. Не допускаются какие-либо указания клиенту по формулировке ответов на вопросы, оценочные суждения и другие формы оказания давления. Все анкеты заполняются клиентами анонимно. Результаты анкетирования обрабатываются и оформляются в виде аналитической справки; все рабочие материалы заполненных анкет хранятся в кабинете заместителя директора КЦСОН. С обслуживаемыми детьми специалист проводит беседу с целью получения информации об удовлетворенности занятиями с ним, отношением специалистов и ровесников во время оказания услуги и др. в Центре. Аналитическая справка по результатам анкетирования размещается на официальном сайте Учреждения, предоставляется для ознакомления членам Попечительского совета Учреждения. Данная процедура проводится 2 раза в год (каждое полугодие).

Процедура самооценки и коллегиальной оценки качества оказания социально-педагогических услуг специалистами Центра проводится по итогам отчетного периода (полугодие). Проведению фокус-группы предшествует подготовка каждым сотрудником протокола самооценки и небольшого выступления с аргументацией своей позиции. В ходе работы фокус-группы дается оценка деятельности каждого сотрудника, высказываются предложения по улучшению качества оказания социально-педагогических услуг. Информация об итогах фокус-группы оформляется в виде сводного протокола. Результаты учитываются при распределении премиального фонда.

Процедура самоанализа деятельности Центра на основе контрольных

показателей (индикаторов) качества в соответствии с Программой развития Учреждения проводится 1 раз в год с использованием комплекса методов (анализ информации, коллегиальная оценка и другое). Результаты процедуры оформляются в виде справки; хранятся в бумажной и электронной версиях в кабинете заместителя директора по научно-методической работе. Данные самоанализа включаются в ежегодный отчет Учреждения и размещаются на официальном сайте Центра.

Выделена следующая структура показателей оценки качества и удовлетворенности клиентов оказания социально-педагогических услуг:

а) *Удовлетворенность качеством социально-педагогических услуг:*

- индивидуальным и групповым обучением практическим навыкам общего ухода и основам реабилитации в домашних условиях;
- организацией и проведением коррекционных занятий (индивидуальных и групповых);
- проведением социально-педагогического консультирования;
- организацией и проведением досуговых мероприятий (кружковая и клубная работа; праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия);
- оказанием социально-педагогической помощи родителям в вопросах преодоления педагогической запущенности или педагогических ошибок;
- оказанием социально-педагогической помощи социально-уязвимым семьям (неполным, многодетным, с ребенком инвалидом, опекунам, неблагополучным) в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей;
- оказанием социально-педагогической помощи родителям в воспитании приемных детей.

б) Оценка экспертов качества оказания социально-педагогических услуг, и самооценка специалистов по оказанию услуг различным категориям клиентов;

в) Удовлетворенность клиентов профессиональной подготовкой специалистов, оказывающих социально-педагогические услуги

г) Удовлетворенность информированием клиентов об оказании социально-педагогических услуг

д) Удовлетворенность материально-технической и методической базой КЦСОН.

Анализ анкет клиентов показал, что подавляющее большинство респондентов 72 % повторно обратились в КЦСОН за получением социально-педагогических услуг (Рис.1).

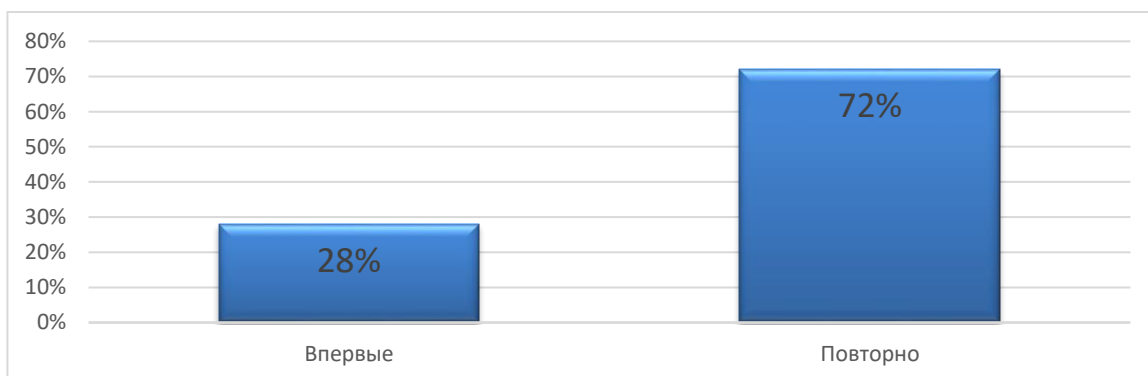


Рисунок 1. Анализ обращений за социально-педагогическими услугами

Ответы на вопрос: «Как вы оцениваете свою информированность о работе КЦСОН и порядке предоставления социально-педагогических услуг?» распределились следующим образом (Рис. 2).

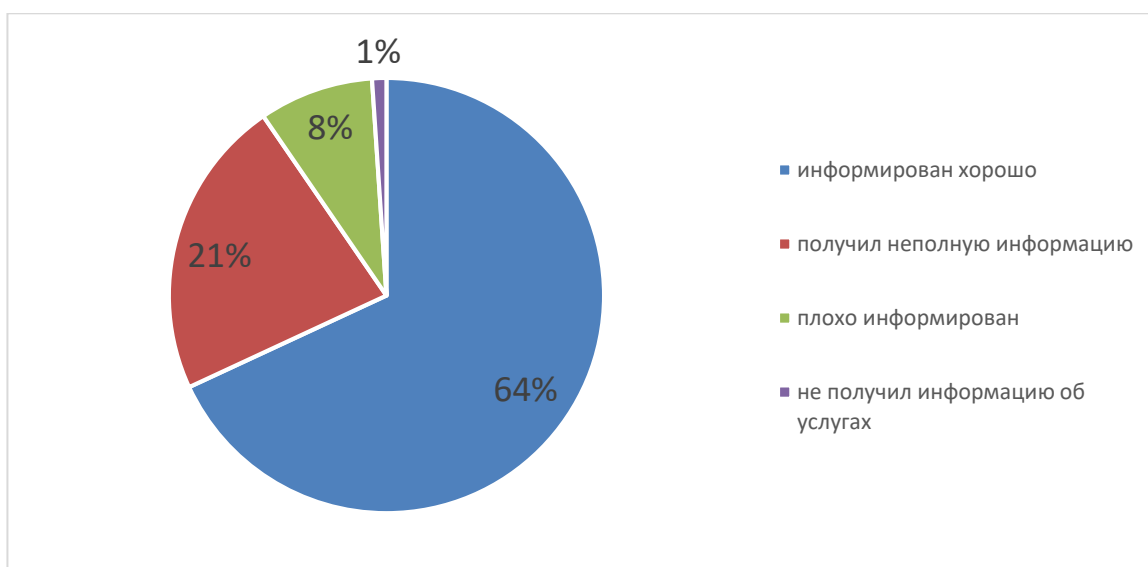


Рис.2. Информированность клиентов об услугах КЦСОН

Удовлетворяют условия предоставления социально-педагогических услуг 86% клиентов, частично удовлетворены 14%, связано это в большей

степенью с пожеланиями оборудования комнаты для коррекционных занятий с детьми-инвалидами с элементами арт-терапии; оборудованием актового зала звукотехникой, компьютерного класса и т.д. (Рис. 3).

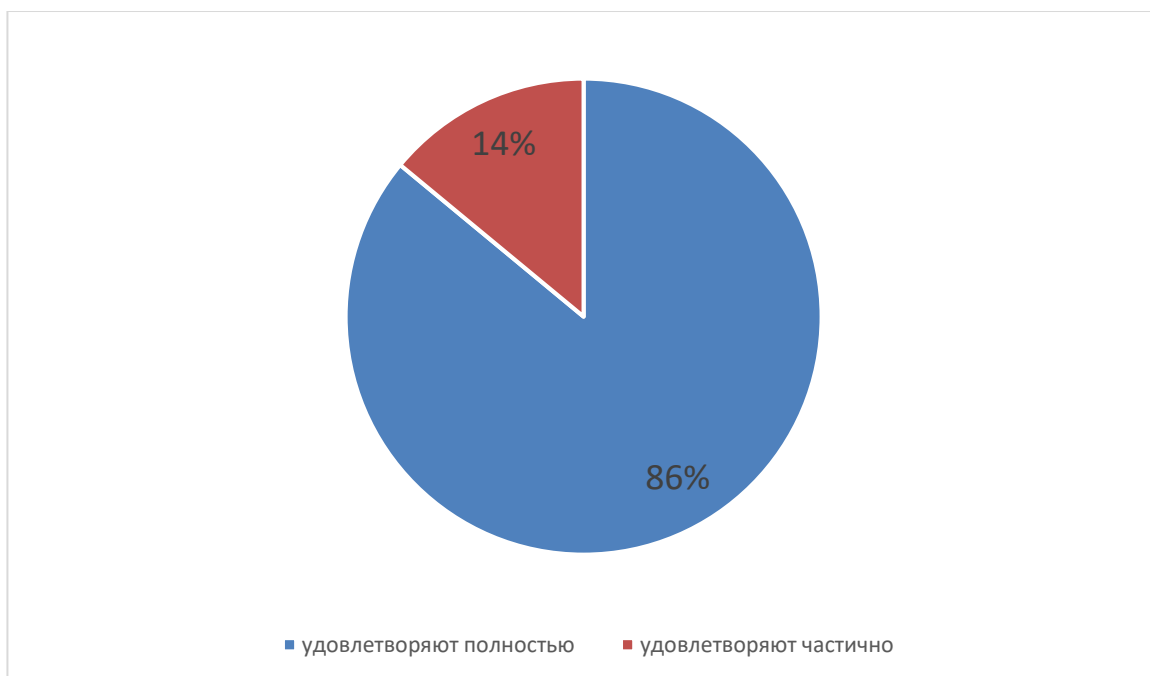


Рис. 3. Удовлетворенность клиентов условиями предоставления социально-педагогических услуг.

По мнению экспертов, условия предоставления социально-педагогических услуг соответствуют требованиям – 92%, 8% мнений экспертов совпали с пожеланиями клиентов.

100% клиентов удовлетворены компетентностью персонала при предоставлении социально-педагогических услуг, довольны работой специалистов Центра.

Из опрошенных 97% считают, что работники вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации (Рис. 4).

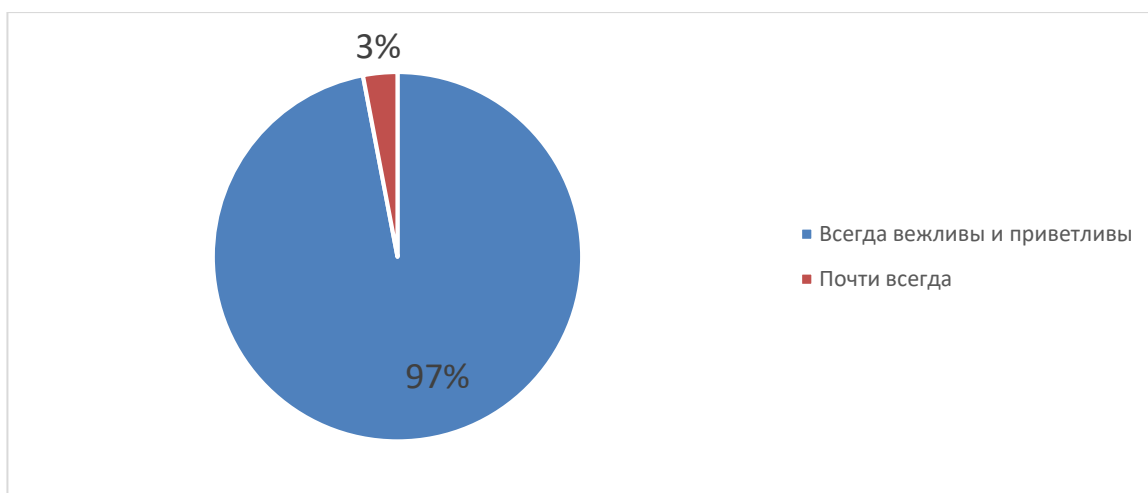


Рис.4. Отношение специалистов КЦСОН к клиентам

Таблица 1

Удовлетворенность клиентов качеством оказания социально-педагогических услуг

Виды социально-педагогических услуг	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
- индивидуальным и групповым обучением практическим навыкам общего ухода и основам реабилитации в домашних условиях;	64%	36%	-
- организацией и проведением коррекционных занятий (индивидуальных и групповых);	71%	28%	1%
- проведением социально-педагогического консультирования;	69%	21%	-
- организацией и проведением досуговых мероприятий (кружковая и клубная работа; праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия);	92%	8%	-
- оказанием социально-педагогической помощи родителям в вопросах преодоления педагогической запущенности или педагогических ошибок;	67%	29%	4%
- оказанием социально-педагогической помощи социально-уязвимым семьям (неполным, многодетным, с ребенком инвалидом, опекуном, неблагополучным) в	81%	18%	1%

воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей;			
- оказанием педагогической помощи родителям в воспитании приемных детей.	92%	8%	-

Так же 88% респондентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических, коррекционных и пр.) и 12% - частично (рис.5).

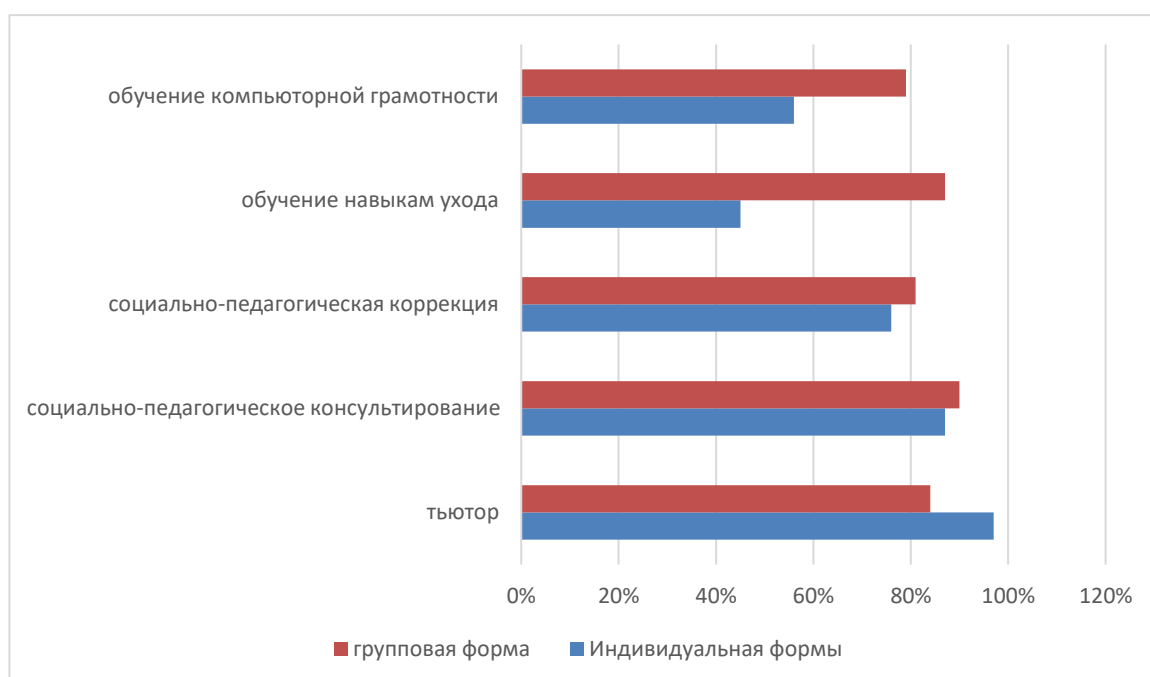


Рис.5. Удовлетворенность клиентов качеством групповых мероприятий в КЦСОН

Результаты показали, что клиенты отдают предпочтения групповым формам предоставления социально-педагогических услуг, даже услуги тьютора для детей с ограниченными возможностями здоровья при организации тьюторских групп (культурно-досуговых, коррекционно-развивающих и др.) оцениваются высоко и все больше пользуются спросом, несмотря на то, что услуга платная.

Анализ степени удовлетворенности качеством социально-педагогических услуг показал, большинство респондентов полностью

довольны качеством различных видов социально-педагогических услуг, частично удовлетворены менее трети респондентов, чаще всего это связано с трудностями объективного порядка (сложно привозить ребенка на коррекционные и образовательные занятия из-за транспорта, нехватки времени и т.д.), лишь 2% из частично удовлетворенных назвали причину – результат не соответствовал ожиданиям. Причинами неудовлетворенности качеством оказания социально-педагогических услуг были названы – занятия, проводимые с педагогически запущенными детьми, практически не дали результата (4%). Это можно объяснить, во-первых, тем, что, зачастую, родители ждут немедленных позитивных сдвигов в поведении, успеваемости ребенка, но в случае высокой степени педагогической запущенности это невозможно, а употребление у всех понятия «практически нет результатов», говорит о том, что все-таки позитивная тенденция, все же есть. Также неудовлетворенность присуща родителям, которые сами находятся в категории проблемных семей.

В завершении анкетирования получателям социально-педагогических услуг отделений социальной помощи семье и детям и социальной реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов было предложено высказать свои пожелания по улучшению качества предоставляемых социально-педагогических услуг, но 66% респондентов на этот вопрос конкретного ответа не дали, ограничившись – «все и так хорошо», остальные варианты ответов распределились следующим образом (Рис.6).

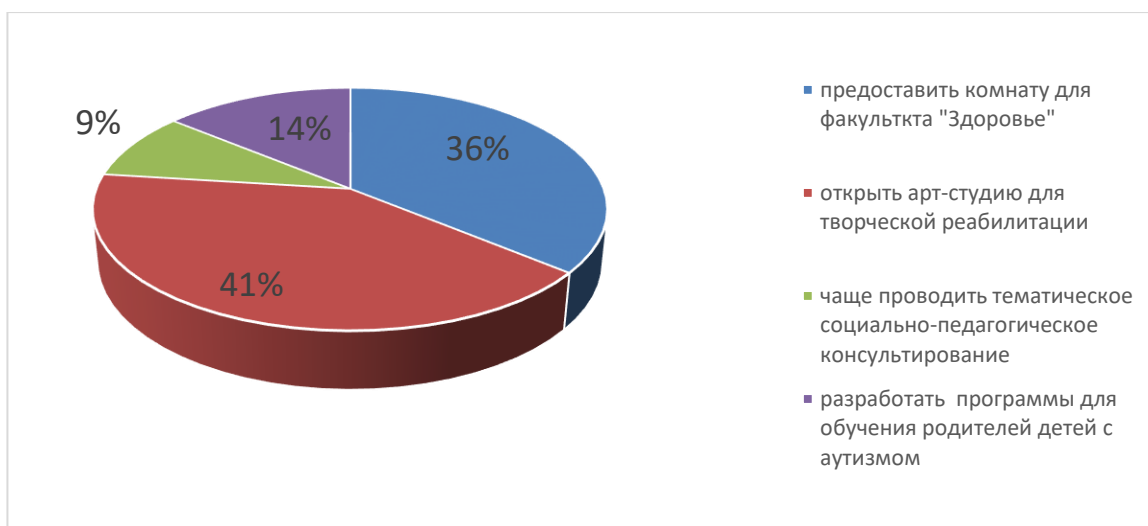


Рис. 6. Предложения, пожелания клиентов по улучшению качества предоставляемых социально-педагогических услуг

В целом по результатам исследования можно сделать вывод, что получатели услуг довольны качеством социально-педагогических услуг, условиями их предоставления и работой специалистов. Многие клиенты повторно обращаются в КЦСОН за получением услуг, так как довольны их качеством, а также они хорошо информированы о деятельности Центра и посоветуют своим знакомым и родственникам обратиться в комплексный центр. Клиенты предпочитают групповые формы при оказании социально-педагогических услуг. Отсутствие предложений по улучшению качества предоставляемых социально-педагогических услуг можно связать с высоким уровнем удовлетворенности оказанием социально-педагогических услуг.

Необходимо вести дальнейшую работу по улучшению качества оказания социально-педагогических услуг, развивать мероприятия группового характера, по возможности внедрять инновационные социально-педагогические технологии и программы обучения родителей по реабилитации детей с особыми нуждами в домашних условиях, обратить внимание на высказанные клиентами предложения по улучшению качества предоставляемых социально-педагогических услуг: предоставление отдельного помещения под занятия факультета «Здоровье» и Арт-студии для

организации творческой реабилитации, разработать программу по подготовке родителей к коррекционной работе с детьми-аутистами.

2.2. Модель реализации социально-педагогических технологий в практике социальной работы

Социально-педагогические технологии в практике социальной работы представляют собой способ достижения цели, алгоритм осуществления поставленной задачи и включает: изучение личности клиента, семьи-клиента, диагностирование их социально-педагогических проблем, сопровождение клиента на пути его социализации и социальной адаптации с последующей поддержкой (или социально-педагогического сопровождения) в меняющихся условиях и наблюдением за решением социально-педагогических задач по реабилитации или абилитации, коррекции семейного воспитания, детско-родительских отношений, социально-педагогической запущенности, профилактики девиантного поведения[38].

Для успешной реализации социально-педагогических технологий в практике социальной работы нами разработана модель комплексных социально-педагогических проектов, включающая два модуля: проект №1 «Подготовка специалистов по социальной работе - кураторов социально-педагогических проектов» и проект №2 «Комплексные социально-педагогические проекты на основе социального партнерства». Определение конкретных условий и поэтапное обозначение большей, меньшей или равной вовлеченности партнеров в процессе реализации проектов, расстановка акцентов при выборе методов, приемов и методик реализации социально-педагогических проектов являются приоритетом в предложенной модели. Эффективность реализации модели обеспечивается за счет повышения уровня социально-педагогической компетентности специалистов по социальной работе и социальных педагогов, организация тесного сотрудничества представителей разных ведомств, а также результативностью

дополнительных программ оперативного включения в соответствии с типом проблем клиентов учреждений социальной защиты населения.

Ранее нами был осуществлен общий анализ использования социально-педагогических технологий в практике социальной работы, на примере КЦСОН Ивнянского района. В сотрудничестве с администрацией района, УСЗН администрации Ивнянского района и МБУ «Комплексный центр социального обслуживания». Это все дало основание для разработки следующих проектов:

1. Курс профессиональной переподготовки для социальных педагогов и специалистов по социальной работе КЦСОН: профессиональная подготовка куратора социально-педагогических проектов»: дополнительная подготовка 8 социальных педагогов и 13 специалистов по социальной работе Ивнянского района.

Программа подготовки ориентирована на приобретение навыка, направленного на четкое определение проблем, поиск нестандартных принципиально новых творческих решений, а также на их применение и внедрение. В основе программы лежит использование проектного подхода в подготовке всех специалистов социальной сферы: заведующих структурными подразделениями КЦСОН, специалистов по социальной работе, социальных работников, психологов, социальных педагогов, педагогов – организаторов и других сотрудников учреждения. Освоение современных методик реализации проектов, программ по социальному обслуживанию является повышением профессиональной компетенции сотрудников, реализацией их интеллектуально-творческих способностей, повышение социально-педагогической компетентности.

Как любая профессиональная деятельность, обучение технологическому процессу – не одномоментный акт, а поэтапная работа, требующая логического завершения. Подготовительным этапом к решению поставленных задач является определение формы целевого воздействия.

На обучающем семинаре-практикуме «Социально-педагогическое

проектирование как вид деятельности», который рассматривается как образовательная программа, осуществляется овладение методологией управления проектами. Семинар предполагает подготовку специалистов в социальной сфере по социально-педагогическому проектированию: во-первых, как обучающую технологию, в основе которой лежит проектный подход; во-вторых, как коллективную деятельность по созданию механизма и путей реализации проекта.

Как вид деятельности, социально-педагогическое проектирование имеет свою структуру. Структура включает в себя несколько относительно самостоятельных, но все же зависимых друг от друга этапов, которые легли в основу тематики занятий обучающего семинара:

- 1) определение ключевой проблемы;
- 2) проведение исследований;
- 3) разработка проектной программы;
- 4) формирование и оформление проектной документации;
- 5) реализация продукта проекта.

На рисунке 1 представлена графическая модель реализуемых программ или проектов.



Рис.1. Блочная схема программ и проектов

Знание технологической схемы позволяет специалисту получить

представления о ходе выполнения предстоящей работы.

Важно понимать, что овладеть проектной культурой нельзя только теоретически. Получив определенный багаж знаний по созданию проекта, приступаем к следующей стадии обучения сотрудников проектированию.

Практическое освоение проектных способов работы осуществляется на семинаре в совместной работе по разработке проекта «Шаг развития». Это первый ознакомительный прием практической деятельности, который создает образец решения конкретных социально значимых проблем категорий граждан, нуждающихся в помощи (рисунок 2).

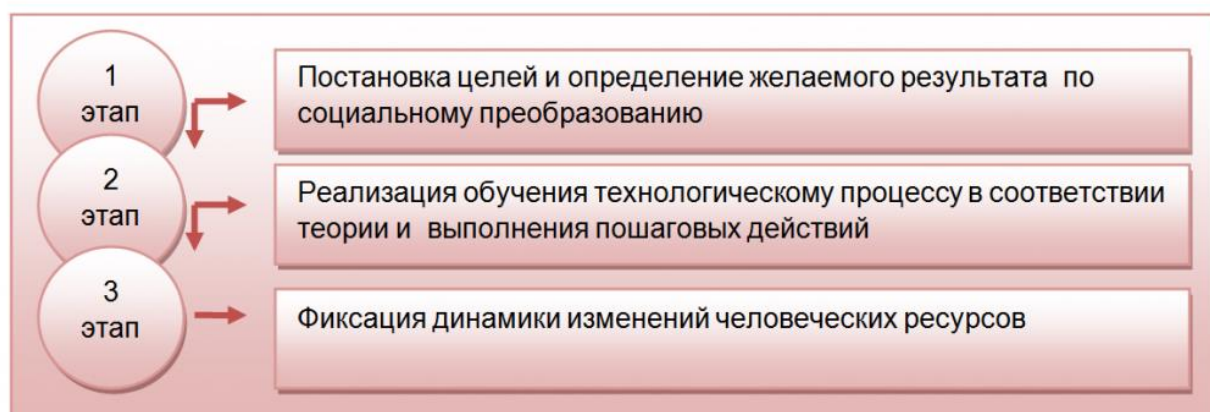


Рис.2. Алгоритм работы над проектом «Шаг развития»

Подготовкой к целевому воздействию является самостоятельное изучение сотрудниками опубликованного в журналах, методической литературе накопленного опыта в области создания социальных и социально-педагогических проектов; разработка и выпуск «Методического пособия по проектной деятельности», «Методических рекомендаций по анализу итогов проектной деятельности»; составление презентации.

По ее содержанию определяется механизм поэтапной реализации проекта. На первом этапе выделяется актуальность проблематики, которая заключается в необходимости повышения уровня профессиональной компетенции специалистов центра, формулируются цели и ожидаемый результат. При определении целей и результата возможна неоднозначная реакция присутствующих, но этот факт объясним. Во-первых, сопротивление

происходит по психологическим причинам: любой человек испытывает смятение чувств, смену настроения, когда сталкивается с изменениями, чем-то новым. Во - вторых, затруднения возникают из-за отсутствия собственного опыта в проектной деятельности. На основе представления ситуации разрабатывается стратегия изменений в сложившейся обстановке и возможности альтернативы. Ключевая цель – изучить методологию реализации проекта и применять ее на практике. После повторения и обобщения последовательности технологического процесса, который был разобран на предшествующем семинаре, происходит знакомство с традиционной моделью проектирования: целеполагание, определение механизма выполнения поставленных задач, подбор инструментария, эффективное использование имеющихся ресурсов, разработка и реализация мероприятий, анализ и документирование.

Второй этап посвящен реализации самого проекта. Каждый участник получает методические материалы. Методическое пособие содержит блоки разработки проекта, факторы, обеспечивающие эффективную его реализацию. Опираясь на механизм разработки проекта, параллельно анализируются и отслеживаются действия, происходящие в аудитории, тем самым подчеркивается включение специалистов в проектную деятельность.

Прогнозирование отрицательных эффектов при вводимых изменениях осуществляется при помощи анкетирования. Третий этап проекта «Шаг развития». Целевыми показателями являются: уровень методической грамотности и профессиональной компетенции сотрудников, степень вовлеченности участников семинара в проектную деятельность, оценка реализации собственного потенциала каждого участника, количество выдвигаемых проектных идей.

Понимание значения проектно-ориентированной деятельности позволяет современному специалисту эффективнее взаимодействовать с другими участниками проекта (командой проекта), приносить результативный вклад в организацию и реализацию проекта, информативно

презентовать проект как профессиональному сообществу (экспертам), так и заказчикам, и пользователям; анализировать и оценивать свои профессиональные и личностные навыки.

Развитие проектного подхода в социальной сфере в Ивнянском КЦСОН в формате программ и проектов для клиентов по оказанию социально-педагогических услуг, по разработке сценариев мероприятий для различных категорий граждан, информационных и справочных материалов для сотрудников центра направлено на обеспечение профессиональной культуры, участия каждого специалиста в решении проблем социального обслуживания, благополучия населения.

Результатом внедрения технологии социально-педагогического проектирования в практику работы центра представляются комплексные социально-педагогические проекты и программы (таблица 2) для сотрудников и клиентов центра.

Таблица 2

Реализованные комплексные социально-педагогические проекты и программы

Наименование программы (проекта)	Цели и задачи	Результат апробации
«Развитие стационарозамещающих технологий социального обслуживания с преимущественной ориентацией на предоставление социальных услуг на дому»	Цели: поддержка статуса пожилого человека и инвалида за счет объема социально-медицинских услуг путем организации постоянного ухода; содействие в решении проблем членов семьи, занятых трудовой деятельностью. Задачи: создание благоприятных условий пожилых людей и инвалидов в восстановлении и поддержании утраченных и формирование новых коммуникативных навыков; достижение оптимально возможного	Деятельность сиделок «отделения постоянного ухода» уменьшает риск осложнений и обострений имеющихся заболеваний малоподвижных людей, нуждающихся в постоянном уходе в привычной

	уровня жизни инвалидов в домашней обстановке.	домашней обстановке.
«Агитпоезд «За здоровый образ жизни и счастливую старость»	<p>Цели: профилактика оздоровления и расширение представлений о возможностях поддержания здорового образа жизни в пожилом возрасте с ориентацией на активную жизненную позицию; предоставление возможности получения культурного времяпровождения клиентов надомного обслуживания, как в домашней обстановке, так и за ее пределами.</p> <p>Задачи: организация индивидуальных в домашних условиях и коллективных в учреждении площадок (остановок) «агитпоезда» для проведения досуговых мероприятий; развитие навыков организации собственного досуга обслуживаемых граждан.</p>	<p>Правильная организация досуга и отдыха удовлетворяет просветительские потребности лиц пожилого возраста, особенно людей, ограниченных в передвижении вне дома, помогает снять социальное напряжение, замкнутость, предоставляет возможность интегрироваться в общественную жизнь.</p>
«Безопасность жизнедеятельности»	<p>Цель: предупреждение и ликвидация летальных исходов граждан пожилого возраста и инвалидов от опасных ситуаций природного, тех. и соц. характера.</p> <p>Задачи: изучение с обслуживаемыми гражданами пожилого возраста основ полноценного безопасного существования; освоение методов и приемов защиты, позволяющие минимизировать возможный ущерб себе и окружающим людям.</p>	<p>Повышенная бдительность людей преклонного возраста в быту, на дорогах, к собственному здоровью предотвращает несчастные случаи во всех сферах личной и общественной жизни.</p>
«Поможем друг другу»	<p>Цели: развитие социальной активности граждан пожилого возраста и детей через совместную деятельность; выстраивание исторических связей между младшим и старшим поколениями.</p>	<p>Развитие волонтерского движения среди пенсионеров дает возможность привлекать активных</p>

	<p>Задачи: повышение мотивации к добровольческой деятельности, поддержание морального духа, позитивного интереса к жизни; создание условий для самореализации граждан пожилого возраста и детей через использование своих умений и навыков в совместной деятельности.</p>	<p>граждан пожилого возраста и реализовать свой потенциал с пользой для других.</p>
<p>«Интерес-станция «Радужный дворик»</p>	<p>Цели: организовать социокультурный досуг по интересам людей старшего поколения. Задачи: предоставить условия для выбора творческой площадки, основываясь на собственных интересах; создать возможность для творческого развития.</p>	<p>Дворовые площадки объединяют творческих людей, способствуют сохранению традиций гостеприимства кубанского казачества</p>
<p>«Досуговый транзит»</p>	<p>Цель: расширить спектр досуговых предпочтений пожилых граждан, проживающих в сельских поселениях района, не имеющих возможность посещать дома культуры, библиотеки, музеи, кинотеатры. Задачи: доступное предоставление культурно – развлекательных мероприятий; социально-психологическая реабилитация через расширение круга общения; улучшение качества жизни пожилых граждан.</p>	<p>Заполнение свободного времени организацией культурных мероприятий позволяет преодолеть изоляцию от полноценной жизни людей старшего поколения.</p>

Любая методическая деятельность базируется на опытном внедрении, достижениях и направлена на всестороннее повышение компетентности, приобретение новых компетенций и профессиональный рост каждого специалиста учреждения.

2. «Комплексные социально-педагогические проекты на основе социального партнерства», куда вошли комплексные проекты:

«Тьютерское сопровождение детей с особыми образовательными нуждами» (совместно с управлением образования Ивнянского района»);

«Обучающее консультирование для родителей детей с нарушением аутистического спектра» (совместно с управлениями образования и здравоохранения Ивнянского района)

«Геронтогика; образование пожилых» (совместно с управлениями образования, здравоохранения, культуры Ивнянского района)

Эффективность реализации модели будет обеспечена за счет повышения уровня социально-педагогической компетентности специалистов по социальной работе и социальных педагогов, налаживания тесного сотрудничества представителей разных ведомств при разработке и реализации дополнительных программ оперативного включения («Программа обучающего консультирования», «Социокультурная программа», «Программа кризисного вмешательства», «Программа подготовки родителей к коррекционно-реабилитационной работе с детьми-аутистами) и результативностью этих программ.

В работе с клиентами учреждений социальной защиты населения очень значима интеграция социальной работы и социальной педагогики. При внедрении социально-педагогических технологий в практику социальной работы открываются большие возможности.

Актуальными, на наш взгляд, сегодня выступают:

- подходы к решению социально-педагогических проблем клиентов в естественных условиях проживания: развитие их потенциальных возможностей, налаживание социальных связей (личность – ближайшее окружение), активизация социума в решении проблем ближних;

- обеспечение максимального социального функционирования лиц с особыми нуждами.

Используя комплексный подход, для реализации социально-педагогических технологий в условиях учреждений социальной защиты населения, мы разработали модель.

Наше исследование может способствовать обогащению системы социально-педагогических услуг в практике социальной работы, а так же может быть полезным в решении «проблемы раздробленности услуг» в данных учреждениях.

Наиболее востребованным, на наш взгляд, является внедрение социально-педагогических технологий в практику социальной работы, возможности социально-педагогического проектирования в условиях учреждений социальной защиты населения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социально-культурные изменения, которые произошли в нашей стране в конце прошлого века, привели к появлению таких категорий граждан, которые нуждаются не только в социальной помощи, но и социально-педагогической. И, это не только дети, семья, но и взрослые люди из социально уязвимых групп населения.

О профессиональной деятельности специалиста по социальной работе следует говорить, как нам кажется в социально-педагогическом аспекте.

Все те изменения, которые произошли с населением за последние десятилетия, обусловили потребность того, что специалисты в социальной сфере должны знать и уметь применять на практике социально-педагогические технологии.

В своей работе автор рассмотрел сущность, специфику, классификацию социально-педагогических технологий. Выявил роль социально-педагогических технологий в практике социальной работы

Автор говорит о том, что социально-педагогические технологии освобождает социального работника от произвольности.

Сегодня можно говорить о том, что социально-педагогические услуги как направление деятельности комплексных центров социального обслуживания населения, является острым требованием времени и функциям деятельности отделения социальной помощи семье и детям. Социально-педагогическая деятельность имеет неограниченные возможности применения, она весьма мобильна и восприимчива к инновациям.

Автором на базе МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ивнянского района» было проведено социологическое исследование «Удовлетворенность социально-педагогическими услугами клиентов данного центра». В ходе исследования автор использовал опросные методы: анкетирование, экспертный опрос (интервью); фокус-группа; методы математической обработки данных

социологического исследования.

В целом результаты проведенного исследования показали, что получатели услуг довольны качеством социально-педагогических услуг, условиями их предоставления и компетентностью персонала при предоставлении данных услуг. Клиенты предпочитают групповые формы при оказании социально-педагогических услуг. Многие клиенты повторно обращаются в Комплексный центр социального обслуживания населения за получением услуг, так как довольны их качеством, а также они хорошо информированы о деятельности Центра и посоветуют своим знакомым и родственникам обратиться в комплексный центр.

Таким образом, специалистам Центра необходимо вести дальнейшую работу по улучшению качества оказания социально-педагогических услуг, развивать мероприятия группового характера, по возможности внедрять инновационные социально-педагогические технологии и программы обучения родителей по реабилитации детей с особыми нуждами в домашних условиях, обратить внимание на высказанные клиентами предложения по улучшению качества предоставляемых социально-педагогических услуг.

Учитывая все выше сказанное, для успешной реализации социально-педагогических технологий в практике социальной работы автором была разработана модель комплексных социально-педагогических проектов, включающая два модуля.

Таким образом, можно говорить о том, что внедрение социально-педагогических технологий в практику социальной работы, использование социально-педагогического проектирования в учреждениях социальной защиты населения является перспективным направлением деятельности комплексных центров социальной защиты населения.

В заключении хотелось бы сказать о том, что вне зависимости от категории клиентов их возрастных характеристик социальная работа решает проблемы личности и поэтому не может не иметь педагогической направленности. Усиление социально-педагогических аспектов социальной

работы с различными категориями граждан является реальной возможностью повышения ее эффективности. Различные социально-педагогические технологии помогут в создании единой системы развития и разработки инновационных социально-педагогических проектов, в подготовке профессионально грамотных специалистов в области социальной работы с различными категориями граждан.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конвенция ООН о правах ребенка 1989 г. // Международные акты о правах человека: Сб. документов. М.: НОРМА-ИНФА-М. 2002.
2. Конституция Российской Федерации [Текст] [офиц. Текст от 12.12.1993] / Законодательство Российской Федерации. М.: Маркетинг, 2001. – 39с.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации [Текст] [федер. закон принят гос. думой 26 ноября 2001г.: с изм. и дополнениями на 28 марта 2017г., № 146 – ФЗ] / Законодательство Российской Федерации. М.: Фирма ИСТ, 2005.
4. Семейный кодекс Российской Федерации [Текст] [федер. закон: принят гос. думой 8 дек. 1995г.: с изм. и дополнениями на 29 декабря 2017г., № 223 – ФЗ] / Законодательство Российской Федерации. М.: Фирма ИСТ, 2005.
5. Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации [Электронный ресурс] [федер. закон принят гос. думой 24 июля 1998 г.: с изм. и дополнениями на 28 декабря 2016 г., № 124 – ФЗ] / Режим доступа: /<http://propaganda-bdd.ru/index.phpact=pagesid=15>
6. Об образовании в Российской Федерации [электронный ресурс]: [федер. закон принят гос. думой 29 декабря 2012 г., № 273 – ФЗ] / Режим доступа: / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW
7. Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних [электронный ресурс] [федер. закон: принят гос. думой 21 мая 1999г.: с изм. и дополнениями на 07 июня 2017г., №120 – ФЗ]/Режим доступа: / http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW .
8. О государственной социальной помощи [электронный ресурс] [федер. закон принят гос. думой 17 июля 1999 г.: с изм. и дополнениями на

28 декабря 2017 г. №178 – ФЗ] / Режим доступа: /
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.

9. О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей [Электронный ресурс] [федер. закон принят гос. думой 29 декабря 2006, с изм. и дополнениями на 28 декабря 2017 г. № 256 – ФЗ]/Режим доступа:/http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.

10. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] [федер. закон принят гос. думой 28 декабря 2013г.: с изм. и дополнениями на 05 декабря 2017 г. № 442 – ФЗ]/Режим доступа:/http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW.

11. Алексеева, Л.С. Семейная психотерапия в центре психолого-педагогической помощи [Текст]: научно-методическое пособие /Л.С. Алексеева, В. Ю. Меновщиков – М.: НИИ семьи,2010. – 112 с.

12. Алешина, Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование [Текст] /Ю. Е. Алешина. – Изд. 2-е. – М.: Класс, 2000. –208 с.

13. Антонов, А.И. Социология семьи [Текст] /А.И. Антонов, В.М. Медков. – М.: Изд-во Международного университета бизнеса и управления, 2006 - 304 с.

14. Анцыфирова, Л. И. Личность в трудных жизненных условиях [Текст] / Л. И. Анцыфирова // Психологический журнал. – 2014. – № 1. – С. 16-19.

15. Беспалько, В.П. Педагогика и прогрессивные технологии обучения [Текст] / В.П. Беспалько. – М.: Академия, 2006.

16. Бойко, В.В. Социально защищенные и социально незащищенные семьи в изменяющейся России [Текст] /В.В. Бойко, К.М, Оганян, О.И. Копытенкова. – СПб.: Сударыня, 2009. -242 с.

17. Бурменская, Г. В. Возрастно-психологическое консультирование [Текст]/ Г. В. Бурменская, О. А. Карabanова, А. Г. Лидерс. – М.: МГУ, 2008. – 136 с.

18. Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов/ под ред. Г. В. Бурменской, Е. И. Захаровой, О. А. Карабановой. – М.: Академия, 2002. – 411 с.
19. Гребенников, И.В. Основы семейной жизни [Текст]/ И.В. Гребенников. -М.: Когито-центр, 2011. – 158 с.
20. Грюнвальд, Б.Б. Консультирование семьи: практическое руководство[Текст]/ Б. Б. Грюнвальд, Г.В. Макаби. – М.: Когито-центр, 2009. – 415 с.
21. Дружинин, В. Н. Психология семьи [Текст]/ В. Н. Дружинин. – М.: КСП, 2006. – 160 с.
22. Дятченко, Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами [Текст]/ Л.Я. Дятченко. - Белгород, Центр социальных технологий, 1993. - 343 с.
23. Елизарова, А.Н. Работа психолога – консультанта с супружескими конфликтами [Текст] /А.Н. Елизарова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2012. - № 4. – С. 16-28.
24. Емельянова, Е. В. Психологический тренинг для подростков как метод привлечения к услугам телефона доверия [Текст]/ Е. В. Емельянова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2013. – № 1. – С. 12 – 25.
25. Кабанов, М. М. Методы психологической диагностики и коррекции в клинике [Текст]/ М. М. Кабанова, А. Е. Личко, В. М. Смирнов. – Л.: ЛГУ, 2003. – 106 с.
26. Кантор, А.М. Аффект, семья и молодое поколение [Текст] /А. М. Кантор //Мы и мир. Психологическая газета. – 2014. – февраль. – С. 6-7.
27. Карабанова, О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов /О.А. Карабанова. – М.: Гардарика, 2004. – 320 с.

28. Кондрашенко, В.Т. Общая психотерапия [Текст] /В.Т. Кондрашенко, Д. И. Донской, С.А. Игумнов. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2013. – 458 с.
29. Коржова, Е. Ю. Психологическое познание судьбы человека [Текст] /Е. Коржова. – СПб.: Изд. РГПУ им. А. И. Герцена, 2012.
30. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования [Текст]/ Р. Кочюнас. – М.: Академический Проект, 2010. – 240 с.
31. Куликова, Т. А. Семейная педагогика и домашнее воспитание [Текст] / Т. А. Куликова. – М.: Академия, 2009. – 232 с.
32. Лаврова, Н.М. О кризисах семейной системы [Текст] /Н.М. Лаврова, В. В, Лавров // Психологическая газета. – 2004. – октябрь. – С. 22.
33. Лапина, Е. Методическое объединение психологов [Текст] / Е. Лапина // Социальная работа. – 2014. – № 1. – С. 52-54.
34. Леннеер-Аксельсон, Б. Психосоциальная помощь населению [Текст]/ Б. Леннеер-Аксельсон, И. Тюлефорс. – М.: Ин-т социальной работы, 2006. – 232 с.
35. Медведева, Г.П. Этика социальной работы [Текст]/ Г.П. Медведева. – М.: Владос, 2009. – 207 с.
36. Меновщиков, В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями [Текст]/ В. Ю. Меновщиков. – М.: Смысл, 2002. – 182 с.
37. Методики оказания социально-психологической помощи семье и детям [Текст] / Под ред. Е.В. Бурмистрова, В.Ю. Меновщиков, Н. Г. Осухова. – М.: Изд. Академический проект, 2002. – 144 с.
38. Методика и технологии работы социального педагога [Текст] / под ред. М. А. Галагузовой, Л. В. Мардахаева. – М.: Академия, 2002. – 192 с.
39. Микрюкова, С. Профилактика семейного распада [Текст] / С. Микрюкова, // Социальная работа. – 2013. – № 2. – С. 22-23.

40. Мудрик, А.В. Социальная педагогика [Текст]: учеб. для студ. пед. вузов/ А. В. Мудрик; под ред. В. А. Слостенина. – М.: Академия, 2003. – 200 с.
41. Немов, Р.С. Психологическое консультирование [Текст]: учеб. для студ. вузов / Р. С. Немов. – М.: Владос, 2010. – 512 с.
42. Немов, Р.С. Основы психологического консультирования [Текст]/ Р. С. Немов. – М.: Флинта, 2008. – 40 с.
43. Никитенкова, Г. «Благополучие» - семье и детям [Текст] /Г. Никитенкова // Социальная работа. – 2013. - № 2. – С. 61-62.
44. Общая психокоррекция [Текст]: учеб. Пособие для студентов ВУЗов/ под ред. А. А. Осипова. – М.: Сфера, 2008. – 512 с.
45. Олиференко, Л.Я. Социально-педагогическая поддержка детей группы риска [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов / Л.Я. Олиференко, Т.И. Шульга, И. Ф. Дементьева. – М.: Академия, 2002. – 255 с.
46. Основы психологии семьи и семейного консультирования [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений /под ред. Н.Н. Посысоева. – М.: Владос-Пресс, 2009. – 336 с.
47. Павленок, П.Д. Технологии социальной работы с различными группами населения [Текст] /П.Д. Павленок, М.Я. Руднева.- М.: ИНФРА-М, 2011. – 369 с
48. Петровский, В. А. Отчуждение как феномен детско-родительских отношений [Текст] /В. Петровский, М. Полевая //Вопросы психологии. – 2011. – № 1. – С. 19-26.
49. Пригожин, А.И. Методы развития организаций [Текст] / А.И. Пригожин. - М.: Академия, 2003. – 296 с
50. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования [Текст] /под ред. Е.Г. Силяевой. – М.: Академия, 2002. – 192 с.

51. Психолого-педагогическая диагностика [Текст]: учеб. пособ. для студ. вузов/ под ред. И. Ю. Левченко, Н. А. Киселевой, С. Д. Забрамной. – М.: Академия, 2003. – 320 с.
52. Рыбакова, Н. А. Консультирование как психосоциальная помощь населению [Текст] /Н. Рыбакова //Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2013. – № 3. – С. 31-41.
53. Ракитский, Б.В. Концепция социальной политики для современной России [Текст]: / Б. В. Ракитский. – М.: Владос, 2013. – 128 с.
54. Реан, А. Развитие и социализация личности в семье [Текст] / А. Реан // Социальная работа. – 2003. – № 1. – С. 41-43.
55. Роджерс, К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы [Текст] /К. Роджерс. – М.: ЭКСМО – ПРЕСС,2010. – 264 с.
56. Роик, В. Социальная защита: содержание понятия [Текст]: / В. Роик // Человек и труд. – 2014. – № 11. – С. 42-44.
57. Роик, В. Эволюция форм социальной защиты в России [Текст]: / В. Роик // Человек и труд. – 2016. – № 10. – С. 25-27.
58. Российская энциклопедия социальной работы [Текст]: / Под общ. ред. Е.И. Холостовой. – М.: «Дашков и К°», 2016. – 1032 с.
59. Савин, Г.И. Комплексный подход к организации всех форм социально-психологической помощи детям и подросткам на муниципальном уровне [Текст] / Г.И. Савин, Т.С. Кисина // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2012. – № 3. – С. 71 – 77.
60. Савинов, А. М. Организация работы органов социальной защиты [Текст]: / А. М. Савинов. – М.: Мастерство, 2015. – 192 с.
61. Сатир, В. Как строить себя и свою семью [Текст]: перевод с англ. /В. Сатир. – М.: Академия – Пресс, 2002. – 192 с.
62. Сильченко, С.А. Теоретические аспекты категории «социальный риск» и развитие права социального обеспечения [Текст]: /С.А. Сильченко // Трудовое право в России и за рубежом. – 2014. – № 1. – С. 15–19.

63. Смирнов, С.Н. Региональные аспекты социальной политики [Текст]: / С. Н. Смирнов. – М.: Гелиос, 2013. – 89 с.
64. Содержание и организация деятельности центров психолого-педагогической помощи населению [Текст] /под ред. Л.С. Алексеевой. – М., 2014. – 287 с.
65. Справочное пособие по социальной работе [Текст]: /под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. – М.: Академия, 2009. – 132 с.
66. Социальная работа: словарь – справочник [Текст]: /под. ред. В.И. Филоненко. – М.: Аванта – плюс, 2012. – 637 с.
67. Суслаков, Б.А. Социальная служба: состояние и перспектива [Текст]:/ Б.А. Суслаков. – М.: СТИМГУС, 2011. – 183 с.
68. Суханов, И.В. Обычаи, традиции и преемственность поколений [Текст]:/ И. В. Суханов. – М.: Владос, 2009. – 216 с.
69. Смирнова, Е.О. Опыт исследования структуры и динамики детско-родительских отношений [Текст] /Е. Смирнова, М. Быков //Вопросы психологии. – 2010. - № 3. – С. 3 – 17.
70. Социальная работа: теория и практика: учебное пособие/ Под ред. Е.И. Холостовой, А.С. Сорвиной. – М.:ИНФА-М, 2001. – 427 с.
71. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы [Текст]: учеб. пособие / под ред. В.С. Кукушина. – М.: Ростов н/Д: МарТ, 2009. – 336 с.
72. Страхов, М. Ю. Особенности формирования взаимоотношений матери и ребенка с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью [Текст]/ М.Ю. Страхов //Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2014. – № 1. – С. 25 – 45.
73. Студенникова, Л. Территориальные центры помощи семье и детям [Текст] / Л. Студенникова // Социальная работа. – 2014. – № 1. – С. 27.
74. Торохтий, В. Психологические проблемы работы с семьей [Текст] /В. Торохтий //Социальная работа. – 2014. - № 2. – С. 45 – 48.

75. Федонина, И. А. Влияние семейной ситуации на развитие личности ребенка [Текст] /И. Федонина //Журнал прикладной психологии. – 2008. - № 2. – С. 55-64.

76. Холостова, Е.И., Технологии социальной работы [Текст] / Е.И. Холостова. – М.: ИНФРА-М, 2001.

77. Шакурова, М.В. Методика и технология работы социального педагога: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений [Текст] / М.В. Шакурова. – М.: Академия, 2007. – 272 с.

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

79.Щуркова, Н.Е. Педагогическая технология [Текст]: / Н.Е. Щуркова. – М.: Педагогическое общество России, 2002. -224 с.

80.Эйдемиллер, Э.Г. Семейный диагноз и семейная психотерапия [Текст] /Э. Г. Эйдемиллер, И.В. Добряков. – СПб.: Речь, 2003. – 336 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ