

3. Джеффри, Дж. Ф. Благодарность и субъективное благополучие в раннем подростковом возрасте / Дж. Ф. Джеффри, Ю. Чарльз, Б. К. Тодд // Изучение гендерных различий. – 2008. – № 32. – С. 633–650.

4. Капрара, Г.В. Просоциальность: вклад черт, ценностей и убеждений в самоэффективности / Г.В. Капрара, Г. Алессандри, Н. Айзенберг // Социальная психология. – 2012. – № 102. – С. 128–130.

5. You, S. Relationships between gratitude, social support, and prosocial and problem behaviors / S. You, J. Lee, Y. Lee // Curr. Psychol. – 2022. – № 41. – P. 264–265.

6. Park, C.L. Making sense of the meaning literature: An integrative review of meaning making and its effects on adjustment to stressful life events / C.L. Park // Psychol. Bull. – 2010. – № 136. – P. 257–301.

7. Moscardino, U. Implicit and explicit self-construals in Chinese-heritage and Italian nonimmigrant early adolescents: Associations with self-esteem and prosocial behavior / U. Moscardino, D. Miconi, L. Carraro // Dev. Psychol. – 2020. – № 56. – P. 139–141.

Павлова Н.А. (Научный руководитель – Сёмкина И.А.,
канд. пед. наук, доцент)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Территориальный центр социального обслуживания населения осуществляет организационную, практическую и координационную деятельность по оказанию социальных услуг пенсионерам, инвалидам, многодетным и неполным семьям, другим категориям граждан, нуждающимся в социальной защите. *Цель нашего исследования:* выявить удовлетворенность клиентов территориального центра качеством оказания социальных услуг в условиях малого города.

Материал и методы. Базой исследования было выбрано: ГУ «Территориальный центр социального обслуживания населения Оршанского района» отделение социальной адаптации и реабилитации. Общая выборка составила 35 респондентов (разделение по возрастному критерию: 18-39 лет – 74%; 40-60 лет – 26%; по социальному статусу: работающие 61%; остальные не работающие 39%). Для реализации цели исследования использовались следующие методы: терминологический, анкетирование, методы математической статистики, анализ полученных данных.

Результаты и их обсуждение. Субъектами, реализующими основные направления социальной деятельности в Республике Беларусь, являются Территориальные центры социального обслуживания населения. В ходе исследования данной темы, мы решили выявить уровень удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг клиентами центра.

Первый вопрос анкетирования был направлен на уточнение периодичности обращения клиентов за получением социальных услуг. Полученные данные показывают, что 49,8% обратились впервые; 50,2% регулярно обращаются в центр. Полученные данные свидетельствуют о информированности клиентов о видах деятельности и предоставляемой помощи.

Вид источника из которого клиенты узнали о ТЦСОН и в частности об отделении социальной адаптации и реабилитации: 48% узнали от своих близких родственников; 20,9% – посоветовали друзья или знакомые, что говорит о положительной репутации деятельности отделения социальной адаптации и реабилитации среди клиентов.

Воспользовались поиском в сети Интернет 18,2%, а также 14,4% респондентов узнали о деятельности центра на информационных стендах медицинского учреждения.

Как Вы оцениваете свою информированность о деятельности ТЦСОН и порядке предоставления социальных услуг? Из всех опрошенных респондентов 80% ответили, что информированы хорошо, 20% ответили о том, что слабо информированы. Соответственно можно сделать вывод, что информированность населения проходит на должном уровне.

Оценку комфортности условий (помещения, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) при предоставлении социальных услуг 65% ответили, что полностью удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, 35% частично удовлетворены.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе отделения социальной адаптации и реабилитации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Анализ полученных данных показывает, что затрудняются ответить – 15%, абсолютно удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе отделения социальной адаптации и реабилитации – 85%, что свидетельствует о надлежащем оказании консультационно-информационных услуг отделением социальной адаптации и реабилитации.

На вопрос об уровне компетентности персонала при предоставлении услуг позиции анкетированных распределились следующим образом: 100% считают уровень компетентности (профессиональной грамотности) удовлетворительным, ответ «неудовлетворительно» не был выбран ни одним из анкетированных. Все опрашиваемые 100% считают, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны в любой ситуации. Три респондента поблагодарили в письменной форме работников отделения за обслуживание.

Анализ полученных данных на вопрос о соблюдении дисциплины в отделении показал, что большинство опрошенных удовлетворены – 73%. Респонденты высказали свое мнение, что их устраивает комфорт в помещениях, компетентность персонала, вежливость занимающихся с ними людей. 27% указали, что не удовлетворены пребыванием в данном отделении центра, а именно чрезмерной строгостью специалистов учреждения. Предполагаем, что это вытекает из строгого соблюдения специалистами своих должностных инструкций.

Дальнейший опрос показал, что получившие те или иные виды услуг 80% готовы порекомендовать своим знакомым и родственникам. В этом случае можно высоко оценить профессиональную деятельность специалистов отделения. Однако есть 20%, которые бы не порекомендовали социальные услуги своим близким, возможно это связано с какими-либо условиями оказания тех или иных услуг, перечнем документов и сроками реализации этих услуг. Не всегда желание клиентов может быть удовлетворено в полном объеме, так как сотрудники центра опираются только на действующее нормативно-правовое законодательство и не всегда способны удовлетворить все запросы. Большинство опрошенных респондентов удовлетворены оперативностью решения возникающих вопросов. Но есть граждане, которые не удовлетворены оперативностью решения вопросов, это связано с тем, что отделение работает по заявительному принципу и есть определенные требования к клиентам при решении тех или иных вопросов.

Анализ вопроса «Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (досуговых, профилактических и пр.)?» мы получили 100% – результат удовлетворенности граждан. Отделение социальной адаптации и реабилитации субъект профилактики в работе со многими категориями граждан,

свою деятельность осуществляет через работу клубов и кружков, а также через реализацию различных социальных проектов.

Следующей задачей было выяснить, как соблюдается принцип конфиденциальности при решении личных вопросов клиентов. Анализ показывает, что большинство клиентов обращаясь в отделение доверяют специалистам решение своих жизненных вопросов и что принцип конфиденциальности является одним из главных принципов работы специалистов.

Имея возможность в следующем вопросе высказать свои предложения по улучшению деятельности отделения, клиенты отметили, что не хватает более точной информации в печатных материалах о видах социальной помощи и социальных услуг категоризированным гражданам (40% респондентов); 30% респондентов пожелали расширить выездные мероприятия (культурно-массовые мероприятия); родственники пациентов не в полной мере информированы о сути адаптации и реабилитации оказываемой отделением, улучшить информирование предложили 25% респондентов; и только 5 % респондентов хотели бы больше личных контактов с родственниками клиентов при решении каких –либо проблем.

Заключение. На основе полученных в ходе исследования данных можно сделать вывод о том, что клиенты достаточно высоко оценивают работу центра. Об этом свидетельствует удовлетворенность значительного большинства клиентов компетентностью сотрудников учреждения, все респонденты удовлетворены работой психолога и специалистов по социальной работе. В ходе исследования однако были выявлены некоторые пробелы в информировании граждан о существовании деятельности не только отделения социальной адаптации и реабилитации, но и центра в целом.

Панина Н.С. (Научный руководитель – Андреева И.Н,
доктор психол. наук, профессор)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

ВЛИЯНИЕ ТАКТИЛЬНОЙ ДЕПРИВАЦИИ НА ФИЗИЧЕСКОЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ БЛАГОПОЛУЧИЕ ЛИЧНОСТИ

Тактильная депривация – виде сенсорной депривации, характеризующийся ограничением тактильного контакта, дефицита объятий, поглаживаний и т.п.

Тактильная депривация или «кожный голод» есть проблема современного поколения. Физическое дистанцирование и социальные ограничения в последнее время из-за вирусной пандемии актуализировал вопрос тактильной депривации. Развитие интернета и социальных сетей также повлияло на уменьшение частоты прикосновений и контакта «глаза в глаза» у людей, которые во время общения бывают увлечены скроллингом (пролистывание информации в гаджете).

Цель исследования. Изучить важность тактильного контакта и его влияние на физическое и психическое развитие человека с его момента рождения.

Материал и методы. Теоретический анализ психологической литературы, анализ, синтез.

Результаты и их обсуждение. Тактильная депривация или «кожный голод» – состояние, при котором человек испытывает острый недостаток прикосновений, контактов «кожа к коже». Кожа – это самый большой орган человека, ее площадь у взрослого примерно 2 метра. А само осязание – первое чувство, которое развивается уже на 7-8 неделе внутриутробной жизни принята (внутриутробный ребенок), так как формируется кожа и мышечная ткань будущего ребенка.