

ОРГАНИЗАЦИЯ И ИТОГИ РАБОТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАДАЧ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ НА ТЕРРИТОРИИ ЗАТО Г.САРОВ

Ю.Ю. Каледина

Психологическая служба Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов обеспечивает оказание психологической помощи гражданам по телефону.

Современная система социального обслуживания населения – это процесс комплексного подхода к выявлению, изучению и удовлетворению значимых потребностей нуждающегося в помощи человека, где ведущими стали не только базовые потребности, такие как безопасность, питание, здоровье, и др., но и представления о психологическом комфорте, эмоциональном благополучии, личностном росте. В связи с этим, одно из важных мест в оказании социальных услуг занимает психологическая служба учреждения.

Основные цели психологической службы - оказание психологической помощи людям и обеспечение удовлетворения спроса населения на те или иные виды психологической помощи, которая определяется как система специальных мероприятий, направленных на предупреждение, смягчение или преодоление различного рода трудностей, возникающих у человека или группы, средствами практической психологии, обычно в форме диагностики, консультирования, психотерапии и психокоррекции.

Психологическая служба ГБУ «ЦСОГПВИИ г.Сарова», в которую входят четыре специалиста, предоставляет помощь в двух направлениях:

- дистанционно – по Телефону Доверия;
- очно - психологическая помощь по оказанию услуг обратившимся в Учреждение клиентам, а также сотрудникам центра.

Остановимся на основных направлениях деятельности психологической службы и результатах ее деятельности в 2014 году.

Деятельность **Телефона Доверия** направлена на оказание экстренной психологической помощи, а также психопрофилактической работы, социально-терапевтической помощи, адресованной лицам, находящимся в кризисных состояниях. Более того, анализ обращаемости в подобного рода службу является некоторым скрытым мониторингом психологического состояния населения, отражая кризисные явления общественной жизни, сферы «группы риска» жизнедеятельности людей, актуальные проблемы разных возрастных и социальных категорий, что позволяет составить прогноз дальнейшего развития психологического здоровья общества и наметить необходимые пути выхода из сложившейся социальной ситуации в стране, и в нашем городе в частности.

За период с 1 января по 31 декабря 2014 года в службу Телефон Доверия обратилось 2 тысячи 772 человека. Наиболее часто обращаются люди зрелого возраста от 36 до 50 лет – их количество составляет 41,3% от всех обращений – 1144 человек. Каждое десятое обращение на Телефон Доверия – поступило от пожилого человека старше 60 лет. Статистический анализ социального положения абонентов выявил, что треть всех обращений (32%, 878 человек) было принято от пенсионеров и инвалидов, в том числе и страдающих от психических заболеваний.

Необходимо отметить, что четверть всех обращений в службу ТД (25, 6% - 710 человек), поступило от людей, находящихся в остром, кризисном состоянии, испытывающих растерянность и отчаяние в связи со сложившейся ситуацией, и требующих экстренного психологического вмешательства со стороны специалиста службы.

Абоненты, находящиеся в кризисном состоянии, наиболее часто обращались по проблемам, связанным с семейными и супружескими взаимоотношениями – доля таких обращений составляет 20% от всего

количества звонков. На втором месте по частоте кризисных обращений выступают проблемы, связанные со здоровьем (17,7%). На третьем месте выявлены проблемы взаимоотношений детей и родителей, а также проблемы принятия себя (по 11%).

По итогам проводимого анализа обращений в службу «Телефон Доверия» были составлены предложения и программы социально-психологической помощи населению, которые далее направлены в разные городские организации. Кроме этого, специалисты службы активно сотрудничают со СМИ по психологическому просвещению горожан через участие в прямых эфирах на радио и написание статей в газетах.

Особого внимания специалистов психологической службы Учреждения заслуживают граждане, получающие **социальные услуги на дому**, что связано с сужением круга общения этих людей с другими, снижением количества и качества внешних ресурсов для психологической поддержки себя в данный период жизни, особенностями состояния психического здоровья и др.

Предоставление социально-психологических услуг на дому обеспечивает оказание получателям услуг квалифицированной помощи по раскрытию внутренних ресурсов, налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов.

К социально-психологическим услугам, предоставляемым в условиях оказания услуг на дому, относятся:

- психологическая диагностика и обследование личности;
- психологическая экспертиза получателей услуг;
- психологическое консультирование, в том числе поддерживающие беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности;
- социально-психологический патронаж (систематическое наблюдение);

- психопрофилактическая работа с инвалидами и престарелыми;
- оказание психологической помощи членам семьи обслуживаемого в надомном отделении, для обеспечения благоприятного психологического климата, психологической поддержки, профилактики и устранения конфликтных ситуаций;
- реализации индивидуальной программы реабилитации инвалида, находящегося на надомном обслуживании.

В течение 2014 года психологические услуги на дому получили 27 человек.

Основные проблемы обращений следующие:

- 1) потеря смысла жизни;
- 2) ощущение ненужности близким;
- 3) неспособность поддерживать привычный образ жизни (особенно физически);
- 4) зависимость от других (близких, окружающих, социума);
- 5) сужение круга социальных контактов;
- 6) страх смерти.

Реализовать потребности людей старшего поколения в познании себя, возместить недостаток общения, получить профессиональную психологическую помощь и поддержку дает возможность посещение **отделения дневного пребывания Центра**. Психологическое сопровождение отдыхающих в дневном отделении осуществляется в нескольких направлениях: групповые занятия по развитию памяти и внимания, сеансы релаксации для снятия эмоционального напряжения и обучения методам расслабления, тренинговые занятия и группы личностного роста, индивидуальное консультирование.

В течение каждого заезда проводится 6-8 тренинговых занятий, где основными методами работы являются интерактивные игры, групповые

дискуссии, короткие информационные блоки, психодиагностические методики, элементы позитивной психотерапии (притчи), метафорические карты и приемы арт-терапии.

В целях психологического просвещения отдыхающим выдаются буклеты на следующие темы: «Конфликт: как быть?», «Заколдованный круг одиночества», «Зарядка позитивного мышления», «Права и границы личности» и другие.

В течение 2014 г. в групповых тематических занятиях приняли участие 868 человек. Всего проведено 96 занятий. Прошли курс коррекционных занятий и сеансов релаксации 1808 человек в течение 368 встреч. Индивидуальную психологическую помощь получили 192 человека.

Все большее значение приобретает работа **психологов с инвалидами, согласно индивидуальных программ реабилитации**, где основной целью мероприятий социально-психологической реабилитации является оценка сохранности психических функций инвалида, их резервных возможностей, определение и анализ психологического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, что способствует повышению реабилитационного потенциала клиента. В течение 2014 года услуги по психологической реабилитации получили 84 инвалида.

В связи с изменяющимися условиями труда сотрудников социальных учреждений, требованиями к качеству выполняемой работы, приобретает значимость и актуальность **деятельность психологической службы в направлении работы с сотрудниками Центра**. В этот блок работы входят:

- осуществление профессионального отбора кандидатов на работу в учреждении, что позволяет обеспечить центр работниками с желаемыми свойствами, соответствующими определенным требованиям, способными вовремя и качественно выполнять задачи (работы) и достигать поставленных целей. Профессиональный отбор

проходит через проведение собеседования и психологического тестирования;

- проведение образовательных программ для сотрудников, что повышает уровень знаний персонала о психологических особенностях клиентов учреждения, способах разрешения конфликтных ситуаций, формах построения конструктивного доверительного, поддерживающего диалога;
- проведение программы по профилактике возникновения «синдрома эмоционального выгорания», что позволяет повысить стрессоустойчивость персонала учреждения, привить навыки саморегуляции в состоянии тревоги, раздражения, уныния, развить качества совладающего интеллекта.
- проведение индивидуального консультирования по запросам сотрудников.

Важно отметить, что в современной системе социального обслуживания предоставление социальных услуг носит индивидуальный характер, где в основе обслуживания стоит личность клиента, его потребности, его жизненная история, внутренняя психологическая структура. Поэтому в реализации поставленной перед социальными учреждениями цели - улучшения качества жизни пожилых граждан и инвалидов - особое значение приобретает организация деятельности психологической службы.

Таким образом, психологическая служба ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова» в полной мере выполняет поставленные перед ней задачи. Работа психологов Центра востребована и организация их работы дает возможность всем нуждающимся в психологических услугах получить доступную, своевременную и квалифицированную помощь.

Каледина Юлия Юрьевна - Заведующая отделением социально-консультативного обслуживания Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Сарова», Нижегородская область.

Контактный адрес: 607189, Нижегородская область, г. Саров, ул. Шверника, д. 11

e-mail: kpson@soc-sarov.ru, тел. 8 (83130) 6 94 41

В статье изложены принципы организации и итоги работы психологической службы Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Сарова. Психологическая помощь гражданам, в том числе инвалидам, предоставляется по телефону доверия, а также в отделении дневного пребывания и на дому. Для профилактики синдрома профессионального выгорания у сотрудников учреждения разработана специальная программа.

Ключевые слова: *социальное обслуживание, психологические услуги, граждане пожилого возраста и инвалиды.*