

бенок также уникален и важен обществу. Важным в процессе реализации программы стало и то, что в качестве основного элемента реализации программы мы использовали общение, которого зачастую лицам с ограниченными возможностями не хватает. Изучаемое направление является эффективным в социальной реабилитации лиц с ограниченными возможностями и требует более тщательной разработки и изучения.

Список использованных источников:

1. Адаптация и реабилитация в социальной работе: учебное пособие / Н.Ш. Валеева, Р.В. Куприянов, Г.Б. Хасанова и др.; Под общей ред. Н.Ш. Валеевой. – Казань, 2009. – 120 с.
2. Демидова, Е.Ю. Гарденотерапия как форма социальной реабилитации пожилых людей и инвалидов / Е.Ю. Демидова, Т.А. Новокурслова // Социальное обслуживание. – 2012. – № 8. – С. 21–28.
3. Сподаренко, Е.В. Гарденотерапия как средство формирования социальной рефлексии младших школьников / Е.В. Сподаренко // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. – 2007. – № 2. – С. 105–107.

УДК 364.61-058:316.356.2(476.5)

## **АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УСЛУГАМИ ТЦСОН ПОЛОЦКОГО РАЙОНА СЕМЬЯМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ**

**А.П. Стажик, С.Г. Туболец**

*Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*

(e-mail: stazhik92@mail.ru)

Белорусское общество давно признало приоритетную роль семьи в становлении и формировании личности ребенка, однако в силу нестабильности и сложности социально-экономической ситуации многие семьи имеют серьезные проблемы в своей жизнедеятельности. Одни семьи осознают свои проблемы и, находя конструктивные решения, справляются с ними самостоятельно. Другие же, имея негативный опыт преодоления жизненных трудностей, обладая невысоким или низким уровнем культуры и социальной компетентности, уходят от проблем. Некоторые семьи в силу этих и иных причин могут оказаться в трудной жизненной ситуации, найти выход из которой своими силами иногда не только затруднено, но и невозможно. В условиях нынешней действительности, учитывая состояние и качество жизни белорусской семьи, интересной и продуктивной является идея социального патроната, представляющая надежную и эффективную форму вмешательства в конкретную ситуацию семьи, оказавшейся в трудной жизненной ситуации.

На данный момент основным органом по оказанию поддержки семье является система учреждений социального обслуживания населения. Центры предоставляют семьям следующие формы помощи: адресная гуманитарная помощь, содействие совместно со службой занятости в трудоустройстве, прокат предметов первой необходимости, присмотр за детьми на дому во время отсутствия родителей, организация летнего отдыха, культурного досуга и эстетического развития детей, проведение юридических консультаций, работают телефоны доверия и т.д.

Анализ психолого-педагогической и социологической литературы показал, что исследования содержания, организационных основ, направлений патроната как функции социальных институтов проведены в рамках изучения различных аспектов адаптации личности к профессиональным условиям и условиям жизнедеятельности, ее социализации, становления активности. Социальный патронат как универсальная форма ра-

боты рассматривается в качестве атрибута в работах таких белорусских авторов, как В.В. Мартынова, А.М. Русецкая и В.И. Вашнева [3], В.В. Хитрюк, Е.А. Клещева и Т.Р. Якубович и российских: А.В. Карпунина [2], А.В. Лотыш, Т.С. Шеметова). Значимыми в изучении проблем патроната являются результаты исследований в области патронатного воспитания в работах С.В.Корнаковой и Е.В.Чигриной, З.И. Лаврентьевой, социального сопровождения семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации в работах В.А. Барабохиной и Ю.Ю. Ивашкиной [1], О.М. Зениной, Ю.В. Пигаревой и др.

Мы изучили мнение клиентов ТЦСОН Полоцкого района о своевременности и необходимости применения оказания социальных услуг и патронатного сопровождения семей, находящихся в трудной жизненной ситуации при помощи анкетного опроса, в котором участвовали члены 27 семей (находящихся в трудной жизненной ситуации и посещающие ГУ «ТЦСОН Полоцкого района»). Вопросы в анкетах были разделены на два блока. Первый – это вопросы, ответы на которые характеризуют доступность и качество социального обслуживания и позволяют определить степень удовлетворения потребности граждан в социальных услугах в ТЦСОН. Второй блок вопросов направлен на установление степени осведомленности граждан об оказываемых услугах. Итоги опроса проанализируем.

Среди ответивших на вопросы анкеты преобладали женщины – 25 человек (92,5%), остальные – 2 мужчин (7,4%), что свидетельствует о значительно большей активности женщин. По возрасту преобладали люди среднего возраста 25-35 лет – 15 человек (55,5%), затем в возрасте 36-50 – 8 человек (29,6%), и по 2 человека (7,4%) из возрастных групп 18-24 лет и 51-60, что указывает на активную жизненную позицию людей в возрасте 25-35 лет.

По семейному положению опрошенные распределилось следующим образом: замужем – 13 человек (48,1%), женаты 2 человека (7,4%), в разводе – 8 человек (29,6%), состоят в отношениях 4 человека (14,8%). Таким образом, среди опрошенных были семьи с разным составом.

Называя социальный статус своей семьи, были выбраны следующие ответы: многодетная семья – 7 (25,9%), опекунская семья – 2 (7,4 %), семья с ребенком-инвалидом – 4 (14,8 %), малообеспеченная семья – 8 (29,6%), неполная семья – 3 (11,1%) и ответ – семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации – также 3 семьи (11,1%). Следовательно, в опросе приняли участие семьи, которые по разным причинам испытывают неблагополучие и не могут самостоятельно решить свои проблемы.

На вопрос, считают ли респонденты, что их семья находится в трудной жизненной ситуации, представители подавляющего большинства – 20 семей (74%) ответили утвердительно, 5 семей отрицают нахождение семьи в трудной жизненной ситуации (18,5%) и только в 2 семьях (7,4%) испытали затруднения с ответом на этот вопрос. Таким образом, большинство семей признают нахождение семьи в трудной жизненной ситуации.

На следующий вопрос анкеты: «Кто, по вашему мнению, может оказывать помощь семье в трудной жизненной ситуации?», в основном, опрошенные, выбрали по несколько вариантов ответов: так, на помощь государства рассчитывают 16 семей (59,2%), ТЦСОН – 19 семей (70,3%), специалистов кризисной комнаты – 3 семей (11,1 %) и члены 8 семей (29,6%) – на специалистов учреждения образования. Таким образом, большинство респондентов рассчитывают на помощь Территориального центра социального обслуживания населения (рисунок 1).

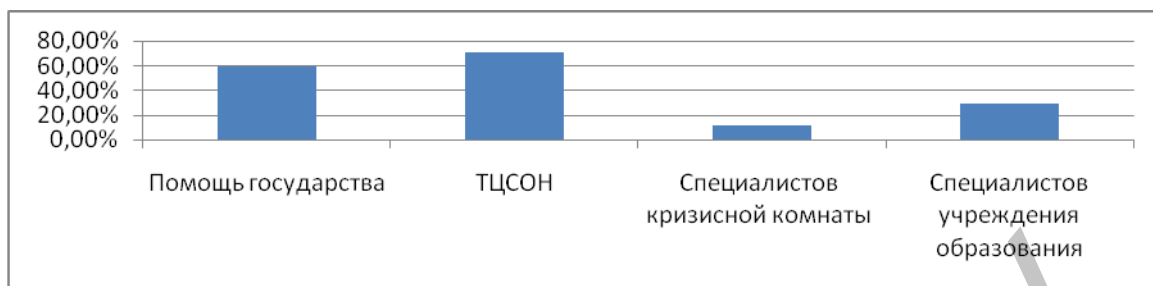


Рисунок 1. – Ожидания семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации о возможности оказания им помощи

Анализ ответов на вопрос анкеты: «По каким вопросам Вы обращаетесь в учреждение?» большинство – 22 семей (81,4%), выбрали консультацию по социальной помощи семье, 17 семей (62,9%) – помощь в оформлении социальных выплат. Для получения помощи по профориентации детей-инвалидов обращались за помощью 3 семьи (11,1%). Помощь в урегулировании конфликтов в семье понадобилась 14 семьям (51,8%). Среди самостоятельно названных, встречались: организация свободного времени, организация оздоровительного отдыха для детей. Таким образом, можно сделать вывод, что опрошенные активно используют возможность обращаться в ТЦСОН по самым разным проблемам.

Большинство опрошенных при ответе на вопрос: «Сколько времени Вы пользуетесь услугами данного учреждения?», выбрали ответ от 1 года до 3 лет – 14 семей (51,8%), менее года – 7 семей (25,9%), от 3 до 5 лет – 5 семей (18,5%) и только 1 семья (3,7%) – более 5 лет. Таким образом, большинство семей посещают ТЦСОН от 1 года до 3 лет.

Среди источников, из которых опрошенные узнали о данном учреждении социального обслуживания, 6 семьям (22,2%) рассказали родственники, соседи, знакомые, 10 семей (37 %) узнали из газет, радио, телевидения, 4 семьи (14,8 %) из интернета, 2 семьи (7,4 %) от работников Центра, 5 семей (18,5 %) – затруднились ответить. Таким образом, можно сделать вывод, что большинство опрошенных узнали о деятельности ТЦСОН от людей – родственников, соседей, знакомых, что свидетельствует о недостаточно развитом информировании населения в СМИ об услугах центра.

Среди наиболее значимых услуг, оказываемых учреждением социального обслуживания, были выбраны: 12 семьями (44,4%) – оказание помощи родителям в устранении семейных конфликтов; 15 семьями (55,5%) – помощь в социально-психологической реабилитации несовершеннолетних. Для 19 семей (70,3%) значимыми оказались оказание консультативной помощи; 23 семей (85,1%) – оказание помощи в трудной жизненной ситуации в семье. Таким образом, большинство респондентов находят в данном Центре помощь в решении вопросов при трудной жизненной ситуации.

Обработка вопроса о степени удовлетворенности показала, что информация о предоставляемых услугах в ТЦСОН (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) 19 семей (70,3 %) удовлетворяет, 7 семей (25,9 %) частично удовлетворяет и только 1 семью (3,7 %) не удовлетворяет. Таким образом, большинство опрошенных удовлетворяет информация о предоставляемых в данном учреждении услугах.

Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону удовлетворены 23 семьи (85,1%), частично удовлетворены 3 семьи (11,1%), 1 семья (3,7%) выбрала ответ – затрудняюсь ответить. Таким образом, можно сделать вы-

вод, что большинство опрошенных представителей семей полностью удовлетворены возможностью получить информацию об услугах ТЦСОН по телефону.

Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернет пользуются подавляющее большинство – 25 семей (92,3%), из них удовлетворены 19 семей (70,3 %) и частично удовлетворены 6 семей (22,2%). Не удовлетворены данной возможностью 2 семьи (7,4%). Согласно полученным данным, возможностью получить информацию, пользуются подавляющее большинство респондентов.

Участники опроса дали оценки деятельности сотрудников ТЦСОН следующим образом: 16 семей (59,2%) удовлетворены вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников учреждения, 5 семей (18,5%) частично удовлетворены, 4 семьи (14,8 %) затруднились ответить, 2 семьи (7,4 %) не удовлетворены моральными качествами сотрудников центра. Таким образом, можно сделать вывод, что большинство участников опроса дали высокую оценку деятельности сотрудников ТЦСОН. Однако есть перспективы улучшения качества обслуживания, поскольку 4 семьи (14,8%) затруднились ответить или высказали негативное мнение – 2 семьи (7,4%).

Компетентность и уровень профессионализма специалистов ТЦСОН были оценены следующим образом: 17 семей (62,9 %) остались удовлетворенными, 8 семей (29,6 %) частично удовлетворены и только 2 семьи (7,4 %) затруднились ответить на данный критерий. Отсюда вытекает вывод, что компетентность и уровень профессионализма специалистов ТЦСОН были оценены довольно высоко. В данном случае также есть перспективы улучшения качества обслуживания, поскольку 2 семьи (7,4%) затруднились ответить.

По мнению опрошенных представителей от 21 семьи (77,7%), специалисты ТЦСОН стремятся помочь посетителям в трудных жизненных ситуациях, однако 6 семей (22,2 %) остались частично удовлетворенными. Таким образом, можно сделать вывод, что, хотя клиенты находят в ТЦСОН помощь в решении своих проблем, но не все проблемы решены.

Результативность услуг данного учреждения была оценена следующим образом: 20 семей (74 %) удовлетворены, 7 семей (25,9%) затруднились дать оценку результативности деятельности сотрудников, т.е. большинство опрошенных имеют высокое мнение о результативности услуг ТЦСОН.

Отвечая на вопрос о мере удовлетворенности, из всех опрошенных 18 семей (66,6 %) полностью удовлетворены, 7 семей (25,9 %) остались частично удовлетворены и 2 семьи (7,4 %) испытали затруднения при ответе на этот вопрос. Таким образом, можно сделать вывод, при более чем половине опрошенных высокой степени удовлетворенности, почти 33% остаются частично удовлетворены и неудовлетворены.

Таким образом, анализ результатов анкетирования показал довольно высокий уровень удовлетворенностью качеством предоставляемых услуг семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и посещающих ГУ «ТЦСОН Полоцкого района». Большинство респондентов рассчитывают именно на помощь Территориального центра социального обслуживания населения, ими востребованы услуги консультации по социальной помощи семье. Опрошенные в большинстве обращаются в ТЦСОН по самым разным проблемам и находят в данном Центре помощь в решении вопросов при трудной жизненной ситуации. Результативностью услуг данного учреждения удовлетворены или частично удовлетворены 100%.

#### Список использованной литературы:

1. Барабохина, В.А. Технология социального сопровождения семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации: учеб.-метод. материалы / В.А. Барабохина, Ю.Ю. Ивашкина. – СПб: Региональный Центр «Семья», 2014. – 210 с. 7

2. Карпунина, А.В. Социальный патронат: сущность и специфика осуществления организациями социального обслуживания (на примере г. Москвы) / А.В. Карпунина // Отечественный журнал социальной работы. – 2016. – № 2. – С. 161-168. 14

3. Мартынова, В.В. Социально-педагогические основы патронатного воспитания: пособие для специалистов управлений образования, органов охраны детства, социальных педагогов / В.В. Мартынова, А.М. Русецкая, В.И. Вашнева. – Минск: Нац. ин-т образования, 2011. – 160 с.

УДК [159.942:615.851]:364-4(476.5)

**ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ ЛИЦАМ  
ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОТДЕЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ И РЕАБИЛИТАЦИИ  
ГУ «ТЦСОН УШАЧСКОГО РАЙОНА»**

**Н.А. Судак**

*Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова  
(e-mail: natalja.zakharchuk@mail.ru)*

В последнее время в нашей стране в профессиональной деятельности, где предполагается непосредственное взаимодействие с людьми в решении их проблем, применяются термин «синдром эмоционального выгорания». Работа с людьми предполагает общение, а при общении необходимо проявлять эмоции. Но некоторые профессии требуют переизбытка общения, и результат может привести к конфликтам и утрате веры в свои возможности как профессионала, а также стать причиной смены жизненных установок и полного отказа от профессиональной деятельности в избранной сфере. В настоящее время среди профессий, в которых синдром профессионального выгорания встречается наиболее часто (от 30 до 90% работающих), следует отметить врачей, учителей, психологов, социальных работников, спасателей, работников правоохранительных органов.

Специалист по социальной работе в течение рабочего дня проводит в общении с людьми, оказывает квалифицированную помощь, в том числе и психологическую, что обуславливает состояние постоянной эмоциональной напряженности. Последствием зачастую становится «синдром эмоционального выгорания». Основные проявления «выгорания» сводятся к ощущению усталости, отсутствию сил, наблюдается сниженный энергетический тонус, падает работоспособность и появляются различные симптомы физических недомоганий, склонность к злоупотреблению успокаивающими или возбуждающими средствами, избегание людей и т.д. У профессионала появляется отрицательная психологическая установка в общении с партнерами (коллегами, клиентами, пациентами, руководством, членами семьи и друзьями). Профессиональная деятельность представителей помогающих профессий (название говорит само за себя) носит помогающий характер и приобретает статус помогающих отношений. Чтобы взаимодействие помогало в решении проблем клиентов, помогающие отношения должны обладать следующими свойствами со стороны помогающего, т.е. специалиста: «принятие-демократичность», активное личное участие, чувство понимания со стороны профессионала и доверие к нему, обеспечение ощущения пациентом самостоятельности в решениях. Кроме вышеуказанных, возникновение профессионального выгорания у представителей помогающих профессий обусловлено следующими особенностями профессиональных ситуаций: монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным; вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточ-