

# Осенний ветер

## Ни дня без добрых дел!

### В этом выпуске:

|  |   |
|--|---|
| Заведующий отделением социального обслуживания на дому — с любовью к работе и людям          | 2 |
| Трудотерапия — досуг с пользой   | 3 |
| Тревожная кнопка   | 4 |
| Эмоциональный интеллект: как научиться понимать свои и чужие эмоции                          | 5 |
| Окно в мир искусства   | 6 |
| Профилактика конфликтных ситуаций между социальным работником и получателем социальных услуг | 7 |
| Центр социальной адаптации ветеранов боевых действий в Свердловской области                  | 8 |

**В «ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» за 2022 год было заключено 17 соглашений с волонтерами для оказания помощи гражданам и 7 соглашений с организациями города о взаимном сотрудничестве.**

ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» посетил представитель храма во имя святых первоверховных апостолов Петра и Павла г. Первоуральска. Отец Владимир вручил директору учреждения А.С. Ульянову благодарственное письмо от благочинного Первоуральского церковного округа, протоиерея Константина Савченко, за оказание благотворительной помощи в благоустройстве храма.



На сегодняшний день одним из актуальных вопросов организации социального обслуживания выступает взаимодействие с благотворительными и добровольческими движениями с целью улучшения качества жизни нуждающихся категорий населения.

Под благотворительной (волонтерской) деятельностью с точки зрения закона Российской Федерации понимается добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг.

Сотрудники ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» взаимодействуют с активистами, благотворительными фондами и волонтерскими движениями. Добровольцы в учреждение привлекаются для организации досуга, проведения занятий в Школе пожилого возраста, содействия в формировании клубов по интересам, сбора вещей, предметов первой необходимости и др.



С начала года ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» принимает активное участие в организации благотворительной помощи мобилизованным и их семьям, участковой социальной службой реализуется проект по межпоколенческому взаимодействию



вию пожилых граждан и молодежи.

Так в начале февраля специалист по социальной работе приняла участие в акции — пошиве нательного белья для мобилизованных.

В п. Новоуткинск проживает много неравнодушных людей и волонтеров. Узнав об одной из активисток поселка, Шведовой Ольге, создавшей группу «Доброе сердце Урала» для помощи мобилизованным и их семьям, Татьяна Павловна тут же присоединилась к их



инициативе по сбору вещей.

Все началось с изготовления выкроек, а далее пришла идея пошива нательного белья для мобилизованных. Закупив ткани, Татьяна Павловна совместно с жительницей поселка, Людмилой Сергеевной, приступили к изготовлению комплектов. Всего было сшито более 20 элементов одежды. «Мы шьем нижнее белье для призванных ребят, чтобы поддержать их», — рассказывает Татьяна Павловна.

Помимо этого социально-реабилитационное отделение «Мирный», участковая социальная служба, сотрудники центра и жители города приняли участие в сборе жестяных банок. В дальнейшем из банок активисты движения «Доброе сердце Урала» изготавливают блиндажные свечи для мобилизованных.

Основные функции блиндажной свечи это:

- освещение, локальный обогрев кистей рук (без касания корпуса);

- разогрев небольшого количества жидкости или пищи (в металлической посуде/тапе).

Блиндажная свеча горит примерно шесть часов. Даже если повлияет неблагоприятный фактор, она будет давать тепло не меньше трех-четырёх часов.

Также в учреждении при участии специалистов по социальной работе участковой социальной службы, представителей благотворительного фонда «Доброе дело» и волонтеров-учеников МАОУ СОШ №20 начались уроки «грамотности», а именно обучение пожилых граждан работе на смартфоне. Цикл мероприятий проходит в рамках Школы пожилого возраста.

Самых продвинутых интересуют социальные сети и приложения для общения, а начинающим пользователям в первую очередь хочется узнать про основные возможности и функции устройств.

В рамках обучающих мероприятий пожилые граждане также осваивают приложения, существенно упрощающие жизнь. К примеру, для тех, кто беспокоится о состоянии своего здоровья и кошелка, ребята устанавливают специализированные приложения для поиска лекарств в аптеках города по выгодным ценам. Помимо этого, пожилые люди учатся ориентироваться на Едином портале Госуслуг: записываться к врачу, заказывать справки и т.д.

Волонтерство является эффективным инструментом для решения социальных проблем, а также выступает возможностью оказать адресную социальную помощь тем, кто в ней нуждается. Именно поэтому «ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» планирует и дальше развивать данное направление, привлекая новые ресурсы для реализации.

О.В. Шестакова,  
заведующий УСС



Источник: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7495/891985ee83f1494ecbb7542502a3f5d0d07d325e/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7495/891985ee83f1494ecbb7542502a3f5d0d07d325e/)



# "Осень" в лицах

**Заведующий отделением социального обслуживания на дому —  
с любовью к работе и людям**

Серегина Наталья Олеговна в системе социальной защиты населения работает с 2011 года. За год прошла путь от специалиста по социальной работе до заведующего отделением ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска». С 2015 года исполняет обязанности заведующего в двух отделениях социального обслуживания на дому - № 3 и №7, одно из которых находится в городской черте, а второе охватывает 5 сельских населенных пунктов.

Наталья Олеговна отличается инициативностью, ответственностью, коммуникабельностью, пунктуальностью, что позволяет ей грамотно выстраивать работу отделений и не только обеспечивать выполнение государственного задания в полном объеме, но и перевыполнять его.

Н.О. Серегина обладает лидерскими качествами, мотивирует социальных работников на эффективное и качественное предоставление социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам. Помимо этого Наталья Олеговна не забывает



«Профессионал» Наталья Олеговна активно участвовала в подготовке социального работника отделения социального обслуживания на дому № 3, который занял в конкурсе почетное третье место.

Н.О. Серегина активно принимает участие в мероприятиях, направленных на профессиональное развитие личности и компетенций, посещает семинары, тренинги, присутствует на методических секциях по направлению своей деятельности. Полученные знания эффективно применяет на практике и постоянно занимается самообразованием, воодушевляя коллективы отделений на повышение профессионального уровня. Помимо этого, Н.О. Серегина является членом Методического совета ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска», она принимала участие в разработке порядка формирования личного дела получателя социальных услуг, дневника получателя социальных услуг, различных буклетов и информационных листов для получателей социальных услуг на дому.

С 2018 года Наталья Олеговна возглавляет первичную профсоюзную организацию ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» и активно уча-

ствует в жизни трудового коллектива. 15 февраля 2023 года Н.О. Серегина на торжественном мероприятии, посвященном 105-летию Федерации профсоюзов Свердловской области, была награждена почетной грамотой за профсоюзную солидарность, решение производственных задач, отстаивание соблюдения социальных гарантий.

Также Наталья Олеговна активно участвует в организации и проведении благотворительных акций и различных мероприятий для граждан. Встречи, проводимые в рамках мини-клубов на дому под ее руководством, способствуют физическому и психологическому оздоровлению получателей социальных услуг. А благодаря проведению ежегодных благотворительных акций, приуроченных к различным календарным датам, одиноко проживающие граждане пожилого возраста и инвалиды, находящиеся на социальном обслуживании в отделениях, получают необходимую адресную помощь.

Ярче всего красота человека проявляется тогда, когда он занят любимой деятельностью, которая по своему характеру подчеркивает в нем что-то хорошее, свойственное его личности.

(с) В.А. Сухомлинский



поддерживать благоприятный эмоциональный климат в коллективе, помогать своим коллегам. В 2019 году в рамках областного конкурса профессионального мастерства работников государственных учреждений социального обслуживания Свердловской области

Стремление к саморазвитию, желание помочь окружающим не остаются незамеченными. Наталья Олеговна пользуется уважением и признательностью со стороны коллег, получает благодарности от получателей социальных услуг, а ее труд неоднократно был отмечен многочисленными грамотами и благодарственными письмами различного уровня.



# Технологии работы

## Трудотерапия - досуг с пользой

Одним из значимых направлений в работе ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» с получателями социальных услуг в социально-реабилитационном отделе-



нии является организация занятий по трудотерапии. Каждый заезд в отделении для всех желающих граждан создаются условия для творческого и содержательного досуга с введением и



применением элементов посильной трудовой деятельности.

Занятия проводит опытный инструктор по труду - Е. В. Жукова, имеющая стаж в системе социального обслуживания уже более 11 лет. За время работы Елена Владиславовна отличилась умением подбирать инди-

видуальный подход к каждому получателю социальных услуг, учитывать их пожелания и возможности, творчески подходить к подготовке и проведению занятий по трудотерапии.

Значимость трудотерапии как технологии реабилитации обуславливается улучшением общего психоэмоционального и физического состояния. Это достигается благодаря улучшению мелкой моторики рук, мозговой активности, коллективному творческому процессу и общению, удовлетворенности при виде результатов своего труда и др. К тому же, для многих получателей социальных услуг, данные занятия - возможность создать своими руками что-то

для своих родных и близких, в первую очередь для внуков и детей.

Реализуют свой творческий и социальный потенциал получатели социальных услуг в учреждении с использованием самых



разнообразных техник и методик работы. Под руководством Е. В. Жуковой граждане осваивают и улучшают такие направления творчества, как вязание крючком, вышивка лентами, лепка из соленого

**Трудотерапия – обширная практическая область, включающая в себя не только декоративно-прикладное творчество, но и спортивную физкультурацию, гарденотерапию, самообслуживание, игровую деятельность и др.**

теста, техника папье-маше, сухое и мокрое валяние, изобразительное искусство, бисероплетение и многие другие.

По результатам заезда традиционным мероприятием является итоговая выставка работ в отделении, которые посещают не только получатели социальных услуг, но и работники учреждения. Каждый экспонат несет в себе частицу души своего автора, показывает, насколько продуктивным и полезным может быть труд, и красивы его итоги.



*И. Н. Уварова,  
специалист по социальной работе  
ОМО*



# Э ф ф е к т и в н ы й о п ы т

## Тревожная кнопка

«Тревожная кнопка» - это инновационная технология оказания срочной социальной помощи, основанная на предоставлении нуждающемуся человеку специально запрограммированного устройства – телефона, кулона или браслета. Тревожная кнопка всё чаще внедряется в деятельность центров социального обслуживания, поскольку немало людей пожилого возраста, инвалидов в силу жизненных обстоятельств живут одни, они нуждаются время от времени в помощи специалистов. В экстренных ситуациях не у всех есть возможность воспользоваться телефоном, найти нужный номер, тогда на помощь и приходит заветная кнопка.

Устройство с тревожной кнопкой имеет одну или несколько кнопок, с помощью которых можно как самостоятельно позвонить в необходимую специализированную службу реагирования, так и связаться с диспетчером call-центра или сотрудником учреждения социального обслуживания. Право на получение данной услуги чаще всего распространяется на одиноко проживающих граждан пожилого возраста и на инвалидов.

Так данная технология активно реализуется в МБУССЗН «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красненского района Белгородской области. На данный момент услугой пользуются 10 получателей социальных услуг. У каждого из них есть GSM-браслет, на котором расположена кнопка SOS. Таким образом, человек подключается к круглосуточной системе мониторинга с возможностью отслеживания его местоположения. При поступлении сигнала, спе-

циалист смотрит личные данные человека, особенности его состояния здоровья, наличие заболеваний, историю вызовов. Благодаря этому, диспетчер может



быстрее определить причину обращения, возможную степень угрозы жизни и здоровью человека и вызвать нужную службу (скорую помощь, полицию и др.).

Помимо этого, обладатели тревожной кнопки могут получить консультацию по деятельности учреждений социальной инфраструктуры, по способам распознавания мошеннических действий, вызвать социальное такси, получить психологическую помощь и записаться в поликлинику.

Специалисты центра социального обслуживания каждый месяц проверяют исправность тревожной кнопки, что позволяет обеспечить безопасность и доступность неотложных медицинских и социальных услуг.

В отдельных учреждениях существуют и дополнительный функционал тревожной кнопки. В ЛОГБУ «Лодейнопольский центр социального обслуживания населения «Возрождение» в

2018 году диспетчер в дополнение к вышеуказанным услугам предоставлял информацию о культурно-зрелищных мероприятиях Ленинградской области и районного областного центра, о возможности посещения объектов культуры инвалидами, консультировал по вопросам общественного транспорта и др.

Таким образом, тревожная кнопка - удобная технология в качестве элемента системы долговременного ухода, поскольку требует минимальных усилий для оказания помощи пожилым людям и инвалидам. На сегодняшний день она активно развивается, расширяется функционал кнопки, совершенствуется механизм действия.

**Тревожная кнопка изначально активно использовалась исключительно в охранных мерах. Затем она стала появляться и в практике социальной работы. Долгое время тревожная кнопка применялась только в отношении ветеранов войны, нуждающихся в просмотре ввиду отсутствия родственников. Сегодня же этим устройством хотят оснастить большинство пожилых людей и инвалидов.**



Источники:

1. <http://kzsonkr.ru/news/874/>
2. [http://vozrojdieniecenter.ru/page.php?level=2&id\\_level\\_1=23&id\\_level\\_2=49](http://vozrojdieniecenter.ru/page.php?level=2&id_level_1=23&id_level_2=49)



# Образовательная страничка

## Эмоциональный интеллект: как научиться понимать свои и чужие эмоции

В теории и практике социальной работы всё чаще говорится о необходимости развития «эмоционального интеллекта». Некоторые исследователи полагают, что для работника социальной сферы, как и для любого человека, эмоциональный интеллект зачастую становится важнее, чем IQ, поскольку его можно и нужно развивать и совершенствовать. Они полагают, что те, кто твердо понимает важность этого качества, лучше взаимодействуют с людьми.

Что же такое эмоциональный интеллект? **Эмоциональный интеллект (ЭИ)** - сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

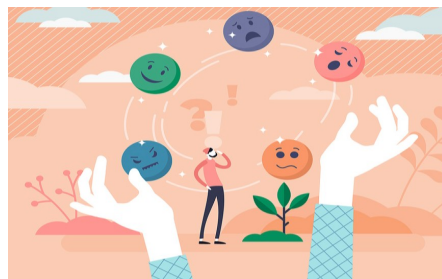
Сегодня для интерпретации эмоционального интеллекта принято ссылаться на его компоненты, определенные Дэниелом Гоулманом. Их всего 5:



**Самосознание** означает понимание того, что движет вашим поведением, включая то, как вы реагируете на определенные ситуации или действия других людей. Важной частью этого является понимание личных целей и признание собственных чувств. Хотя это кажется простым, самосознание также связано с определенными бессознательными действиями, которые человек совершает ежедневно, например, какие эмоции мы проявляем при раздражении, радости, как часто проверяем телефон и т.д.

**Саморегулирование.** Многие называют это эмоциональным контролем, но независимо от названия, держать под контролем негативные эмоции не означает просто притво-

ряться, что их не существует. Это означает найти для них здоровую отдушину и осознать влияние своего поведения на других. Укрепление этого навыка требует адаптации и изменения



своего поведения, чтобы принимать более осознанные решения.

**Внутренняя мотивация.** Этот компонент включает в себя ваше поведение, связанное с достижением целей и выполнением задач. Внутренняя мотивация требует настойчивости и преодоления неудач. Она позволяет построить долгосрочные цели и понять, что необходимо сделать для их достижения.

**Эмпатия** означает лучшее понимание чувств других людей и того, как они управляют их действиями. Этот навык требует понимания того, что окружающие так же сложны и борются с похожими (или совсем другими) проблемами. Как и у вас, у них есть сильные и слабые стороны, поэтому к каждому человеку нужен свой подход.

**Социальные навыки.** Включают в себя коммуникативные навыки, в том числе умение выстроить отношения, работать в команде, мотивировать других и др.

Как улучшить свой эмоциональный интеллект? Приведём несколько советов

**Понаблюдайте, как вы реагируете на людей.** Спешите ли вы судить человека, прежде чем узнаете все подробности ситуации? Есть ли у вас стереотипы? Попробуйте поставить себя на их место и будьте более открытыми и принимайте их точки зрения и особенности характера.

**Проведите самооценку.** Вы можете пройти **тест** (<https://www.idrlabs.com/ru/global-eq/test.php>) на эмоциональный интеллект.

Задайтесь вопросами: каковы ваши слабые и сильные стороны, готовы ли вы признать, что есть некоторые области, над которыми можно поработать, чтобы стать лучше? Постарайтесь посмотреть на себя честно — это может изменить вашу жизнь.

**Изучите свои реакции на стрессовые ситуации.** Вы расстраиваетесь каждый раз, когда идёт что-то не по плану или что-то происходит не так, как вы хотите? Вы обвиняете других или злитесь на них, даже если это не их вина? Умение сохранять спокойствие и контролировать себя в сложных ситуациях высоко ценится как в деловом мире, так и за его пределами.

**Научитесь брать ответственность за ваши действия.** Важно понимать, что ваши действия или слова могут задеть чувства других. Если это случилось, извинитесь прямо — по возможности не игнорируйте ситуацию и не избегайте человека.

**Проанализируйте, как ваши поступки повлияют на других, прежде чем их совершать.** Если ваше решение повлияет на других, поставьте себя на их место. Что они почувствуют, если вы это сделаете? Хотели бы вы иметь такой опыт

### Интересные факты

1. Только 1% людей способны полностью скрывать эмоции от других.
2. Эмоции могут длиться от доли секунды до нескольких минут. Отрицательные эмоции мы испытываем дольше, чем положительные.
3. Для того чтобы выразить полный спектр эмоций, природа наградила нас 43 мускулами, отвечающими за мимику.
4. Мозгу требуется 6 секунд для того, чтобы прошла первая сильнейшая волна эмоций.

общения? Если вы понимаете, что должны действовать в любом случае, и это заденет человека, подумайте, как вы можете помочь справиться с последствиями?

Источники: 1. Smith, M.K. (2002) «Howard Gardner and multiple intelligences», The Encyclopedia of Informal Education: <http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm>  
2. <https://online.yu.edu/wurzweiler/blog/what-does-emotional-intelligence-mean-social-work>  
3. <https://azan.ru/maqalat/read/emotsionalnyiy-intellekt-11126>

# П р а к т и к у м



## Окно в мир искусства

На территории Свердловской области при поддержке Министерства культуры, Министерства социальной политики Свердловской области и Фонда первого Президента России Б.Н.Ельцина реализуется уникальный проект по организации виртуальных концертных залов.

Система онлайн-трансляций Свердловской филармонии дает возможность просмотра и прослушивания в режиме реального времени или записи лучших концертных программ из Большого зала. Виртуальный концертный мини-зал, где люди могут насладиться виртуозным исполнением произведений, прикоснуться к мировому музыкальному наследию, существует и на базе ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска».

Для граждан пожилого возраста, увлеченных данным направлением, действует специальный клуб по ин-



тересам — «Музыкальная гостиная».

Данный клуб активно развивается, стремительно набирая новые обороты по количеству участников и предлагая новые неожиданные решения в части исполнения различных музыкальных композиций. Так, во время антракта в Большом зале, в мини-зале ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» прозвучали романсы в исполнении участниц клубов «Ретро» и «Музыкальная гостиная». Подобная практика еще раз доказывает, что общие интересы и искусство объединяют людей и порождают новые творческие подходы.

С графиком трансляции виртуальных концертов вы можете ознакомиться на нашем сайте (по мере поступления сведений) в разделе «Деятельность», вкладка «Виртуальная филармония»

| Ближайшие концерты                |   |          |
|-----------------------------------|---|----------|
| Дата/Время                        | Концерт   | Статус   |
| 30 марта<br>Четверг               | Абонемент 5<br>GRAND-OPATORИUM<br><br>РАХМАНИНОВ. «АЛЕКО»<br>Уральский молодежный симфонический оркестр<br>Симфонический хор<br>Свердловской филармонии<br>Дирижер – Андрей Петренко<br>Соллисты будут объявлены дополнительно<br>Рахманинов. Три русские песни.<br>Кантата «Весна».<br>Опера «Алеко» (концертное исполнение) | Назначен |
| 17 апреля<br>Понедельник<br>19.00 | Абонемент В<br>ВЫСШАЯ ЛИГА:<br>ЗВЕЗДЫ STEINWAY<br><br>Люка Дебарг (фортепиано)<br>Франция<br>Моцарт. Соната для минор.<br>Шопен. Баллада № 2.<br>Прелюдия до-диез минор.<br>Полонез-фантазия ля-бемоль мажор. Алякан. Концерт для фортепиано соло (1 ч.)  | Назначен |

О.В. Шестакова,  
заведующий УСС



Посетители виртуальных концертов – люди, увлеченные музыкой и искусством. Среди них есть как «закоренелые» любители виртуальной филармонии, так и люди которые только-только соприкоснулись с искусством.

### Интересные факты

- 1) Идею виртуального концертного зала Свердловская филармония начала разрабатывать в 2005 году. Цель - дать возможность слушателям отдаленных территорий присутствовать на концертах наравне с жителями областного центра.
- 2) 21 сентября 2009 года состоялась первая online-трансляция.
- 3) В рамках научных исследований выявлено, что классическая музыка может способствовать понижению давления, улучшению сна, снижению тревоги и даже уменьшению боли!

Концерты транслируются бесплатно, посетить мини-зал можно по адресу: г. Первоуральск, ул. Ватутина, 38 (вход со двора). При посещении концерта при себе иметь сменную обувь или бахилы

Источники: 1. <https://www.oblgazeta.ru/culture/music/142339/>

2. <https://style.rbc.ru/health/5ee73b799a794772eb4dc052>

# Консультация специалиста

## Профилактика конфликтных ситуаций между социальным работником и получателем социальных услуг

Одной из актуальных проблем социального обслуживания пожилых людей на дому является предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций во взаимодействии социального работника и получателя социальных услуг.

Как показывает практика, чаще всего причинами конфликта социального работника и получателя социальных услуг являются:

- Особенности личности (вспыльчивость, агрессивность и т.п.).
- Межличностная несовместимость работника и получателя услуг.
- Низкий уровень профессионализма социального работника.
- Неудовлетворенность получателя качеством обслуживания.
- Нерациональная организация труда социального работника.
- Неполнота или искажение информации.
- Барьеры коммуникации (проблемы диалога, взаимопонимания сторон и т.д.).
- Инновации (страх и неприятие нового, боязнь и нежелание изменения привычного образа жизни и пр.) и др.

Выделение каждой из этих причин условно, поскольку в повседневной практике они, как правило, взаимосвязаны и воздействуют на динамику конфликта комплексно.

По результатам анализа жалоб получателей социальных услуг, докладных записок сотрудников центра социального обслуживания, опроса социальных работников, включенного наблюдения М.В. Вдовина, д-р социол. наук, заслуженный деятель науки и образования, выделила основные типы конфликтных ситуаций с пожилыми получателями социальных услуг и соответствующие способы их профилактики.

### **Конфликтная ситуация «Пропажка вещей, документов».**

После визита социального работника пожилой человек жалуется, что у него «пропали» вещи, документы. Как правило, перед возникновением такой конфликтной ситуации был разговор об этой вещи, или социальный работник брал документы для оформления чего-либо.

Как показывает практика, в подобных ситуациях социальному работнику целесообразно успокоиться,

поговорить с пожилым человеком о том, где он обычно хранил пропажу. Вместе с получателем социальных услуг нужно попытаться понять, куда бы он мог ее положить. Следует задавать обслуживаемому наводящие вопросы, и вещи вскоре могут найтись.

Также социальному работнику необходимо выполнять все требования к ведению журнала социального работника, особенно в отношении полученных от получателя услуг денег и документов. Пожилые люди нередко страдают плохой памятью. Письменное закрепление действий, подписи о выполнении – обязательная процедура в



работе с получателями социальных услуг.

### **Конфликтная ситуация «Покушение на ценности».**

Семья, религия, обычаи, привычки являются огромными ценностями для получателей социальных услуг. Пренебрежительное отношение, непонимание со стороны социального работника, осуждение этих ценностей могут привести к конфликту.

Например, обслуживаемые нередко в беседе с социальным работником ругают своих детей и внуков. У социального работника может создаться впечатление, что и он может это делать. Но это ошибка. Пожилой человек может затаить обиду. Возможно, социальный работник даже станет для него врагом.

Для профилактики подобных конфликтных ситуаций социальному работнику следует быть сдержанным, не «говорить лишнего», лучше промолчать. Толерантность – одно из основных условий бесконфликтного взаимодействия.

### **Конфликтная ситуация «Неоправданные ожидания».**

Иногда ожидания получателя социальных услуг не оправдываются. Так, он ждет лекарства по бесплатному рецепту, но их нет; надеется на значительную материальную помощь, а она

– меньше ожидаемого. В результате социальный работник, как посредник, становится участником конфликта, сам того не желая.

Профилактикой такого рода конфликта может послужить предупреждение получателя социальных услуг о различных результатах решения его проблемы. Социальному работнику не стоит обещать обслуживаемому слишком много; лучше сказать в таких случаях: «Сделаю все, что в моих силах».

### **Конфликтная ситуация «Ты мне этого не говорила».**

Нередко в процессе общения информация может искажаться и теряться. В результате происходит недопонимание и, как следствие, конфликт. Например, социальный работник вызвал врача и попросил получателя услуг подождать. Однако получатель ушел, и потом утверждает, что его не предупредили. Создается повод для конфликта.

Для профилактики, учитывая возраст обслуживаемых, физиологические, психологические и другие барьеры коммуникации, необходимо пользоваться приемом обратной связи. Если пожилой человек молчит, это не всегда означает, что он понял собеседника. Поэтому уместно его спросить: «Что Вы об этом думаете?», или «Как Вы считаете...?» Тогда станет ясно, что понял (или не понял) получатель услуг. Для пожилого человека можно завести специальный журнал для записей или прикреплять записки на виду. Можно также позвонить и напомнить обслуживаемому. Особого внимания требуют люди с проблемами слуха и зрения.



Эти и другие конфликтные ситуации время от времени могут возникать в социальном обслуживании пожилых людей. Их профилактика требует от социального работника не только жизненного опыта и личной ответственности, но и глубокой профессиональной подготовки.

Источник: <http://13rusprint.ru/books/2015/fenomen/c23.html>



# Контактная информация

ГАУ «КЦСОН «ОСЕНЬ»  
ГОРОДА ПЕРВОУРАЛЬСКА»

Адрес редакции:

г.Первоуральск, ул.Герцена, 12 б

Главный редактор: А.С. Ульянов

Составители: Е.М. Татарина, Е.А. Блохина,  
И.Н. Уварова

Авторы заметок указаны по окончанию каждого  
материала

Тираж: 999. Распространяется бесплатно

Телефон: 3439) 64-87-82

Факс: (3439) 64-87-82

Эл. почта: soc061@egov66.ru

E-mail: <https://zabota061.msp.midural.ru>

**Мы делаем вашу  
жизнь ярче!**

## ВНИМАНИЕ: ВЫ МОЖЕТЕ ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ О НАШЕЙ РАБОТЕ

На официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) создан модуль для реализации возможности оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания.

Приглашаем заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска» на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

## ИНФОРМИРУЕМ:

На базе комплексного центра социального обслуживания «Малахит» начал функционировать Центр социальной адаптации ветеранов боевых действий в Свердловской области

В настоящее время связаться с центром, развёрнутом на площадке «Малахита» на улице Бакинских комиссаров, можно по телефону в Екатеринбурге 8(343)227-30-02. Центр открыт в рабочие дни с 9:00 до 18:00.



### Городские отделения социального обслуживания на дому:

**№1,6** (территория обслуживания—г.Первоуральск)

адрес: ул.Ватутина, 38, тел. 64-91-87

**№3** (территория обслуживания—п.Динас)

адрес: ул. 50 лет СССР, 9, тел. 27-81-07



### Сельские отделения социального обслуживания на дому:

**№4** (территория обслуживания—Билимбай, Битимка, Вересовка, Крылосово, Доломитовый, Перескачка), адрес: п.Билимбай, ул.Пл.Свободы,2;

**№5** (территория обслуживания—Новоуткинск, Слобода, Прогресс, Коуровка, Кузино), адрес: п.Новоуткинск, ул.Партизан,64а, тел.29-47-39;

**№7** (территория обслуживания—Новоалексеевское, Хрустальная, Решеты), адрес: ул. 50 лет СССР, 9, тел. 27-81-07



### Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов

адрес: п.Новоуткинский, ул.Гоголя,46, тел. 29-44-09



### Социально-реабилитационное отделение «Мирный»

адрес: в 1,5 км южнее с. Битимка, тел. 29-66-93



### Отделение срочного социального обслуживания

адрес: ул.Герцена, 12б, тел. 64-78-12

### Центр проката ТСР

адрес: ул.Герцена, 12б, тел. 64-78-12



### Участковая социальная служба (отделение профилактики и социального сопровождения)

адрес: ул.Ватутина, 38, тел. 64-86-94



### Социально-реабилитационное отделение

адрес: ул.Ватутина, 38, тел. 64-81-72



### Организационно-методическое отделение

адрес: ул.Герцена, 12б, тел. 64-87-82

### ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ МОБИЛИЗОВАННЫХ

Единая телефонная линия, обеспечивающая консультацию психолога, в том числе экстренную помощь, на базе Свердловского областного медицинского колледжа

8 922 039 49 20

Телефон горячей линии ОНФ – помощь

8 800 250 18 59

### Федеральная горячая линия «МЫВМЕСТЕ»

8 800 200 34 11

Горячая линия МЧС России

+7 (495) 989-50-50

Психологическая помощь благотворительного фонда «Просто люди»

+7 (495) 025-15-35

Звонки бесплатные по России