

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя
Факультет психології та соціальної роботи
Кафедра соціальної педагогіки і соціальної роботи

Освітня програма: Соціальна робота. Управління
соціальним закладом
Спеціальність: 231 Соціальна робота

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «магістр»

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ ЗА МЕТОДОМ
«РІВНИЙ-РІВНОМУ» В УМОВАХ УНІВЕРСИТЕТУ ТРЕТЬОГО ВІКУ**

Опанасенко Ольги Олександрівни

Науковий керівник:

канд. пед. наук, доцент кафедри
соціальної педагогіки і соціальної роботи
Борисюк Світлана Олексіївна

Рецензенти:

канд. пед. наук, доцент кафедри
соціальної педагогіки і соціальної роботи
Останіна Н. С.

канд. пед. наук, доцент кафедри
соціальної роботи та освітніх наук
Національного університету «Чернігівський
колегіум» імені Т. Г. Шевченка
Платонова О. Г.

Допущено до захисту
завідувач кафедри
докт.педаг.наук,
проф. _____ Криловець М.Г.

«_____» _____ 2019 р.

Ніжин – 2019

АНОТАЦІЯ

Опанасенко О. О. Організація роботи Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» в умовах Університету Третього Віку. – Рукопис.

У магістерській роботі проаналізовано становлення та сучасний стан та розвитку Телефонів Довіри у світі та Україні. Розкрито сутність соціальної роботи з людьми похилого віку, її зміст та структуру. Узагальнено світові практики організації роботи Телефонів довіри у контексті проблеми дослідження. Проаналізовано діяльність Університетів третього віку як осередку соціальної роботи з людьми похилого віку. Схарактеризовано форми, методи соціальної роботи з людьми похилого віку у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Досліджено стан самотності людей похилого віку, клієнтів Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради. Розроблено тренінгову навчальну програму «Підготовка волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри» та проект «Організація роботи Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» в умовах Університету Третього Віку».

Ключові слова: соціальна робота, Телефон Довіри, Університет третього віку, люди похилого віку, соціальна робота з людьми похилого віку, територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), метод «рівний-рівному».

ANNOTATION

Opanasenko O. O. The organisation of the crisis hotline work with the help of peer support in the conditions of the University of the Third Age

The paper analyzes the formation and current state and development of Trust Phones in the world and Ukraine. The essence of social work with the elderly, its content and structure is revealed. Generalized world practices of organizing the work of Trust Phones in the context of the research problem. The activity of the Third Age Universities as a center of social work with the elderly is analyzed. The forms, methods of social work with the elderly in the territorial center of social services (provision of social services) are characterized. The status of loneliness of elderly people, clients of the Territorial Center for Social Services (provision of social services) of Nizhyn city council was investigated. Training training program developed

Training of volunteer consultants to work on the Hotline of the Trust Phone and the project "Organization of the work of the Trust Phone by the peer-to-peer method in the Third Age University".

Keywords: social work, Trust telephone, Third-age university, elderly people, social work with elderly people, territorial center of social service (provision of social services), peer-to-peer method.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 2 |
| РОЗДІЛ I . СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ ЯК НАПРЯМ РОБОТИ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ | 8 |
| 1.1. Історичні та теоретичні засади розвитку та становлення телефону довіри, як спеціалізованої служби у соціальній сфері | 8 |
| 1.2. Університет третього віку як інноваційна модель інтеграції людей літнього віку: вітчизняний та зарубіжний досвід | 18 |
| 1.3. Форми та методи соціальної адаптації людей похилого віку в умовах роботи територіального центру соціального обслуговування населення | 25 |
| ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ | 35 |
| РОЗДІЛ II. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ В УМОВАХ УНІВЕРСИТЕТУ ТРЕТЬОГО ВІКУ ПРИ ТЕРИТОРІАЛЬНОМУ ЦЕНТРІ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ) | 36 |
| 2.1 . Соціально – психологічні особливості людей похилого віку як клієнтів територіального центру | 36 |
| 2.2. Дослідження стану прояву самотності клієнтів територіального центру соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради | 44 |
| 2.3. Організаційно-методичні засади роботи служби Телефону Довіри в умовах Університету Третього Віку за методом «рівний-рівному» при Ніжинському Територіальному центрі соціального обслуговування населення | 51 |
| ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ | 68 |
| ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ | 70 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 74 |
| ДОДАТКИ | 80 |

ВСТУП

Вивчення соціально-психологічних проблем людей похилого віку та способів їх подолання - одна з важливих та актуальних проблем сучасного суспільства, оскільки в наш час спостерігається демографічне старіння нації, відбувається значне збільшення чисельності людей похилого віку, і, як наслідок, різні порушення їх взаємодії з соціальним середовищем. Ці порушення, як правило, призводять до розриву багатьох соціальних зв'язків і витіснення літніх людей з суспільного життя, тобто до соціальної дезадаптації.

Проблема адаптації в старості є не тільки науково актуальною, але й життєво значущою, оскільки традиційно старість сприймається як вік втрат, туги і самотності. У зв'язку з цим відбувається постійний пошук нових форм, методів та технологій соціальної роботи з людьми літнього віку з метою якомога більш ефективного вирішення проблем соціальної адаптації та інтеграції. Однією із новітніх форм соціальної роботи з людьми літнього віку є надання соціально-педагогічної послуги Університет третього віку, яку можна розглядати, як одну із сучасних форм соціальної інтеграції осіб літнього віку. Актуальність дослідження Університету третього віку, як інноваційної моделі інтеграції людей літнього віку обумовлюється широким розповсюдженням даної послуги як на громадській засадах, так і на рівні державних установ, з одного боку, а з іншого – відсутністю емпіричних досліджень особливостей самореалізації людини літнього віку в умовах Університету третього віку, які дозволили б узагальнити та уніфікувати існуючі напрацювання даного напрямку соціальної роботи.

Також, за останні двадцять років в Україні стають все більш популярними служби Телефонів Довіри як явище соціально-психологічної роботи з різними категоріями населення, в тому числі, і з людьми похилого віку.

Телефон довіри - це служба, яка є однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться у кризових станах.

Одним з основних науковців, які досліджували тему телефонного консультування вважається Моховиков Анатолій Миколайович. Його книга “Телефонне консультування ” є єдиною монографією, першим в Східній Європі керівництвом по теорії і практиці телефонної психологічної допомоги. Також питанням актуальності функціонування Телефонів Довіри займалися такі науковці як : Авраменко А., Петровський В.,Гуменко О., Завацька Л. М., Слезаров О.М., Мей Р.,Пиз А. та ін..

Проблеми людей похилого віку досліджувались соціологами (М. Александрова, А. Дмитрієв, З. Саралієва, В. Шапіро). Значний внесок у розвиток соціальної геронтології внесли: психолог Б. Ананьєв, який обґрунтував необхідність комплексного підходу до процесу старіння; сучасні геронтологи Г. Абрамова, В. Альперович, А. Лідерс, А. Козлов, Р. Яцемирська, а також зарубіжні автори – А. Адлер, Е.Берн, Е. Фромм, К. Хорнц, Т. Шибутані. Накопичено значний теоретичний матеріал та емпіричний досвід соціальної роботи з людьми похилого віку (Р. Вебер, Н. Дементьєва, Е. Карюхін, О. Краснова, І. Лотова, Є. Холостова, Н. Щукіна та інші), питання організації соціальної підтримки людей похилого віку (Н. Басов, В. Фокін, Н. Шмельова та інші), технології соціально роботи (Б. Алмазов, Н. Гарашкіна, Л. Мардахаєв, С. Харченко та ін.).

Уваги заслуговують дослідження з соціальної психології та соціальної педагогіки, щодо соціальної адаптації людей похилого віку до нових умов життя в стаціонарних закладах соціального обслуговування. У зазначених роботах доведено ефективність соціально-психологічної підтримки літніх людей (Х. Порсева), розроблено концепцію підготовки соціальних педагогів до роботи з людьми похилого віку (Ю. Мацкевич).

Особливості роботи і функціонування територіальних центрів соціального обслуговування досліджували Т. Голубенко, яка вивчала патронаж людей

похилого віку, С. Шилова досліджувала педагогічний супровід соціалізації людей похилого віку в стаціонарних установах, Н. Кирилович, яка досліджувала технології соціально-педагогічної підтримки як засобу активізації людей похилого віку в закладах соціального обслуговування.

Зважаючи на актуальність проблеми підтримки людей похилого віку, ми вибрали темою магістерського дослідження: «Організація роботи Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» в умовах Університету Третього Віку».

Об'єкт дослідження: організація телефонного консультування в умовах територіального центру соціального обслуговування населення.

Предмет дослідження: зміст та організаційно-методичні засади роботи спеціалізованої соціальної служби Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» в умовах Університету третього віку при Ніжинському територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Мета магістерської роботи полягає в обґрунтуванні особливостей організації роботи Телефону Довіри як засобу подолання самотності людей похилого віку та їх соціальної адаптації в умовах Територіального центру через реалізацію проекту «Організація роботи Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» в умовах Університету третього віку».

Завдання дослідження:

1. Вивчити стан означеної проблеми в теорії та практиці соціальної педагогіки і соціальної роботи.
2. Розкрити зміст та організаційні засади роботи служби Телефону Довіри в умовах Університету третього віку за методом «рівний-рівному».
3. Дослідити стан прояву самотності клієнтів Територіального центру соціального обслуговування населення.
4. Створити та реалізувати Проект «Організація роботи Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» в умовах Університету третього віку» при територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради.

Методи:

- теоретичні методи: аналіз науково-педагогічних джерел, порівняння, узагальнення, систематизація;
- емпіричні методи: спостереження, опитувальні методи (анкетування, інтерв'ю), статистичні методи обробки даних.

Новизна та теоретичне значення отриманих результатів дослідження полягає у тому, що було описано організаційно-методичні засади роботи спеціалізованої соціальної служби Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» в умовах Університету третього віку при територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці та апробації тренінгової навчальної програми «Підготовка волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри за методом «рівний – рівному» в умовах Університету Третього Віку», яку можна у подальшому використовувати у роботі спеціалістів територіального центру соціального обслуговування та при практичній підготовці фахівців соціальної сфери загалом.

Апробація дослідження здійснювалася шляхом:

- 1) Сертифікованої участі у навчальній програмі післядипломної освіти «Основи консультування в руслі Позитум – підходу» (Ввідний модуль Базового курсу) (квітень 2017 р.);
- 2) участі у **двох** міжнародних Круглих столах :
 - «Сучасний портрет фахівця соціальної сфери» у Вищій державній професійній школі у Хелмі (19 березня 2018р.);
 - «Територія партнерства: університет третього віку в Україні та Польщі».(м. Ніжин, 16 листопада 2018р.) ;
 - Міжнародному науково-практичному семінарі «Культура і освіта в Україні та Польщі» (25-26жовтня 2019р.);
- 3) участі у **шести** міжнародних науково-практичних конференціях:

- Міжнародна науково-практична конференція «Universum View» (28 вересня 2018р.);
 - Міжнародна студентська науково-практична конференція «Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення» (26 квітня 2017р.);
 - II Міжнародна студентська науково-практична конференція «Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення»(26 квітня 2018 р.);
 - II Міжнародна науково-практична конференція «Партнерська взаємодія у системі інститутів соціальної сфери» (15-16 листопада 2018р.) ;
 - III Міжнародна науково-практична конференція «Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення» (14 травня 2019р.);
 - Міжнародна науково-практична конференція «Жінка в освіті та науці» (7-8 листопада 2019р.). Доповідь на тему :«Особливості підготовки жінок-консультантів до роботи на Телефоні Довіри в умовах Університету Третього Віку».
- Результати магістерської роботи були висвітлені у *шістьох* публікаціях, а саме :
- «Маркетинг соціальних послуг для людей пенсійного віку в сфері освіти» (Збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції «Universum View» ст. 222-223.);
 - «Діти як клієнти служби телефону довіри».(Збірник матеріалів міжнародної студентської науково-практичної конференції «Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення» ст.. 163-165);
 - «Соціальна робота з жінками та дітьми які зазнали сімейного насилля» (Збірник матеріалів II міжнародної студентської науково-практичної конференції «Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення» ст124-126.)

- «Особливості становлення та розвитку університетів третього віку в світі» (Збірник матеріалів II міжнародної науково-практичної конференції «Партнерська взаємодія у системі інститутів соціальної сфери» ст. 99-101);
- «Організаційно – методичні аспекти роботи служби телефону довіри в Україні» (Збірник матеріалів III міжнародної студентської науково-практичної конференції «Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення» ст.125-127);
- «Волонтерський рух як ресурс соціально-педагогічної підтримки вразливих верств населення» (Збірник матеріалів міжнародного науково-практичного семінару «Культура і освіта в Україні та Польщі» ст.).

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків, кількість сторінок – 80 (без додатків).

РОЗДІЛ I . СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ ЯК НАПРЯМ РОБОТИ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1. Історичні та теоретичні засади розвитку та становлення телефону довіри, як спеціалізованої служби у соціальній сфері

Телефон довіри - це спеціалізована служба, яка є однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться у кризових станах.

Ідея використання консультування по телефону як методу соціальної роботи, так званих Телефонів Довіри, виникла у 50-тих р. ХХ ст. через необхідність надання допомоги особам, що з певних причин потрапили у складні життєві обставини. Її автором вважається англіканський пастор Чад Вара, а поштовхом до її появи став трагічний випадок. Чотирнадцятирічна дівчинка, не маючи жодних знань про зміни, які відбуваються в організмі жінки в період статевого дозрівання, потракувала симптоми менструації як смертельну хворобу. Розгубленість, страх і байдужість дорослих спричинили у дівчинки психічний розлад та емоційну кризу, що врешті-решт призвели до самогубства.

Спостерігаючи за зростанням частоти самогубств (на той час у Лондоні в середньому троє осіб щодня вчиняли самогубство), пастор почав усвідомлювати необхідність надання цим людям допомоги у формі розмов, обміну знаннями чи просто психологічної підтримки з боку небайдужих людей.

За ініціативи пастора Чада Вара в листопаді 1953 р. виникла перша телефонна служба, яка мала на меті попереджувати самогубства. Про створення служби Чад Вара поінформував громадськість через лондонську газету, зазначивши, що допомогу отримає кожен, хто почувається безпорадним, самотнім і не може самостійно вирішити свої проблеми. Перші дзвінки надійшли на телефон, встановлений в одному з приміщень церкви St.

Stephen Walbrook у Лондоні, 2 листопада 1953 р. Даний спосіб надання допомоги значно зацікавив осіб, які знаходились у кризовій ситуації, і людей, які хотіли долучитися до надання своєчасної допомоги тим, хто її потребував. З підвищенням інтересу громадськості до діяльності волонтерської організації, яка мала назву «Самаритянський телефон довіри» почали долучатися дедалі більше добровольців-благодійників. І, незважаючи на те, що служба була ініційована та створена духовною особою, її діяльність не носила релігійного характеру, а назва була взята з біблійної притчі, і пов'язана з постаттю доброго самаритянина, з яким і сьогодні пов'язують і порівнюють всіх волонтерів, які безкоштовно надають допомогу і підтримують осіб, що опинились у кризовій ситуації [5].

Ще з 1959 р. служби телефонного консультування, схожі на «The Samaritans», почали стрімко з'являтися в Единбурзі, Глазго, Абердині і Данді. Вже 1 листопада 1961 р. нове відділення «The Samaritans» почало працювати в Північній Ірландії. У 1962 р. у Великій Британії вже налічувалось 41 відділення «Самаритянського телефону довіри», які аж до 1967 р. діяли на добровільних, волонтерських засадах. Вже за декілька років благодійна організація перетворилася в товариство з обмеженою відповідальністю, а з 1967 р. у ній з'явилися перші штатні працівники, що стало початком професійної діяльності Телефону Довіри.

Для того, щоб вдосконалити форми допомоги «Самаритянського телефону довіри» були розроблені основні положення щодо його діяльності:

- У разі виникнення кризи абонент повинен мати можливість зв'язатися з консультантом по телефону у будь-який час доби,
- черговий повинен спочатку уважно вислухати абонента, якому більше нікуди звернутися за порадою, розумінням і співчуттям, виявити щире повагу і зацікавлення його ситуацією,
- абонент повинен мати повну свободу в прийнятті рішень, а також у припиненні розмови з власного бажання,

- факт повідомлення в екстрену телефонну службу допомоги про кризову ситуацію, як і сам зміст розмови, становлять таємницю,
- чергові консультанти, при наданні допомоги, можуть звернутися за порадою до спеціалістів з інших галузей,
- допускається можливість отримання матеріальної допомоги від інших організацій та установ, адже чергові консультанти працюють безкоштовно,
- черговим заборонено нав'язувати абонентам особисті думки та переконання або чинити на них тиск, керуючись політичними, релігійними чи філософськими аргументами [28].

Поряд з Телефонами Довіри у Великій Британії діють осередки, які надають консультації он-лайн, а також провадять тренінги для волонтерів. За діяльність, спрямовану на служіння нужденним, пастор Чад Вара отримав численні нагороди та відзнаки, а у 2000 р. був нагороджений Орденом Кавалерів Пошани.

Британський досвід і здобутки Чада Вара послужили основою для створення Телефонів Довіри в інших країнах Європи. У 1959 р. перші подібні служби з'явилися в Німеччині, Франції, Італії, Угорщині та Чехословаччині. У 1960 р. в місті Боссе (Швейцарія) відбулася перша міжнародна зустріч представників Телефонів Довіри з цілого світу, на якій було створено Міжнародний інформаційний центр [5].

У 1967 р. на міжнародному конгресі що відбувся в Женеві була створена Міжнародна федерація служби екстреної допомоги по телефону International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES). Досягненням конгресу стало загальне для всіх країн - членів IFOTES узгодження цілей діяльності служб Телефонів Довіри, правил їх ефективного функціонування, а також методів і принципів надання кваліфікованої допомоги.

IFOTES визначила принципи надання допомоги нужденним:

- Телефон Довіри повинен бути доступним кожній людині, яка потребує допомоги, в будь-який час, незалежно від віку, статі чи релігійної приналежності,

- кожен абонент має право бути почутим, незалежно від своїх вірувань, переконань чи способу життя,
- вислуховування відбувається відкрито, а волонтер ніколи не нав'язує абоненту будь-яких зобов'язань,
- інформація, яку надає абонент, є конфіденційною,
- під час розмови абонент повинен залишатися анонімним, а волонтер також має право на анонімність,
- при телефонах чергують спеціально підготовані і відібрані волонтери, які з метою забезпечення якості консультування співпрацюють із консультантами та постійно вдосконалюються,
- Телефон Довіри є для абонента повністю безкоштовним.

На кінець 60-х років мережа Телефонів Довіри у світі задовольняла потреби майже всіх, хто до неї звертався. Розвиток цієї форми допомоги, а також поштовплення діяльності на міжнародній арені сприяли професіоналізації телефонного консультування і спеціалізації Телефонів Довіри за сферами надання допомоги, наприклад, жертвам насилля в сім'ї, людям з різними видами залежності або з конкретними захворюваннями чи проблемами, а також окремим віковим групам[51].

Вже починаючи з 1970 р. в усьому світі почали створюватися Телефони Довіри для дітей і молоді. Перший Телефон Довіри для дітей «Youthline», з'явився за ініціативи групи молодих людей, і запрацював у 1970 р. в Окленді (Нова Зеландія). Наразі «Youthline» здійснює широкомасштабну діяльність.

У 1971 р. в Швеції була створена організація «Children's Rights In Society» - «Права дітей у суспільстві», метою якої стало забезпечити дотримання прав дітей і створення гідних умов життя. Організація налічує 10 тисяч членів, має національне бюро в Стокгольмі і п'ять регіональних відділень, які забезпечують функціонування Телефону Довіри, спілкування у чаті, форуми, заходи з поліпшення становища дітей, громадські кампанії і залучення ЗМІ, Телефону Довіри для дорослих у справах дітей, і надають безпосередню допомогу дітям (наприклад, дітям зі Швеції - жертвам цунамі

2004 р.). Лінію Телефонів Довіри для дітей у Швеції обслуговують 600 волонтерів, а Телефон Довіри для дорослих у справах дітей, сайт і форум - 70 штатних працівників.

Нідерландська служба Телефон Довіри для дітей і молоді під назвою «Kindertelefoon» розпочала свою діяльність у Амстердамі 10 травня 1979 р. за ініціативою волонтерів, зокрема, приуроченою до Міжнародного року дитини.

Служба цілодобово надає безкоштовну допомогу дітям і підліткам до 18 років, а іноді навіть особам віком до 25 років. Перші офіси «Kindertelefoon» з'явилися в Амстердамі, Утрехті, Роттердамі і Герлені. Зараз мережа налічує 15 бюро і 18 філій, до роботи в яких залучені 40 штатних працівників (зайнятих переважно на пів-ставки) і 800 волонтерів.

«Kindertelefoon» є членом Child Helpline International (СНІ) та, відповідно до завдань цієї організації, окрім допомоги по телефону, забезпечує налагодження зв'язків з установами допомоги (виступає посередником при переданні дітей під опіку закладів, які надають професійну допомогу), надає широкий спектр послуг з правового забезпечення допомоги та опіки, і допомогу з боку мережі, до якої входять 147 членів СНІ у 133 країнах.

У 1986 р. у Великій Британії за сприяння відомої телеведучої Естер Ранцен, стурбованої проблемою насилля над дітьми, почав роботу Телефон Довіри під назвою «ChildLine». Окрім телефонних ліній, великою популярністю серед молоді користуються інтернет-сторінка «ChildLine» і чат, що забезпечує он-лайн допомогу. «ChildLine» працює цілодобово: вдень зв'язок підтримують волонтери, а вночі - штатні працівники 14 регіональних бюро. Дзвінки абсолютно безкоштовні, не реєструються білінгом, а отже, абсолютно анонімні. У відповідь на свої повідомлення молодь може отримати довідку, інформацію чи консультацію он-лайн з проблем самотності, вагітності, сексуального насилля, втрати близької особи, самокалічення. У екстремальних випадках, за безпосередньої загрози життю або здоров'ю дитини працівник служби вживає конкретних заходів, як на прохання абонента, так і без його

згоди, зокрема, у тих випадках, коли існує реальна загроза насилля з боку людей, що мають владу над дитиною, або коли телефонує особа, яка вчиняє насилля. Рішення про вжиття заходів реагування ухвалює відповідальна особа - менеджер за погодженням з керівником відповідного регіонального бюро [5].

У Росії Телефони Довіри створювалися як відділення невідкладної медико-психологічної допомоги. Один з перших телефонів був організований у Санкт-Петербурзі в 1981 р. на базі наркологічного диспансеру. У Москві початок роботи Телефону Довіри датується 1982 роком, тут він був однією із ланок превентивно - суїцидальної служби.

Враховуючи соціально-психологічну і політичну атмосферу початку 80-х років, цей досвід не отримав достатнього розповсюдження. До 1985 року в Росії було створено лише 4 подібні телефонні служби. У 1988 р. на території Росії було створено іще 5 телефонних ліній невідкладної психологічної допомоги, у 1989 – 10, у 1990 – 11 служб Телефонів Довіри.

У 1991 р. функціонували вже 25 телефонів невідкладної психологічної допомоги і була створена Російська асоціація телефонів невідкладної психологічної допомоги

В теперішній час у Росії діють більше 215 телефонів для психологічної консультативної допомоги. Більше 2500 консультантів Телефонів Довіри у різних регіонах Росії, що цілодобово надають підтримку своїм співвітчизникам. За узагальненими даними близько 1,5 млн. людей у відчай щорічно звертаються за допомогою на Телефони Довіри[42].

Порівняно зі світовим досвідом телефонне консультування в Україні має не таку тривалу історію. Але за понад двадцятирічну історію служба Телефону Довіри встигла набути не лише досвіду, а й нових форм, специфічних для української держави.

Перша українська служба екстреної телефонної психологічної підтримки була створена у 1983 р. в місті Дніпропетровськ на базі психоневрологічного диспансеру, телефонними консультантами у ній працювали психологи і лікарі-психіатри.

У роки застою до функціонування широкої і доступної мережі служб телефонної підтримки суспільство і держава ставилися підозріло і не розглядали її як необхідну частину соціальної підтримки населення.

У 1987р. був заснований «Молодіжний Телефон Довіри» в місті Одеса при благодійному фонді як неприбуткова громадська організація.

У Львові подібна служба працює з 1995 року. На телефонній лінії за номером 058 чергують 70 волонтерів, переважно студенти, що вивчають психологію, педагогіку та соціологію у Львівському національному університеті ім. І. Франка. А розпочиналося все у двох кімнатах старого будинку, де були встановлені два телефонних апарати.

у 1989р. – Телефон Довіри відкритий у Києві при міському психоневрологічному диспансері. Тоді служба Телефону Довіри була зорієнтована на іноземців, які мають проблеми зі здоров'ям.

З 1989 року у Полтаві працює медико-психологічна служба Телефону Довіри при обласному наркологічному диспансері.

З 1991 року за сприяння Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту почали з'являтися служби Телефону Довіри у великих містах України та в обласних центрах.

Телефон Довіри «Ставропігюн» у Львові існує з 1 листопада 1997 року. Телефонувати можна цілодобово, у будні і в вихідні, 24 години 7 днів на тиждень. Це служба, яка надає екстрену первинну психологічну допомогу по телефону. Така допомога є адресною і надається людям, що перебувають у кризових, стресових станах розпачу, і має на меті профілактику вчинення самогубств. Кожен, хто звернеться по допомогу на Телефон Довіри, уважно вислухають волонтери, які виявлять щире розуміння проблем абонента.

Найбільше зусиль спрямовано на психологічну та емоційну підтримку, але дуже часто надається консультативна допомога, бо на Телефоні Довіри існує велика база скерувань (при потребі) в інші служби та організації.

Зміст телефонної розмови тримається в таємниці. Консультант гарантує анонімність і конфіденційність абоненту, анонімним також є факт розміщення

самої служби. Робота консультантів йде на волонтерських засадах, всі вони навчаються за спеціальними програмами та проходять професійний відбір. Їх завдання полягає в допомозі людям вийти з кризової ситуації, уважно її вислухавши і разом спробувати знайти можливі шляхи вирішення проблеми, з якою звернувся абонент та при необхідності направити його в спеціалізовану службу.

Служба Телефону Довіри допомагає всім особам, незважаючи на національність, стать, вік чи віросповідання абонента. Консультанти служби не мають права чинити жодного тиску на абонента: ідеологічного, релігійного чи морального[51].

У 1992 р. 15 служб Телефонів Довіри організували Українську національну асоціацію телефонних консультантів.

Завданнями асоціації визначено такі:

- організація теоретичної і практичної діяльності, що спрямовується на розвиток служб телефонного консультування в Україні,
- сприяти створенню і функціонуванню нових служб телефонного консультування,
- обмінюватись інформацією між іншими службами телефонного консультування,
- проводити конференції, семінари, творчі зустрічі, які будуть сприяти розвитку професійних контактів з різними службами телефонної допомоги інших держав.

Найбільш поширеними в Україні є лінії Телефонів Довіри, що функціонують при соціальних службах, різних установах соціальних закладах та лікарнях.

Зокрема, у 1997 році нормативно було закріплено функціонування Телефону Довіри при центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді як інформаційно-довідкової, соціально-психологічної, консультативної служби («Типове Положення про Телефон Довіри при центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» затверджено наказом Міністерства України у справах

сім'ї, молоді та спорту від 14 жовтня 1997 р. N 13/5). Мережа даної служби, згідно вказаного документу, забезпечувала цілодобове надання безкоштовної психолого-педагогічної, медичної, правової та інформаційної допомоги всім, хто її потребував і звертався до Телефону Довіри .

Для того щоб підвищити ефективність діяльності служб телефону Довіри і розширити їх мережу в Україні, ще у квітні 1998 р. була створена та зареєстрована Міністерством юстиції України Всеукраїнська асоціація телефонних консультантів, до складу якої входила і «Молодіжна лінія телефону довіри при центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді [28].

Станом на 2016 рік в Україні діє 67 спеціалізованих формувань – Служб Телефонів Довіри.

Загалом за багаторічну історію роботи екстрених ліній телефонного консультування сформувався основні категорії проблем, з якими звертаються клієнти до служб телефонів довіри: кризові стани (екстремальні ситуації, втрата близької людини, хвороби, проблеми дітей та підлітків, жертв сексуального насилля), сімейні конфлікти, суїцидальна поведінка, вікові, екзистенціальні кризи, проблеми адикції (вживання психоактивних речовин, алкоголізм, ігрова, комп'ютерна залежність, релігійні та духовні проблеми), спілкування із душевнохворими.

Найпоширенішою в Україні є «Професійна модель» організації роботи служби Телефонів Довіри, що дозволяє їй здійснювати свою діяльність за трьома напрямками: соціально-психологічним, соціально-педагогічним та психотерапевтичним.

Соціально-психологічний напрям має на меті надання психологічної підтримки по телефону особам, що звернулися з проблемами міжособистісного характеру, при змінених психічних станів чи з проблемами в адаптації. Консультант повинен допомогти абоненту розібратись у проблемі, встановити її причини, обговорити результати діагностики, допомагаючи знайти шляхи її вирішення.

Соціально-педагогічний напрям включає в себе допомогу особам, які звернулися з питаннями проблем в сім'ї, виховання дітей, сімейного неблагополуччя. Консультант, в свою чергу, допомагає розібратися в проблемі, знайти способи її розв'язання, при цьому повинен орієнтуватися на соціальні зв'язки, мікро, макро та мезо-соціуми абонента.

Психотерапевтичний напрям уособлює в собі надання консультації абонентам, що переживають різні психотравмуючі ситуації, мають психічні розлади чи суїцидальні наміри. Лікар-психотерапевт повинен контролювати поведінку та емоційний стан абонента за допомогою використання психотерапевтичних методів спілкування з такими особами при цьому враховувати їхній стан, категорію інвалідності а також діагноз.

Наразі діяльність служби Телефонів Довіри по наданню екстреної психологічної, соціальної та педагогічної допомоги населенню є досить актуальною, бо дає можливість будь-якій людині отримати швидко і доступну допомогу від професіоналів високого рівня.

Проаналізувавши діяльності служб Телефонів Довіри можна сказати, що для того, щоб підвищити ефективність їхньої роботи варто звернути увагу на такі напрями як : узагальнення та поширення зарубіжного досвіду, всебічна підтримка нещодавно створених консультативних центрів та проведення необхідних заходів для формування нових. Разом з тим, окреслити причини, що знижують ефективність роботи служб консультування по телефону, а саме: неповна укомплектованість кадрами, недостатня їхня кваліфікація, незадовільне фінансування, слабке методичне та матеріально-технічне забезпечення [41].

Отже, можна сказати, що історія становлення телефонного консультування, як методу соціальної роботи зародилась ще в середині ХХ століття, і виникла з потреби надання психологічної підтримки всім, хто почувався безпорадним, самотнім і не міг самостійно вирішити свої проблеми. Що викликало неабиякий інтерес у громадськості і до благодійної консультативної діяльності долучалося дедалі більше добровольців. І ця діяльність переросла в низку служб і організацій майже в кожній країні світу, які і до сьогодні здійснюють консультативну роботу по Телефону Довіри.

1.2. Університет третього віку як інноваційна модель інтеграції людей літнього віку: вітчизняний та зарубіжний досвід

Питання інтеграції людей літнього віку є однією із глобальних проблем у сучасному світі, тому суспільство має взяти на себе зобов'язання вирішити проблеми соціального захисту та матеріального забезпечення цієї категорії людей. Ці питання вирішуються, як на рівні держави, науки, так і на рівні різних соціальних інститутів. Так, геронто-соціологія спрямовує свої зусилля на пошук шляхів покращення становища літніх людей у сучасному суспільстві, аналізу соціальних факторів біологічного та психологічного старіння, та їх впливу на прискорення чи уповільнення процесів старіння.

На думку одного із провідних геронто-соціологів В. Д.Альперовича, соціальні проблеми людей літнього віку, їх соціальний статус, місце у сучасному суспільстві, в соціальній структурі різних соціальних систем, в сім'ї, взаємодія з іншими віковими групами, зміни в структурі особистості - все це стає предметом спеціальних соціологічних досліджень. Нині ці питання знаходяться в центрі уваги більшості дослідницьких програм і соціальних інститутів, спрямованих на наукове обґрунтування та розроблення низки стратегій щодо забезпечення можливостей до самореалізації людей літнього віку в сучасних реаліях [2].

Проблема соціалізації людей похилого віку є не тільки науково значимою, але і дуже актуальною в реальному житті, оскільки зазвичай старість сприймається як вік самотності, втрат і туги. У зв'язку з цим постійно відбувається пошук нових форм, методів та технологій соціальної роботи з людьми похилого віку з метою підвищення рівня ефективності вирішення проблем соціальної адаптації та інтеграції. Однією із сучасних форм соціальної інтеграції людей похилого віку є надання соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку», яку можна розглядати як одну з новітніх форм соціальної адаптації людей похилого віку.

Наразі питання старіння визначають одним з головних досягнень і, в той же час, одним з основних викликів ХХ століття. Організація Об'єднаних

Націй провела у 1982 році Всесвітню асамблею з проблем старіння, а Генеральна Асамблея схвалила Міжнародний план дій щодо проблем старіння. У 1990 році Генеральна Асамблея ООН проголосила 1 жовтня Міжнародним днем людей похилого віку, а через рік прийняла «Принципи ООН стосовно людей похилого віку», на реалізацію яких спрямована соціальна робота з даною категорією населення.

Було визначено такі принципи соціальної роботи з людьми літнього віку: незалежність, участь, що передбачає бути залученими до життя суспільства, займати активну позицію щодо участі у розробці й здійсненні політики, яка безпосередньо стосується їхнього добробуту, ділитися своїми знаннями і передавати досвід представникам молодого покоління, догляд, реалізація внутрішнього потенціалу, тобто надання можливості для всебічної реалізації свого потенціалу, гідність.

Ці принципи лежать в основі методів, технологій та відповідних їм форм соціальної роботи з людьми літнього віку.

Науковці виділяють наступні форми соціальної роботи з людьми літнього віку: матеріальна допомога, яка включає пенсії та допомоги, натуральну підтримку у вигляді продуктів харчування, медикаментів, засобів особистої гігієни, палива, покращення соціальних умов, соціальне обслуговування в стаціонарних установах та вдома, психолого-соціальна підтримка у вигляді консультацій з питань різного характеру, організація культурного дозвілля та освітні послуги.

Так, однією з активних форм соціальної адаптації людей літнього віку до нових умов життєдіяльності може бути залучення до освітніх форм діяльності, що спрямовані на саморозвиток та самореалізацію особи літнього віку в освітньому середовищі [40].

Освіта людей похилого віку, на сьогодні, виступає структурним елементом безперервної освіти та має власні концептуальні засади, які вимагають враховувати характерні психофізіологічні зміни особистості при оптимально-позитивному старінні. До цих змін відносять уповільнення

реакцій при швидшій і більшій стомлюваності, звуження обсягу та зменшення тривалості зосередження уваги, погіршення здатності до сприйняття, труднощі розподілу і переключення уваги, підвищення чутливості до сторонніх перешкод, зниження здатності концентрувати увагу, помітне зменшення можливостей пам'яті, ослаблення нахилу до, так званого, «автоматичного» запам'ятовування, труднощі у відтворенні отриманої інформації.

З самого початку освіта людей похилого віку базувалася на навчальних програмах для дорослих, які згодом були трансформовані, шляхом введення специфічних дисциплін для людей літнього віку. На сьогодні в східних та західно-європейських країнах існує багато різноманітних за структурою моделей науково орієнтованої неперервної освіти. У навчальних програмах, розроблених для старшого покоління, використовуються різні терміни: навчання людей похилого віку, університети третього віку, наукова неперервна освіта для старших дорослих. Структура програм для студентів літнього віку залежить від регіональних, національних умов, кадрового забезпечення та фінансування [38].

У деяких країнах світу навчання людей похилого віку інтегроване здебільшого в університетах, це такі країни як: Австрія, Німеччина, Польща. В Італії чи Словенії навчання літніх людей є автономним або кооперативно прив'язаним до університетів. Але в цілому терміни, моделі освіти, структури програм відображають види інституцій, що сприяють, або забезпечують освіту людей літнього віку та їх мету, яку вони ставлять зараз перед собою чи ставили ще на момент створення.

Багато провідних науковців вважають, що процес старіння людини визначається не так генетичним складом, як способом життя, який включає можливості подальшого розвитку, «другого зростання», що тісно пов'язане з безперервною освітою, освітою упродовж життя. П. Ласлетт стверджує, що третій вік - це не період часу, а тип якості життя. Згідно Д. Гарвіна, люди, життя яких ілюструє розвиток, - це наполегливі учні, а їхнє навчання - не

просто стимулювання розумової діяльності з отриманням нової інформації, а застосування знань для позитивного способу життя. Обґрунтовуючи взаємозв'язок благополучного життя і навчальної активності протягом періоду третього віку, Р. Мак-Нейл наголошує, що «... здорові, активні люди, які продовжують свою розумову діяльність у старості, ілюструють сталість і навіть підвищення різних вимірів когнітивного функціонування». Б. Грумбрідж довів, що роль освіти у зменшенні соціальної залежності людей похилого віку, яке через певні демографічні чинники стрімко зростає, значно посилюється. Особи, які мають ширший вибір освітньої діяльності у пізньому віці, виявляють вищу здатність підтримання своєї незалежності, ніж ті, чий можливості такого вибору обмежені[47].

Вказуючи на тісний зв'язок освітньої активності людей третього віку та їхньої здатності до самостійного життя, зниження фізичної, психічної і соціальної залежності від інших, Б. Грумбрідж визначив п'ять основних причин, які розкривають необхідність освіти людей похилого віку, наголошуючи при цьому, що їх повинні усвідомлювати і політики, і суспільство, і власне старші:

- освіта людей похилого віку сприяє підтриманню їхньої незалежності та впевненості у собі і таким чином знижує зростаючі виклики, що покладаються на суспільні і приватні ресурси,
- освіта - це основний фактор, що дає змогу людям третього віку легше справлятися з чисельними практичними і психологічними проблемами у складному, змінному і роздробленому світі,
- освіта для людей третього віку (як суб'єктів так і об'єктів освітньої діяльності) посилює їхній дійсний та потенційний внесок у розвиток суспільства,
- самооцінка і самовираження людей третього віку, їхня здатність ділитися досвідом з молодшими поколіннями сприяє налагодженню балансу і взаєморозуміння між ними, що є необхідним у сучасному світі конфліктів,

- освіта - вирішальний чинник для багатьох людей похилого віку, які виступають за можливість навчання і самовираження.

Важливість освіти людей третього віку полягає не тільки у здобутті нових знань, а в можливостях комунікації, розвитку і самовираженні, а також у зниженні психологічної та соціальної залежності від інших, натомість – у покращенні контактів з молодшими поколіннями[36].

Міжнародний досвід реалізації Університетів третього віку узагальнено може бути відображений у 5 моделях:

1) Західноєвропейська (або «Vellas») модель, яка тісно пов'язана з університетом в системі формальної освіти або є його складовою, метою якого є підвищення якості життя літніх людей, постійні освітні програми для літніх людей в тісній кооперації з іншими, більш молодими, віковими групами, координація геронтологічних дослідницьких програм, залучення початкових і постійних освітніх програм в галузі геронтології.

2) Англосаксонська модель, яка особливо практикується у Великій Британії та різних англомовних країнах. Її відмінною рисою є взаємодопомога в навчанні. Перший УТА в Великобританії був створений в Кембриджі, в липні 1981 року, і швидко розповсюдився в інших містах і населених пунктах. Цей підхід заснований на самодопомозі, принципах взаємності. Групи самодопомоги включають людей, що збираються разом з метою забезпечення взаємної підтримки та обміну інформацією, мінімізують соціальну дистанцію між людьми літнього віку.

3) Культурно-гібридні моделі УТА, які включають як франкомовні, так і британські елементи. В Фінляндії - університетські програми, які використовують ресурси університету, але потім в значній мірі залежать від «локальних груп навчання» літніх людей для визначення навчальних програм політики відкритих дверей та кооперативних союзів. На Мальті - лекції університетських професорів поєднуються з груповими заняттями під керівництвом студентів.

4) Північноамериканська франкомовна модель в багатьох рисах нагадує «Vellas» модель, але з суттєвою участю студентів у плануванні курсів. Південноамериканська модель (також - на основі «Vellas»), але із залученням до навчання переважної більшості населення літнього віку.

5) Китайська модель - сфокусована на житті спільноти та збереженні традиційної культури[7].

Аналіз наукової літератури стосовно досвіду реалізації Університету третього віку дав нам можливість з'ясувати, що вперше методологія створення Університетів третього віку в Україні була створена інститутом геронтології в 1985 році для підприємств радянського періоду щодо підготовки людей передпенсійного віку до виходу на пенсію та збереження при цьому соціальної активності, але у сучасних реаліях вона не є актуальною і практично не реалізовується.

Сучасний стан впровадження функціонування Університетів третього віку характеризується двома рівнями: державним та недержавним. На першому рівні відбувається реалізація в обласних, муніципальних, районних управліннях, територіальних центрах та за допомогою їх партнерів, на базі яких організовується Університет третього віку.

Вищі навчальні заклади стали партнерами територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в таких містах як Чернівці (Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича), у Львові (Львівський державний університет фізичної культури), в Дніпропетровську (Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля), у Кременчузі (Кременчуцький інститут Дніпропетровського університету економіки і права), в Дніпродзержинську (Дніпродзержинський державний технічний університет), у Чернігові (Чернігівський національний технологічний університет) та у Ніжині (Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя) [39].

Щодо представників недержавних форм власності, то в Україні представлені Університети третього віку, що засновані такими суб'єктами:

1) національні громадські організації заснували Університет третього віку в Києві за підтримки громадського руху «Кияни передусім!» та особисто Віктора Пилипишина, при недержавній громадській організації «Справа Кольпінга» що має християнсько-соціальний напрямок діяльності створено три Університети третього віку для літніх людей - в містах Львів, Стрий та Івано Франківськ,

2) Рухи або благодійні фонди у партнерстві з іноземними спонсорами. Наприклад, ініціатором засад співпраці іноземних та національних недержавних організацій є «Школа для тих, кому за 70» що в місті Харкові. Її організаторами є німецький фонд «Пам'ять, відповідальність і майбутнє» та Всеукраїнський благодійний фонд «Турбота про літніх людей в Україні»,

3) фінансові структури. Прикладом служить експеримент соціальної стратегії банку «Надра», який відкрив перший фінансовий «Пенсійний клуб». У якому представники старшого покоління можуть отримувати безкоштовні консультації з питань фінансів і заощаджень, а також приємно проводити час у колі своїх товаришів, обговорювати останні новини, заводити нові знайомства і навіть займатися творчою діяльністю,

4) навчальні заклади приватної форми власності, зокрема Навчально-науковий Інститут магістерської підготовки та післядипломної освіти з жовтня 2009 року розпочав навчання осіб літнього віку,

5) фізичні особи. Саме так був створений сайт – «Комп'ютерна академія», за допомогою якого можна знайти відповіді на багато питань про користування комп'ютерною технікою та мережею інтернет. Проект «Комп'ютерна академія для пенсіонерів» створив Сергій Георгійович Авдевін, який працював військовим лікарем[24].

Отже, освіта осіб пенсійного віку не ставить за мету отримання нової професії та подальшого працевлаштування. Даний вид соціального навчання, відноситься до так званої неформальної освіти, завданням якої є персональний розвиток особистості, соціальна адаптація та збереження активної позиції

людей похилого віку, тому що отримання нових знань дозволяє студентам пенсійного віку реалізувати свої здібності, залишатися самостійними і бути менш схильними до стресових станів у кризові періоди життя.

1.3. Форми та методи соціальної адаптації людей похилого віку в умовах роботи територіального центру соціального обслуговування населення

Соціальна адаптація людей похилого віку до умов сучасного суспільства є одним з найважливіших завдань соціальної роботи, тому що ця сфера науково-практичної діяльності орієнтована на створення позитивних умов для соціального розвитку особистості людини старшого віку, яка сьогодні позбавлена можливості бути активним учасником суспільного життя.

Соціальна адаптація є процесом активного пристосування особистості до умов нового соціального середовища, і, водночас, виступає його результатом. Процес соціальної адаптації безперервний, тому постійні зміни соціальної дійсності потребують нових способів пристосування громадян похилого віку [41].

Літні люди належать до найменш захищених і найбільш соціально уразливих соціальних груп. Особливо це стосується тих людей, які внаслідок різних обставин опинилися поза межами сімейної підтримки та опіки. Така категорія людей похилого віку змушена шукати захисту в іншому середовищі. Однією з можливостей соціального захисту літніх людей є створення геріатричних установ, які здатні забезпечити їм гідні умови проживання, лікування, реабілітації та проведення дозвілля[31].

Однією з установ, які займаються проблемами людей похилого віку є територіальні центри соціального обслуговування населення.

Територіальний центр – заклад в якому надаються соціальні послуги громадянам, що потрапили у складні життєві обставини і потребують сторонньої допомоги, в умовах стаціонарного, денного або тимчасового перебування, за місцем свого проживання.

Територіальні центри, у своїй діяльності виконують такі завдання:

1) Виявляти громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, які не в змозі самі себе обслуговувати, і потребують сторонньої допомоги, громадян які потрапили в складні життєві обставини у зв'язку з настанням безробіття, в наслідок стихійного лиха чи катастрофи, визначення їх індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг та формування електронної бази таких громадян;

2) Забезпечувати якісне надання соціальних послуг громадянам;

3) Встановлювати зв'язки з організаціями, підприємствами та установами всіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, яких обслуговують територіальні центри, з метою сприяння в наданні кваліфікованих соціальних послуг громадянам.

У територіальних центрах можуть утворюватися такі структурні підрозділи:

1) Відділення (не менш як два різного спрямування):

- стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання,
- денного перебування,
- соціальної допомоги вдома,
- організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

2) Інші підрозділи, діяльність яких спрямовується на надання соціальних послуг громадянам.

Територіальні центри соціального обслуговування надають такі соціальні послуги: стаціонарний догляд, денний догляд, догляд вдома, соціальна адаптація.

Крім того, територіальні центри можуть надавати такі соціальні послуги: паліативний, хоспісний догляд, представництво інтересів, консультування, посередництво, соціальна профілактика, , соціально-економічні послуги у формі надання натуральної чи грошової допомоги також транспортні та інші соціальні послуги [47].

Зміна одного соціального середовища на інше для багатьох людей супроводжується певною мірою значними труднощами. Перехід від самостійного способу життя до життя, залежного від інших, є дуже складним

процесом як в емоційному, так і соціальному контекстах. Тому адаптація літніх людей, які вели незалежний спосіб життя в колі сім'ї чи поза нею, в геріатричних установах, де вони змушені пристосовуватися до нових норм існування, є досить складним, емоційно насиченим і соціально гострим процесом.

Цей процес значною мірою залежить від середовища та умов, в яких людина перебувала раніше. Чимала роль в успішній соціальній адаптації людини похилого віку в геріатричній установі відводиться організації проживання, можливостям медичної допомоги, професійному рівню персоналу та дозвіллю.

Тому важливим є створення комплексних служб для надання різноманітних послуг людям похилого віку, а саме: соціальних стаціонарів, інформаційно-освітніх, профілактичних, медичної допомоги для амбулаторних і госпітальних пацієнтів, довготривалої допомоги особам вдома, служби загальної підтримки [25].

Однією з форм соціальної роботи з літніми людьми, спрямованої на покращення якості їх життя, є адаптація житлового приміщення, оскільки в ньому людина проводить більшу частину свого життя. Першочерговими потребами щодо житла для людей похилого віку є забезпечення його надійності, як стимулу до незалежного життя та самостійного задоволення індивідуальних потреб.

Однією із ефективних форм соціальної роботи з літніми громадянами є соціально-психологічна допомога. Вона спрямована на виховання у клієнтів впевненості у своїх силах, життєвого оптимізму вдосконалення позитивних якостей, цілеспрямованості. Потреби людини похилого віку можуть бути виявлені у процесі діагностики суб'єктивної проблематики індивідуально.

Необхідною формою соціальної роботи є навчання літніх людей різним видам соціального спілкування. Навчання працювати за комп'ютером сприяє розширенню можливостей спілкуватися за допомогою мережі інтернет і скайпу зі своїми дітьми, внуками, близькими, друзями, мати доступ до нової

цікавої корисної інформації, розвивати власні творчі здібності та здобувати навички у різних сферах життєдіяльності: кулінарії, косметології, догляду за собою, кімнатними й садовими рослинами, тваринами, різними видами творчості.

Культурна діяльність літніх людей передбачає заняття прикладною, художньою, технічною творчістю: безпосередня участь у святах, обрядах, конкурсах, акціях, фестивалях, екскурсіях, - це сприяє включенню літніх громадян в організацію та проведення активного дозвілля. Адже спосіб життя літніх людей часто визначається тим, як вони проводять свій вільний час і які можливості для цього вони мають за місцем проживання. Часто, активно займаючись громадською діяльністю, літні люди наповнюють своє життя і, відповідно, поліпшується його якість.

Результатом успішної адаптації до нового періоду життя є ідентифікація себе як пенсіонера, адекватна оцінка своїх нових ресурсів і можливостей, постановка і вирішення нових життєвих завдань як в особистій сфері (спрямованість на власний розвиток і самореалізацію), так і в суспільній (участь у житті місцевого співтовариства, надання різноманітної посильної допомоги нужденним у ній близьким, ровесникам, інвалідам), а індикатором соціальної адаптації вважається рівень соціального самопочуття.

Однією з форм соціальної роботи з літніми громадянами є соціально-психологічна підтримка, що спрямована на виховання впевненості у собі, вдосконалення позитивних якостей, цілеспрямованості, життєвого оптимізму. Потреби літньої людини в даному виді допомоги виявляються фахівцем-психологом при діагностиці суб'єктивної проблематики в кожному конкретному випадку індивідуально.

Організація роботи щодо підтримки соціально-культурної активності літніх людей - це допомога і сприяння в організації та проведення активного дозвілля: відвідування видовищних установ і місць відпочинку, установ культури. Спосіб життя людей похилого віку багато в чому залежить від того, як вони проводять свій вільний час та які можливості для цього створює

суспільство. Так, активно займаючись громадською діяльністю, маючи активну життєву позицію літні люди роблять своє життя більш повноцінним і, відповідно, поліпшується якість їхнього життя [22].

Одним із методів соціальної адаптації та інтеграції людей похилого віку є метод «рівний-рівному». Останнім часом в науковій літературі зустрічається і поняття «технологія рівний -рівному».

Метод «рівний-рівному» розглядається як «засіб передачі достовірної, соціально значущої інформації під час неформального або особливим способом організованого спілкування в соціальній групі людей, рівних за якоюсь певною ознакою: віком, інтересами, цінностями, потребами, проблемами».

Даний метод передбачає об'єднати людей у групи за певними спільними ознаками задля забезпечення їх достовірною інформацією й спростування розповсюджених стереотипів, помилкових суджень, а також для того, щоб допомогти їм в розвитку навичок необхідних для ефективної адаптації та інтеграції в суспільстві.

Науковці виділяють два різновиди методу «рівний - рівному»:

- 1) спосіб навчання однолітків однолітками;
- 2) спосіб навчання рівних рівному (за іншими ознаками, крім віку).

До середини XIX ст. такі способи надання інформації та передачі знань не розглядалися як метод, який доцільно використовувати у формальній освітній діяльності. Офіційно застосували цей спосіб як метод навчання в Англії в 1840 році, зафіксовано, що дорослих викладачів не вистачало, тому навчання на фабриці серед підлітків і дітей проводили підготовлені однолітки.

Перевагою такого способу вважається оперативне поширення інформації, а саме залучення учасників навчального процесу до надання та засвоєння знань, ідентичність механізмів соціальної ідентифікації у тих, хто навчає та кого навчають, значимість інформації, яку надають рівні для людини спеціалісти, що стало широко використовувати в освітній діяльності.

Таким чином, можна зробити висновок, що метод «рівний - рівному» використовується спеціалістами наявного в соціальній групі людей рівних процесу обміну та поширення інформації як спосіб для внесення в їх середовище соціально-значимої інформації.

Особливого значення цей метод набув в роботі з підлітками та молоддю у Західних країнах у 80–90-х рр. минулого століття [27].

В Україні метод «рівний - рівному» почали використовувати в роботі спеціалісти соціальної сфери наприкінці ХХ ст. Розповсюдження цього методу у виховних цілях в навчальних закладах країни відбулося завдяки Національній програмі Міністерства освіти і науки, ПРООН, ЮНЕЙДС «Сприяння просвітницькій роботі за допомогою методу «рівний - рівному» серед молоді України щодо здорового способу життя», яка реалізовувалась у 2000–2002 рр. Зараз цей метод досить широко використовують у своїй діяльності соціальні педагоги та соціальні працівники, які працюють з молоддю, зокрема під час первинної профілактики та формування навичок здорового способу життя. У той же час метод «рівний - рівному» активно використовують соціальні служби, недержавні організації, що працюють з різними категоріями населення, зокрема з ВІЛ-позитивними особами, споживачами ін'єкційних наркотиків, людьми з інвалідністю.

Основні підходи у трактуванні освіти за методом «рівний-рівному»:

- діяльнісний підхід розглядає навчання «рівний-рівному» як активну соціально корисну діяльність щодо формування навичок здорового способу життя,
- особистісно-орієнтований підхід спрямований на активізацію позитивних якостей учасників навчальної взаємодії. Він забезпечує високий рівень індивідуальної роботи і сприяє розвитку розуміння, співчутливості та взаємодопомоги,
- духовно-змістовий підхід базується на духовному потенціалі суспільства, здобутках національної та освітньої культури,

- системний підхід розглядає в освіті за методом «рівний-рівному» органічний елемент багаторівневої і взаємообумовленої соціально-педагогічної системи, що допомагає формувати здоровий спосіб життя,
- історичний підхід обумовлює формування здорового способу життя стосовно гостроти проблеми у конкретній історичній ситуації, особливо тій, що склалася сьогодні в Україні, яка, нажаль, вирізняється найвищим у Європі рівнем поширення наркоманії, ВІЛ/СНІДу, ХПСШ і несприятливих факторів забезпечення здорового способу життя населення в цілому.

Для того щоб класифікувати різновиди методу «рівний - рівному» використовують різні критерії, а саме:

- мета використання методу,
- рівень профілактики, на якому застосовується метод,
- ознака рівності, яка лежить в основі застосування даного методу.

Стосовно такої ознаки рівності, як вік - метод «рівний - рівному» тлумачать як «спосіб навчання ровесників ровесниками, однолітків однолітками»[25].

У соціально-педагогічній літературі усталилось поняття методу «рівний-рівному» здебільшого, як способу передачі соціально-значимої інформації особливим чином підготовленими підлітками рівним собі особам за ознакою віку.

Користуються таким методом, як правило, при здійсненні первинної профілактики. Відповідно до інших ознак рівності, крім віку, «рівний - рівному» розглядають як спосіб «навчання рівних рівними», тобто йдеться про надання інформації в «рівному» між собою середовищі людей за різноманітними ознаками (цінностями, проблемами, професією, соціальним рівнем, хобі, інтересами).

Однаковий вік не є вирішальним для рівності, і це стосується різних вікових та міжвікових категорій.

Даний метод можна застосовувати у всіх видах профілактики, але частіше - у вторинній чи третинній (рівність за проблемою).

Метод «рівний - рівному» є стратегічним засобом передачі інформації в суспільстві з метою зацікавлення людей їхнім власним здоров'ям та розвитком

одночасно з формальною традиційною освітою та іншими підходами в неформальній освіті .

Для того щоб використовувати метод «рівний-рівному» у просвітницькій діяльності потрібно дотримуватись основних етапів:

- попередня робота з групою волонтерів з метою забезпечення їх точною інформацією й попередження розповсюджених помилкових поглядів, стереотипів, відпрацювання навичок, необхідних для ефективного спілкування з рівними собі за певною ознакою;
- організація передачі знань у середовище рівних, підготовленими волонтерами на основі вже існуючого тут обміну інформацією [35].

Н. Зимівець розглядає поняття метод «рівний - рівному» як «засіб соціально-педагогічної діяльності для надання та поширення достовірної, соціально значущої інформації в середовищі людей рівних за якоюсь певною ознакою для позитивного самовдосконалення особистості, громади й суспільства під час неформального, або особливим чином організованого спілкування»[21].

Принципи реалізації методу:

- інтегративність - здатність до позитивного впливу на всю систему соціальної політики та національної освіти.
- комплексність – поєднує наукові досягнення різних галузей, зокрема психології, педагогіки, соціології, соціальної роботи,
- доступність - дозволяє впровадити метод в кожную молодіжну субкультуру,
- наступність - співставляє метод з кращими здобутками зарубіжної та вітчизняної практики,
- культуро-відповідність - окреслює взаємозв'язок особистісного розвитку людини з особливостями функціонування культурного й соціального середовища,

- превентивність - спрямований на запобігання виникненню негативних явищ,
- рівноправність - визначає рівноправні ролі всім учасникам взаємодії,
- активність - сприяє набуттю активних навичок, рис характеру та наполегливості учасниками програми,
- відповідальність - розвиває вміння приймати самостійні рішення і нести за них відповідальність,
- гласність та відкритість - сприяє поширенню правдивої інформації щодо здорового способу життя, негативних звичок, доступності до процесу і результатів оцінювання ефективності програми.

Метод «рівний - рівному» має низку переваг як засіб адаптації людей, подібних за певними ознаками:

- знання вимог і цінностей соціальної групи, у якій здійснюється спілкування,
- високий рівень довіри,
- рівність у взаєминах,
- схожість внутрішнього світу, досвіду, схоже ставлення до проблеми,
- однаковий освітній, культурний, соціальний рівень ,
- формування здорової самооцінки та впевненості в собі, почуття власної гідності та віри в себе.

Переваги навчання «рівних - рівними», роблять його все популярнішим.

Серед них можна виділити такі: рівність соціальних позицій; відповідність культурним особливостям, високий рівень довіри та економічність.

Разом з тим метод «рівний - рівному» має свої недоліки:

- недостатність досвіду та інформації,
- важкість контролю та вимірювання результатів застосування методу,
- можливе спотворення інформації.

Всі, вище перелічені форми та методи соціальної роботи, втілилися в специфіці роботи Університетів Третього Віку.

Влітку 2008 року Міністерство праці та соціальної політики України спільно з фондом народонаселення представництва ООН в Україні долучилися до реалізації проекту «Університети Третього Віку», з того часу, дана інституція активно розвивається в таких містах, як Київ, Ковель, Кременчук, Полтава, Дніпро, Львів, Суми, Черкаси, Рівне в тому числі Ніжин [37].

16 листопада 2018 року у Ніжинському Територіальному центрі соціального обслуговування населення відбувся Круглий стіл на тему: «Територія партнерства: університет третього віку в Україні та Польщі». Учасники заходу поділилися досвідом розвитку та становлення «Університетів третього віку» у Польщі та в містах України, обговорили соціально-педагогічну допомогу особам літнього віку в умовах Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та концептуальне підґрунтя створення школи волонтерів для роботи з людьми похилого віку.

Наразі, проект Університету Третього Віку в Ніжині активно розвивається і, як стверджують фахівці територіального центру допомагає розширити коло спілкування, здійснити обмін досвідом пенсіонерів завдяки зустрічам з представниками державних та громадських організацій міста, науковцями, культурними діячами, провідними спеціалістами та гостями міста. Також проект сприяє активізації літніх людей в суспільному житті, забезпечує змістовне дозвілля літніх людей та інвалідів, створює сучасні умови для їх творчої реалізації.

Отже, для соціальної адаптації людей похилого віку існує низка форм та методів соціальної роботи, які запроваджуються в територіальних центрах соціального обслуговування і забезпечують повноцінне функціонування таких людей в суспільстві.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

Досліджуючи теоретичні аспекти розвитку Телефону Довіри як засобу соціальної адаптації людей похилого віку в умовах Університету третього віку, ми охарактеризували зміст понять: « Телефон довіри », « Університет третього віку », « соціальна адаптація», « метод «рівний-рівному»».

Також дослідили історичні аспекти становлення та теоретичні засади розвитку Телефону Довіри. Які свідчать про те, що телефонне консультування як методу соціальної роботи зародилась ще в середині ХХ століття, і наразі має широку базу теоретичного та методичного забезпечення і практичного досвіду реалізації.

В ході дослідження проаналізували вітчизняний та зарубіжний досвід функціонування Університетів третього віку як інноваційної моделі інтеграції людей літнього віку. Визначили, що навчання людей похилого віку потребує підвищеної уваги як з боку організаторів, так і з боку учасників навчального процесу. Ці особливості безпосередньо впливають на вибір форм та методів навчання, а також визначають зміст навчальних занять. Показником ефективності та якісного рівня навчання служить прояв людиною похилого віку активної життєвої позиції, здатність до саморозвитку, самоосвіти, збереження позитивного життєвого тону, бажання вести здоровий спосіб життя, прояв інтересу до інноваційної діяльності.

Усе вище сказане дає можливість зробити висновок, що Університет третього віку можна охарактеризувати як сучасну модель інтеграції осіб літнього віку у теперішньому суспільстві, яка шляхом активізації їхнього життєвого досвіду і життєдіяльності в цілому покращує якість життя, а отже сприяє вирішенню демографічної проблеми активного старіння.

Визначили основні форми та методи соціальної адаптації людей похилого віку, переваги та недоліки методу «рівний-рівному» та загалом проаналізували специфіку роботи Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

РОЗДІЛ II. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ В УМОВАХ УНІВЕРСИТЕТУ ТРЕТЬОГО ВІКУ ПРИ ТЕРИТОРІАЛЬНОМУ ЦЕНТРІ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ)

2.1. Соціально – психологічні особливості людей похилого віку як клієнтів територіального центру

Вивчення соціально-психологічних проблем людей похилого віку та способів їх подолання - одна з важливих та актуальних проблем сучасного суспільства, оскільки в наш час спостерігається демографічне старіння нації, відбувається значне збільшення чисельності людей похилого віку, і, як наслідок, різні порушення їх взаємодії з соціальним середовищем. Ці порушення, як правило, призводять до розриву багатьох соціальних зв'язків і витіснення літніх людей з суспільного життя, тобто до соціальної дезадаптації.

У науковій літературі поняття дезадаптація - трактується як порушення пристосування організмів до умов існування. У психіатрії під дезадаптацією розуміється втрата пристосованості до умов соціального середовища, що є наслідком психічного захворювання.

Особливе значення дезадаптація приймає в старості, тому що саме в цьому віці здатності до адаптації різко знижується з соціальних, психологічних та медичних причин.

Для розуміння старості як соціально-психологічного феномену важливо визначити ще поняття «старість», «літній вік», «старіння», «вік старості».

Існують різні варіанти визначення старіння. За визначенням Всесвітньої Організації Охорони Здоров'я, старіння організму – «це фізіологічний процес, який визначає зміни, які відбуваються протягом всього життєвого циклу людини».

Багато дослідників в соціо-гуманітарних науках у визначенні старіння також спираються на біологічні характеристики. Наприклад, соціальний психолог О. Краснова визначає старіння як «результат обмеження можливостей механізмів саморегуляції, що проявляються в зниженні

можливостей компенсації первинних змін в регулюванні генетичних процесів» [22].

Науковці визначають старість як завершальний період людського життя, умовно початок якого пов'язують з відходом людини від безпосередньої участі в продуктивному житті суспільства. Старіння можна охарактеризувати як процес, що неминуче виникає та закономірно розвивається, як обмеження можливостей адаптації організму, збільшується ймовірність смерті, скорочується тривалість життя, відбувається розвиток вікових патологій. Старість - це заключний етап вікового розвитку, заключний період онтогенезу.

Зараз в геронтології (науці про старіння, старість, тривалість життя, про способи життя, які забезпечують довголіття) загальноприйнято поряд з «третім» віком (60-74 або 79 років) виділяти «четвертий» вік (75-80 років і більше). Мудрик Анатолій Валерійович виділяє з 50 до 60 років період літнього віку, далі 60-70 років – старість і, починаючи з 70 річного віку, довгожителство[23].

Для визначення найбільш прийнятних способів організації роботи з людьми похилого віку необхідно проаналізувати соціально-психологічні особливості віку.

Вчені-геронтологи розглядають старість як вік розвитку, що вказує на значні відмінності в прояві індивідуальних ознак старіння, що не дозволяють однозначно встановити межі процесу старіння.

Під час проходження кожного нового вікового етапу людина вирішує певні індивідуальні завдання щодо розвитку особистості. А.В. Мудрик виділяє три основні групи завдань, які людина вирішує на кожному етапі соціалізації: соціально-психологічні, соціально-культурні та природно-культурні завдання.

Соціально-психологічні завдання включають становлення саме свідомості особистості, її самовизначення, самореалізацію і самоствердження. Конкретизувати психологічні завдання людей похилого віку, можна використовуючи теорію Е. Еріксона, в якій основна увага акцентована на формуванні еґо-ідентичності. Під ідентичністю розуміється набір своєрідно

об'єднаних і узгоджених між собою уявлень людини про свої фізичні, психологічні і соціальні якості, цілісність особистості. Розвиток его-ідентичності відбувається протягом усього життя людини. Остання психосоціальна стадія (від 65 років до смерті) завершує життя людини.

Соціально-культурні завдання включають пізнавальні, морально-етичні, ціннісно-сміслові. Людина повинна освоїти нові для себе ролі. Відбувається трансформація від статусу зрілої, працюючої людини до положення пенсіонера. Їй необхідно перерозподілити свій час, змінити сферу власної зайнятості, перебудувати відносини з дружиною (чоловіком), або примиритися з їх втратою. Людина робить вибір - розвиватися їй далі інтелектуально і культурно, або повернуть до регресу.

Природно-культурні задачі включають в себе досягнення певного рівня фізичного і сексуального розвитку. Стосовно до літніх людей можна сказати, що це завдання полягає в збереженні досягнутого рівня фізичного розвитку. В умовах сьогодення це буде виражатися в збереженні фізичної активності за допомогою домашньої роботи, занять спортом або фізичною гімнастикою, підтримці зовнішнього вигляду, адекватному сприйнятті старіння організму. Що стосується сексуального розвитку, потрібно відзначити, що, незважаючи на те що в літньому віці спостерігається деяке нівелювання статевих ролей, в сучасній західній культурі прийнято вважати, що в будь-якому віці людина повинна зберігати свою психо-сексуальну активність і статеву рольову поведінку, властиву зрілому віку[30].

З часом, коли літня людина виходить на пенсію, в неї змінюються звичні життєві переконання, виникають матеріальні і психологічні труднощі. Часто це призводить до виникнення почуття самотності та непотрібності. Самотність провокує депресію, знижує здатність організму адаптовуватись до змін, що виникають в суспільстві. Часто зустрічається таке явище в житті людей літнього віку, як «соціальна самотність». Вона характерна для людей похилого віку, які мають дітей та інших родичів, але практично втратили з ними зв'язок.

Поглибити самотність може вимушена зміна місця проживання, а також несподівана втрата близьких, рідних, друзів, знайомих. Дана ситуація пов'язана з гострими переживаннями і, як правило, створює стресову ситуацію для літньої людини. Проблема самотності загострилась з погіршенням соціально-економічної ситуації в країні. Все більше число людей похилого віку вважають себе самотніми, покинутими на призволяще.

Особливо болісно люди літнього віку переносять розрив соціальних зв'язків, який відбувається внаслідок неповноцінного спілкування. Таку самотність в науці називають вимушеною, викликаною не тільки соціально-економічними змінами, але і деградацією сімейно-шлюбних відносин, ослабленням родинних зв'язків між батьками і дітьми. Ось чому так важливо розширяти сферу соціального захисту самотніх літніх людей [45].

З віком особистісні риси, які провокують самотність, поглиблюються та загострюються.

Польський психолог Л. Симеонова зробила спробу згрупувати типи поведінки людей що схильні до самотності.

1. Підвищення потреби літніх людей в самоствердженні, коли в центрі уваги стоїть тільки власний успіх;

2. Одноманітність в поведінці. Людина похилого віку не в змозі вийти з якоїсь обраної ним ролі і тому не може дозволити собі розкутість чи природність в контактах з іншими людьми;

3. Зосередженість на своїх відчуттях. Вони недовірливі, сповнені негативних передчуттів, часто охоплені панічним страхом за стан свого здоров'я;

4. Зміна поведінки, коли світогляд і вчинки не відповідають встановленим в суспільстві правилам, стандартам і нормам. Така поведінка має дві причини. Перша - це своєрідність бачення світу, оригінальність уяви, що часто відрізняє талановитих людей.

5. Недооцінка свої можливостей як особистості і страх бути нецікавим для інших. Зазвичай така поведінка характерна для сором'язливих людей із заниженою самооцінкою, що прагнуть завжди триматися в тіні [29].

Способи адаптації літніх людей до самотності різні. Так, поряд з важкими переживаннями і депресіями, у самотніх літніх людей виявляється тенденція до ізолюваного існування без потреби бачити інших людей чи прагнення до нових занять і контактів. Хоча значна частина самотніх літніх людей проявляють гармонійну адаптацію, коли присутні здоровий глузд, мужність, оптимізм [52].

Розглянуті різні типології людей похилого віку та процесу старіння.

Я. Врублевський виділив шість груп людей похилого віку:

- 1) особи які не мають ознак психічних відхилень чи захворювань, які зберегли ясний розум і тенденцію до соціальної адаптації і подальшого розвитку,
- 2) особи, які зберегли ясний розум, але демонструють явні зміни в характері (підвищується дратівливість, схильність до конфліктів, егоїзм, деспотичність),
- 3) люди з глибокими змінами характеру, вкрай конфліктні, зберегли мінімум можливостей для адаптації організму до навколишнього середовища,
- 4) пасивні особи, що страждають деменціями, розгублені, безпорадні, потребують опіки,
- 5) особи, що впали в маразм, тобто їх організм абсолютно не здатен до адаптації, вимагається постійна турбота [11].

Психіатр Е.С. Авербух виділяє два крайніх типи людей у своєму ставленні до старості. Одні довго не відчують і навіть не усвідомлюють свій вік, тому в поведінці «молодяться», часом втрачають в цьому почуття міри. Інші, переоцінюють свою старість, починають надмірно берегти себе, завчасно і більше, ніж це потрібно, захищають себе від життєвих хвилювань.

До групи соціальних проблем відносяться такі: забезпеченість літніх людей (захищеність, матеріальна і побутова допомога, зайнятість, підготовка

до старості, смерті), взаємодії і відносини (з сусідами, громадськими організаціями), втрата колишніх соціальних ролей.

Соціально-психологічне знецінення людей похилого віку тісно пов'язане з іншими несприятливими для їхнього повноцінного життя обставинами. До них в першу чергу відносяться: вимушений вихід на пенсію, втрата роботи, втрата особистісно-значущих соціальних ролей.

Літні люди позбавляються свого професійного майбутнього, що наповнене різноманітними задумами, проблемами та планами. Вони також опиняються виключеними з системи міжособистісних, колегіальних зв'язків, в які входять представники різних поколінь. В результаті літня людина опиняється в унікальній для неї за ступенем складності і незвичності ситуації невизначеності. Тому зміна цього стану стає основним життєвим завданням людини літнього віку, і потребує мобілізації та вдосконалення, подальшого розвитку здібностей особистості.

Найбільш характерними психічними особливостями людини в даний час є: «відхід» у внутрішній світ, стратегічна ціннісна переорієнтація, критична переоцінка раніше прийнятих цінностей, умиротворення і заспокоєння, насиченість життєвим досвідом. Якість життя залежить від успішності вирішення основних стратегічних завдань попередніх періодів життя. Характерно деяке ослаблення процесів сприйняття і рухової активності.

Старість не пов'язана з неминучою загальною психічною деградацією - у багатьох людей зберігається оптимальний рівень інтелекту і емоційно-вольових можливостей [13].

Наразі, зазвичай характеризують розумові здібності людей похилого віку. З віком виникає не нова якість, а специфіка інтелекту, яка полягає в особливостях пам'яті (ослабленні короткочасної і збереження довгострокової).

Пізнавальні можливості багато в чому залежать від самооцінки, внутрішнього настрою літньої людини і його бажання до саморозвитку. Літня людина має такий потенціал як мудрість, яка недоступна молодим.

Своєрідність емоційної сфери людини похилого віку багато в чому полягає в успішності проходження вікових криз, ступеня реалізації завдань вікового періоду та несвідоме прийняття стратегії старіння. В цілому, дослідники відзначають, що в старості переважає знижений фон настрою, так як сповільнюється афективна жвавість. Через зниження сили і рухливості нервових процесів знижується інтенсивність емоцій. Також в результаті старіння, як правило, людина стає більш вразлива емоційно та вимагає більш чуйного, уважного ставлення, особливо з боку родичів, друзів, працівників медичних закладів та соціальних установ[48].

Основу ціннісної свідомості старшого покоління складають чотири цінності, тісно пов'язані один з одним: сім'я, добробут, законність і моральність. Цей склад характеризує і моральну основу свідомості старшого покоління. Вони відносно стійкі і змінюються поступово. Поряд зі стабільними ціннісними орієнтаціями у літньої людини є і дещо нестійкі орієнтації, і в міру старіння або під впливом істотних змін як в ньому самому, так і в навколишньому його середовищі може відбуватися зменшення тих чи інших цінностей. Зміни ціннісних орієнтацій пенсіонерів є адаптивними процесами, причому до переходу від зайнятості до незайнятості літня людина пристосовується швидше, ніж до втрати авторитету, незалежності, матеріальних утруднень [46].

Зміст самосвідомості літньої людини зазнає деяких змін, як і на всіх попередніх етапах онтогенезу, а саме:

1. Домагання на визнання знаходиться в стані депривації, так як суттєво зменшується число факторів, за рахунок яких можна було отримувати визнання.

2. У цьому віці відбувається остаточне відторгнення від свого імені. Коло людей, які можуть називати літню людину хоча б по імені та по батькові надзвичайно звужується. Відходить на задній план спілкування з колегами, зменшується кількість ровесників, в результаті у літньої людини залишається тільки сімейно-рольове ім'я «бабуся» або «дідусь».

3. Іноді літня людина робить акцент на правах на шкоду усвідомлення своїх обов'язків. Це призводить до перекладання відповідальності на інших і прийняття неконструктивної позиції «Мені повинні», яка заважає мобілізувати свій організм і психіку для подальшої успішної адаптації.

4. В усвідомленні тимчасової перспективи відбувається сильне зрушення: подовжується минуле і скорочується сьогодення. Майбутнє сприймається коротко або зовсім відсутнє. Чим далі розташовується подія у часовій перспективі, тим яскравіше воно забарвлене емоційно. Минуле як би є присутнім в сьогоденні [17]. Психічні процеси, хоч і відрізняються в літньому віці деякою ригідністю і трохи уповільнені, в порівнянні зі зрілим віком, все ж забезпечують необхідний рівень життєвої активності.

Виходячи з усього вище викладеного, ми можемо виділити наступні основні соціально-психологічні ресурси літніх людей, а саме: мудрість та життєвий досвід, нереалізовані потреби творчого, духовно-пізнавального плану, якщо вони були сформовані протягом життя, здатність і бажання до зміни; здатність до соціальних контактів і необхідність в них.

Вирішення вікових соціально-психологічних завдань розвитку літньої людини може бути полегшено при використанні в похилому віці зазначених внутрішніх ресурсів.

Зміни, що відбуваються в житті людей літнього віку, пов'язані зі старінням, змінами психіки чи соціально-психологічних факторів (положення в суспільстві, ставлення інших, стереотипне мислення, процеси ідентифікації) і вимагають пристосування, адаптації до них. Поняття соціальної адаптації людей літнього віку ґрунтується на тому, що разом з віковою деструкцією організму при старінні розвиваються і зміцнюються адаптаційно-регуляторні процеси що спрямовуються на виживання, підвищення життєздатності та збільшення тривалості життя. При сприятливих формах психічного старіння відбувається повне їх пристосування до зовнішніх і внутрішніх умов. У ситуації несприятливого або навіть хворобливого психічного старіння, питання адаптації людей похилого віку входять в коло вирішення клінічних

проблем. Сенс процесу адаптації полягає в переоцінці людьми похилого віку системи цінностей в засвоєнні ними нових цінностей, вироблених в сучасному суспільстві та формування ставлення до цих цінностей.

2.2. Дослідження стану прояву самотності клієнтів територіального центру соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг)

З метою створення та експериментальної реалізації проекту організації Телефону Довіри при Територіальному центрі соціального обслуговування населення за методом «рівний рівному» ми вивчили стан прояву самотності клієнтів ніжинського Територіального центру, що може стати обґрунтуванням нагальності потреби підготовки консультантів-волонтерів Телефону Довіри і початку даного експерименту на регіональному рівні.

У місті Ніжині проживає близько 14 тисяч літніх людей і близько 2 тисяч з них отримують соціальні послуги в Територіальному центрі соціального обслуговування. Дана категорія громадян знаходиться у групі ризику через велику кількість проблем, які виникають відповідно з віком, зі здоров'ям, соціальна, емоційна ізольованість, самотність.

Цікаві факти, щодо схильності людей до самотності в залежності від типу особистості, були наведені групою вченими університету з Каліфорнії під керівництвом Е. Сігельмана. Серед основних характеристик, які найбільш негативно впливають на здатність до психологічної адаптації літніх людей є відчуття себе нещасними, пригніченими. Люди похилого віку схильні жаліти себе, прагнуть триматися з людьми на відстані, уникати занадто близького спілкування, фантазувати і лукавити, ставляться вороже до інших людей, схильні приписувати свої почуття і мотиви іншим людям.

Дослідники констатують, що специфіка феномену самотності людей літнього віку полягає в тому, що досить часто самотність призводить до вчинення самогубств. У віці 55-65 років часто спостерігається так звана реакція демобілізації, що виникає результаті психологічної кризи пізнього віку. Майбутнє малюється в похмурому світлі, не формуються плани і наміри

на майбутнє, а минуле, навпаки, ідеалізується, забарвлюється в виключно яскравими кольорами. У людини з'являються негативні суїцидальні висловлювання: «жити не варто», «все в минулому», «ніколи не повернути того, що було». У віці від 65 до 75 років стає високо ймовірним виникнення небезпечних вікових депресій, а людей старше 75 років все частіше переслідує нав'язлива думка піти з життя самому.

Існують такі рівні самотності:

Перший рівень самотності - це люди, які не вважають себе самотніми, тобто вони задоволені своїм життям і ведуть активний спосіб життя спілкуються з друзями та рідними, займаються улюбленими справами, можливо відвідують певні гуртки, відпочивають у колі своїх рідних та друзів.

Другий рівень самотності - це люди які не зовсім задоволені своїм життям. Переживають інколи самотність, за певних життєвих ситуацій, адже не відчувають тієї уваги, що вони хотіли б від своїх близьких та знайомих і в міру певних причин не можуть це змінити.

Третій рівень самотності - це люди які характеризуються недостатнім рівнем самоконтролю, невпевненістю в собі та залежність від зовнішніх оцінок оточуючих. Їм властиво відчувати складнощі у налагодженні контактів, взаємин з рідними та друзями через це вони більш закриті по відношенню до інших людей і не вступають у відкритий контакт [31].

Разом з цим, існують різні способи адаптації літніх людей до самотності. Так, поряд з важкими переживаннями і депресіями, у самотніх людей з'являється тенденція до ізолюваного існування без потреби бачити інших людей, відчуття спокою на самоті, прагнення до нових занять і контактів. Чимала частина самотніх людей похилого віку проявляє гармонійну адаптацію, коли присутні здоровий глузд, мужність та оптимізм.

Відповідно до завдань даного магістерського дослідження, ми в Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради у квітні 2019 року провели опитування, в ході якого були опитані 51 особа. В анкеті, за допомогою якої було проведене

опитування, міститься 15 питань. Анкета мала два типи запитань : закриті, тобто такі, де вже були варіанти відповідей та відкриті, де досліджуваний мав сам надати відповідь. (див. додаток А)

Вивчався рівень стану прояву самотності людей похилого віку - клієнтів Університету третього віку та відділення соціальної допомоги вдома на базі Ніжинського територіального центру соціального обслуговування. Респонденти по-різному ставилися до пропозиції пройти анкетування. Найчастіше опитуваних хвилювало питання того, про що анкета, чи анонімна анкета і з якою метою їх опитують.

Предметом констатувального етапу даного дослідження стало визначення ступеню самотності людей похилого віку, щоб обґрунтувати необхідність створення ТД для телефонного консультування літніх людей і, таким чином, знизити поріг переживання ними самотності та інших емоційних станів.

У процесі дослідження ми поставили завдання виявити інформацію щодо стану самотності клієнтів територіального центру соціального обслуговування населення у Ніжині та, відповідно, їх потреби та зацікавленість у роботі Телефону Довіри для такої категорії осіб.

Нами були оброблені результати опитування з акцентом на окремі питання, порівняння відповідей на них з іншими, пов'язаними за змістом, інтерпретація результатів та формування загальних висновків.

Інтерпретація результатів

1). Дослідження вікового складу опитаних та їх вподобання щодо проведення змістовного дозвілля.

Аналізуючи віковий склад опитаних, ми зазначаємо, що серед респондентів переважають особи у віковому діапазоні від 61 до 70 років (49,1%). Досліджуваних віком від 50 до 60 і від 71 до 85 - порівну(по 25,4%). (див. додаток Б, табл. №1). Усі респонденти – особи жіночої статі.

Ми порівняли результати відповідей на запитання 15 і 8 , щоб з'ясувати, чим би клієнти тер центру хотіли б займатись у вільний час, і чи є у них така

можливість, яким видам діяльності і у якому віці людина надає перевагу та що їй може заважати в цьому.

За результатами порівняння, можна зробити висновок, що у віковій групі 59-67р. найбільше людей хочуть працювати(13,7%) та подорожувати (11,7%) на другому місці – бажання вишивати або в'язати, а також їх цікавлять спорт і танці (по 11,7%). Найменша кількість осіб висловили бажання займатись музикою, співами, читати книги та вивчати комп'ютерні технології (по 1,9%). (див. додаток Б, табл.2).

Цікавим у контексті предмету нашого дослідження були результати відповідей на дане питання у віковій групі – старші 70 років. 13,9% відповіли, що бажають спілкуватися, але не мають можливості (21,2%,) та нема здоров'я (36,3%) (див.табл.3, додаток Б).

Отже, Телефон Довіри може допомогти даній категорії людей у їх бажанні спілкуватися.

2). Вивчення думки людей похилого віку, щодо найбільшої радості в їхньому житті та того, що їх засмучує на даний момент.

Запитання «Що найбільше вас радує та засмучує в житті?» мало відкриту форму відповіді. Відповіді були в усіх різні, але деякі схожі за змістом та відображені у діаграмі -1.

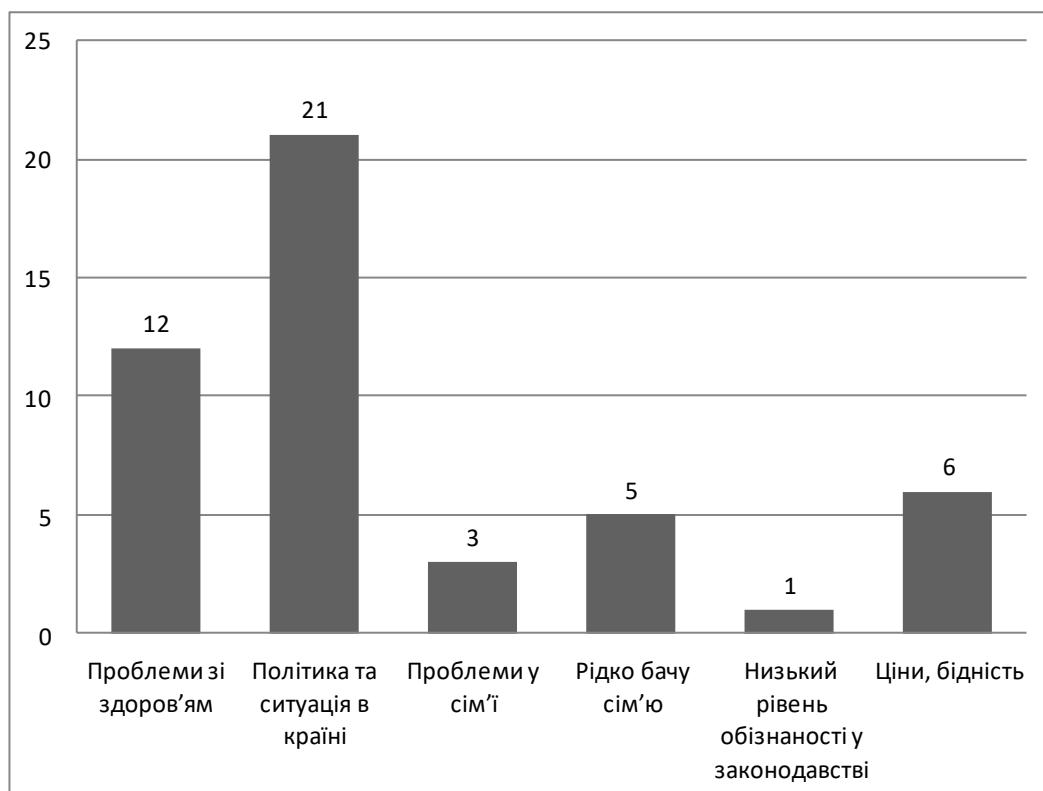


Рис.1. Розподіл результатів відповідей на запитання «Що вас найбільше засмучує у житті?»

Отже, як видно, результати опитування виявились такими: найбільше радує людей похилого віку друзі, рідні та їх успіхи. Хтось радіє внукам, успіхам дітей, а хтось своєму дружньому оточенню, яке завжди надає підтримку. А також саме життя та навколишнє природне середовище надихає та радує саме цю категорію людей. На це питання дали відповідь усі учасники анкетування.(див. додаток В). Найбільше розчарування для опитуваних (див. діаграма на рис.1) приносить ситуація, яка склалася в країні та політика щодо неї, а також хвилюють проблеми зі здоров'ям.

Як ми можемо бачити, сім'я, друзі та успіхи, яких вони досягають найбільше радують наших опитуваних, також радує природа та саме життя.

Також люди похилого віку радіють власним успіхам і досягненням та власному здоров'ю.

Найбільше засмучує людей похилого віку політика та ситуація, яка відбувається в країні, проблеми зі здоров'ям, ціни та бідність населення. Також засмучує низький рівень обізнаності у законодавстві, проблеми у сім'ї

та можливість рідко бачитися та проводити час із сім'єю. Тому саме Телефон Довіри для осіб такої вікової категорії може задовольнити потребу у спілкуванні.

3). Вивчення впливу вікового аспекту на кількість проведених годин за улюбленими заняттями серед людей похилого віку.

Згідно з результатами вивчення даного питання (див додаток Б, таблиця 10), ми можемо побачити, чи впливає вік на кількість витрачених годин за улюбленими заняттями. Згідно них, ми пропонуємо гіпотезу: «Чим старша людина, тим вона більше часу приділяє улюбленим справам»

У таблиці-10 зафіксовані відповіді опитаних і виділено ті відповіді, які співпали за гіпотезою. Результати опитування серед людей похилого віку наведені в діаграмі 5 (див. додаток В, рис.5) Отже, згідно показників цієї діаграми можна дійти до висновку, що гіпотеза спростована. Вік не впливає на те, чим і скільки займається людина. Людина може бути однаково активною і в 59 років і в 80. Це залежить не тільки від віку, а й від інших факторів. Отже, у роботі з літніми людьми можна застосовувати метод рівний рівному стосовно підготовки консультантів – волонтерів ТД серед даної категорії осіб.

В ході дослідження ми отримали важливі для нас результати – загальні показники рівня самотності клієнтів Ніжинського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

4). На запитання «Чи виникає у Вас думка, що по-справжньому Ви нікому не потрібні?» та «Чи буває у Вас відчуття, що Ви дуже самотні у цьому світі?» отримали такі результати: у таблиці - 11 (див додаток Б, табл.11) ми можемо побачити, що люди похилого віку, мають переважно 1 рівень самотності - 86,9%. Це означає, що опитані не відчувають себе самотніми, на нашу думку це тому що, люди мають багато спілкування, оточені рідними та друзями, можливо досі працюють, або займаються улюбленою справою, займаються в гуртках та ведуть активний спосіб життя.

Понад 13,7% опитаних відчувають себе інколи самотніми (2 рівень самотності), це переважно особи за 60, ми припускаємо це відбувається через те, що люди не повністю задоволені своїм життям, рідко бачаться з рідними, мало спілкуються зі своїм оточенням і не можуть або через певні причини не хочуть змінити це.

Третій рівень самотності виявлено у незначній кількості респондентів, і ми вважаємо, що це є дуже позитивним моментом, а також показником ефективності професійної діяльності працівників даного територіального центру у співпраці з іншими фахівцями інших соціальних закладів міста та регіону. Це може означати, що активна позиція людей літнього віку сприяє покращенню якості їхнього життя та соціальній адаптації до сучасного соціального середовища. Отже, підготовка консультантів ТД з числа студентів Університету третього віку при територіальному центрі соціального обслуговування тільки підсилить ресурси соціальної підтримки літніх людей у сфері їх соціальної адаптації та зниження відчуття стану самотності.

Важливим для виконання завдань дослідження стало вивчення думки людей похилого віку, чи відчувають вони потребу у дружньому спілкуванні по телефону з незнайомою людиною.

Відповіді на питання анкети № 6 «Чи відчуваєте Ви потребу у дружньому спілкуванні, хоча б по телефону з незнайомою людиною?» висвітлені в таблиці -10 (див. додаток Б, табл. 10) та в діаграмах рис. 6 та 7 (див. додаток В).

Отже, на дане запитання майже половина опитаних (45%) відповіли що «так», вони відчувають потребу у дружньому спілкуванні по телефону, навіть якщо це буде незнайома людина.

Тому виникає потреба в наданні підтримки і допомоги якомога більшій кількості людей літнього віку. Одним із способів такої допомоги може стати служба Телефону Довіри на базі територіального центру. Проаналізовані результати підтверджують необхідність організації при Ніжинському

територіальному центрі соціального обслуговування Телефону Довіри за методом «рівний – рівному».

Отже, дослідивши стан самотності клієнтів Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в місті Ніжині, ми можемо зробити висновок, що половина досліджуваних людей похилого віку не вважають себе самотніми, тобто вони задоволені своїм життям і ведуть активний спосіб життя, спілкуються з друзями та рідними, займаються улюбленими справами, можливо відвідують певні гуртки, відпочивають у колі своїх рідних та друзів. Проте, 45% осіб все ж потребують дружнього спілкування, хоча б по телефону. Тому, враховуючи потреби громадян похилого віку в м. Ніжині, та той факт, що на базі Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради був відкритий Університет Третього Віку, та підготовлені кваліфіковані викладачі, ми вважаємо що існують всі умови для створення проекту : Організація роботи Телефону Довіри за методом « рівний – рівному» в умовах Університету Третього Віку .

2.3. Організаційно-методичні засади роботи служби Телефону Довіри в умовах Університету Третього Віку за методом «рівний-рівному» при Ніжинському Територіальному центрі соціального обслуговування населення

Початком реалізації задуму створення служби Телефону Довіри при Територіальному центрі соціального обслуговування стала наша участь у закордонній навчально-науковій поїздці до Вищої державної професійної школи у Хелмі (2018р.), де на засіданні Круглого столу « Сучасний портрет фахівця соціальної сфери» виступили студенти польського Університету третього віку (див фото-1) та поділилися своїм досвідом.



Фото-1

І, переймаючи естафету організації підтримки людей у літньому віці, вже восени 2018 року при Ніжинському територіальному центрі соціального обслуговування за участі викладачів – науковців з дружнього нам польського вищого закладу з м. Хелм (на фото 2 - доктор педагогіки Бейгер Галина, професор філософії Павел Скшидлевський) був урочисто відкритий Університет третього віку.

З того часу, ми як автори даної магістерської роботи, беремо різноманітну участь у якості волонтерів в роботі створеного при ніжинському Територіальному центрі Університету для людей похилого віку. Створення та часткова в даний період реалізація Проекту підготовки консультантів Телефону Довіри та організація роботи спеціалізованої соціальної служби телефонного консультування літніх людей (частіше, у стані самотності) – є частиною цієї участі у роботі Університету третього віку в м.Ніжин. Даний проект щодо організації Телефону Довіри при Університеті третього віку на базі територіального центру не має собі аналогів у вітчизняному та зарубіжному досвіді та є експериментальним.

В даному параграфі магістерської роботи розкриті умови реалізації такого експерименту та організаційно-методичні засади роботи Телефону Довіри при Університеті третього віку.



Фото-2

Предметом наукового спостереження у нашому магістерському дослідженні є організація соціально-психологічної допомоги людям похилого віку за методом «рівний рівному», коли підготовлені консультанти-волонтери з числа людей похилого віку допомагають своїм ровесникам.

Результати емпіричного дослідження свідчать (див. пункт 2.2), що хоча клієнти територіального центру мають переважно 1 рівень самотності і це є досить позитивним показником, проте, майже половина, а саме 45% опитаних стверджують, що відчують потребу у спілкуванні з іншою незнайомою людиною, хоча б по телефону.

Тому виникає потреба в наданні підтримки і допомоги якомога більшій кількості людей літнього віку. Одним із способів такої допомоги може стати служба Телефону Довіри на базі Територіального центру .

Процес створення служби Телефону Довіри в умовах Університету третього віку складався з підготовчого, основного та підсумкового етапів.

Підготовчий етап включав розробку проекту « Організація Телефону Довіри в Університеті третього віку за методом «рівний - рівному»» (див.

додаток Г), тренінгової навчальної програми підготовки волонтерів-консультантів, студентів університету третього віку до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри та Положення роботи служби Телефону Довіри.

Метою проекту « Організація Телефону Довіри в Університеті третього віку за методом «рівний - рівному» було визначено: створення умов для надання якісної психологічної допомоги доступної, як для клієнтів територіального центру соціального обслуговування, так і для всіх жителів міста Ніжин шляхом організації роботи Телефону Довіри за методом «рівний – рівному».

Завдання проекту:

1. Розробка змісту, організації і механізмів роботи Телефону Довіри за методом «рівний – рівному»
2. Розробка опитувальника і проведення дослідження особливостей соціальної адаптації людей похилого віку для підтвердження необхідності створення Телефону Довіри при Університеті третього віку.
3. Створення умов для самореалізації, активації всіх творчих здібностей студентів Університету третього віку шляхом залучення їх до організації роботи консультанта-волонтера у службі телефонного консультування.
4. Розвиток у студентів Університету третього віку професійних компетенцій, набуття ними досвіду в консультативній сфері .
5. Зниження рівня самотності серед людей похилого віку.

Тривалість проекту – 1 рік

Під час реалізації проекту планується задіяти внутрішні та зовнішні ресурси.

Внутрішні ресурси: особистісні (творчий потенціал, професійні знання та уміння студентів спеціальності «соціальна робота»), *кадрові* (студенти факультету психології та соціальної роботи, викладачі кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи;), *матеріально-технічні* (обладнання для

проведення навчання волонтерів-консультантів), територіальні (приміщення), часові (вільний час студентів, викладачів).

Зовнішні ресурси: Ректорат НДУ імені Миколи Гоголя, деканат факультету психології та соціальної роботи Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, соціально-гуманітарний відділ Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, студентська рада факультету психології та соціальної роботи, Спілка дітей і батьків з інвалідністю м. Ніжин, Благодійна організація «Соломія», кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи НДУ ім. Миколи Гоголя.

Упровадження проекту : на даний час проект реалізовується на організаційному етапі.

Основний етап складається власне з активного функціонування гарячої лінії Телефону Довіри в Університеті третього віку, ведення журналу реєстрацій звернень абонентів. Проведення засідань балінтовських груп давали можливість волонтерам активувати знання, відпрацьовувати навички, а також, що є особливо важливим, розглядаючи та вирішуючи проблеми, які виникали під час консультативних бесід. запобігати феномену «емоційного вигорання».

Підсумковий етап - це оцінка ефективності діяльності гарячої лінії Телефону Довіри за допомогою анкети «Яку користь принесла мені підготовка та робота на Телефоні Довіри», а також на основі кількісного та якісного аналізу звернень абонентів на гарячу лінію Телефону Довіри.

На підготовчому етапі важливого значення набуває чітке визначення завдань і напрямів діяльності служби, змісту навчальної програми, залучення волонтерів до підготовки до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри, розробка основної та супроводжувальної документації функціонування телефонної лінії.

У процесі підготовки волонтерів до роботи на Телефоні Довіри реалізовувалася певна система, яка об'єднувала діагностичний, аналітичний, організаційний, проєкційний, діяльнісний, рефлексивний етапи.

На діагностичному етапі відбувається діагностика емоційного стану та передбачуваної проблеми абонента.

На аналітичному етапі організовується разом з абонентом пошук причин виникнення кризового стану, дистанціювання, тобто погляд на ситуацію зі сторони, аналіз ресурсів та можливостей абонента щодо вирішення проблеми, можливе залучення інших спеціалістів для більш успішного вирішення життєвої ситуації абонента.

Організаційний етап передбачає встановлення контакту з абонентом, який має проблеми в певній сфері своєї життєдіяльності, вербалізація поставленої проблеми (озвучення її самим клієнтом), спільне оцінювання проблеми щодо її значущості для молодшої людини, позитивний досвід виникнення труднощів та способів їх подолання.

Проекційний етап є важливим в логіці надання консультативної допомоги клієнтам Телефону Довіри, до того ж - найважчим для реалізації волонтерами-консультантами. Змістом даного етапу є дії (вербально) консультанта й абонента щодо розподілу функцій та відповідальності за вирішення проблеми, налагодження довірливих стосунків та домовленостей у будь-якій формі; планування реалізації дій, що приведуть до вирішення проблеми.

Діяльнісний етап можна охарактеризувати з двох позицій. По-перше, він включає дії абонента щодо виходу з кризової ситуації. З іншого боку – психотехнічні прийоми ведення консультативного діалогу волонтером Телефону Довіри (техніки активного слухання), стимулювання ініціативи, переконання, акцентування уваги абонента на успішності самостійних кроків.

Рефлексивний етап є заключним і передбачає обговорення разом з абонентом успіхів та невдач попередніх етапів консультативного процесу, констатація факту вирішення проблеми або переформулювання означених труднощів, осмислення клієнтом і консультантом нового досвіду життєдіяльності.

Щоб описана вище система допомоги особам похилого віку була ефективною, у процесі підготовки волонтерів реалізовувався особистісно-орієнтований підхід та вирішувалися два основні завдання: розвиток гуманістичної позиції волонтерів-консультантів та оволодіння технологіями, що сприяють роботі в даній парадигмі.

Аналізуючи специфіку підтримки людей похилого віку у кризових ситуаціях, як комплексну допомогу абонентам Телефону Довіри, щодо подолання труднощів в різних сферах їх життєдіяльності, доцільно окреслити певні види такої допомоги, а саме: соціальної, психологічної та педагогічної. Соціальна підтримка абонентів передбачає допомогу при вирішенні конфліктних ситуацій та подолання труднощів при взаємодії з соціумом в цілому, психологічна допомога - вирішення проблем в особистісній сфері та, зокрема, у сфері спілкування, педагогічна допомога абонентам спрямована на вирішення проблем в освітній сфері.

Загалом, зміст консультативної бесіди з абонентами Телефону Довіри включає: дослідження консультантом суб'єктивного потенціалу абонента, стимулювання бажання абонентів-студентів виявляти, аналізувати та реалізовувати власні потреби, інтереси, позиції, надання допомоги людям похилого віку у питаннях самореалізації, активізація її самостійності у подоланні труднощів, організація рефлексивного простору, як умови самопізнання себе з позиції суб'єкта та реалізації превентивної і корекційної підтримки людей похилого віку у кризових ситуаціях.

Проблемою дослідницького характеру і нагальної практичної значущості стала підготовка волонтерів - студентів університету третього віку до роботи на Телефоні Довіри. Особливої уваги потребувала побудова організаційної, логічної та цілеспрямованої структури навчальної програми підготовки волонтерів. Вирішення даних питань передбачало орієнтацію навчальних занять спрямованих на засвоєння певного теоретично обумовленого та практично апробованого системного конструкту консультативної бесіди з клієнтом (абонентом). Експериментально базовою

складовою підготовки волонтерів до роботи на Телефоні Довіри було вибрано теорію та практичні уміння ведення консультативної бесіди в руслі позитивної психотерапії.

Гіпотетично передбачалося, що якщо у підготовці волонтерів до роботи на Телефоні Довіри використовувати теорію та практичні аспекти ведення консультативної бесіди в руслі позитивної психотерапії, то у студентів університету третього віку активізуватиметься відповідальність та мотивація до роботи на Телефоні Довіри, формуватимуться практичні уміння професійної консультативної роботи та навички рефлексії в особистій сфері життєдіяльності.

Критеріями перевірки даної гіпотези були визначені такі, як добровільність, активність, відповідальність та аналітико-практичні навички волонтерів-консультантів, студентів університету третього віку до роботи на «гарячій лінії» Телефону Довіри.

Аналізуючи загальні підходи до реалізації навчання людей похилого віку навичкам телефонної консультативної бесіди, визначаємо низку позицій:

- в організаційному аспекті під час занять зі студентами дотримується баланс між "знати" і "любити", розподіл життєвої енергії за чотирма сферами в моделі Пезешкіана (тіло, діяльність, контакти, факту дії),
- практикується ситуативне вирішення базового конфлікту між ввічливістю та щирістю, актуалізуються первинні здібності (любов, терпіння, час, контакти, довіра, надія, віра, впевненість, єдність) та вторинні здібності (пунктуальність, чесність, вірність, справедливість, совість, працелюбність).

Саме опора на вище описані позиції в організації навчальних занять з волонтерами Телефону Довіри дозволяє спрямувати підготовку волонтерів у двох напрямках: навчальному та терапевтичному. Учасники групи набувають певної терапевтичної компетентності щодо позитивного бачення людини, її конфліктних ситуацій; знайомляться з особливостями позитивної інтерпретації, моделлю балансу, актуальними здібностями, способами самопомоги (модель п'яти кроків), технікою парафрази як основою у

діалогічній взаємодії. Так реалізується змістовий аспект підготовки студентів-волонтерів до роботи на Телефоні Довіри.

Терапевтична спрямованість підготовки консультантів-волонтерів виявляється в тому, що учасники виносять в групу свої особисті переживання, страхи, власний досвід подолання певних проблем, власні життєві концепції, цінності. Терапевтичний аспект волонтерів здійснюється паралельно з навчальним, організаційно не виокремлюється і слугує певною базою для вироблення практичних навичок консультативної роботи з різними типами проблем абонентів Телефону Довіри. З іншого боку, саме терапевтичний ефект навчальних занять є основним фактором формування мотивації волонтерів до участі в підготовці та роботі на Телефоні Довіри, оскільки не використовується інші стимули заохочення (мається на увазі матеріальні, виставлення оцінок тощо).

Загалом, методичний аспект підготовки консультантів-волонтерів до роботи на Телефоні Довіри включає: розробку програми підготовки консультантів гарячої лінії Телефону Довіри, яка має за мету набуття консультантами-волонтером навичок консультування по телефону. (див. додаток Д).

Враховуючи результати вивчення рівня самотності людей похилого віку ми створили тренінгову Програму «Підготовка волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри» .

Завдання Програми:

- 1) залучити клієнтів Університету третього віку до участі в тренінговій програмі,
- 2) розвивати толерантність та згуртованість волонтерів-консультантів, як майбутніх колег (стимулювання до співпраці у групі),
- 3) сприяти розвитку у літніх людей навичок самопізнання, саморозвитку та самореалізації,
- 4) виробити вміння та закріпити у волонтерів-консультантів навички телефонного консультування,

5) засвоїти інформацію щодо особливостей консультативної роботи з абонентом та самодопомоги.

Тренінг розрахований на клієнтів Університету третього віку на базі Територіального центру соціального обслуговування. (див. додаток Д).

Заняття включають міні-лекції практичні вправи, під час виконання яких літні люди можуть оволодіти необхідними вміннями і навичками консультування по телефону. Кожне заняття починається з вправ-привітань обговорення почуттів, станів учасників, і закінчується обговоренням проведеного заняття. Кількість занять по необхідності може бути збільшена або зменшена. Тривалість заняття 1,5 - 2 години.



Фото-3

У межах даного магістерського дослідження представлені розроблені тренінгові заняття (див. додаток Д) та частково апробується Програма підготовки консультантів-волонтерів. Приклад перших занять з учасниками Університету третього віку при Ніжинському територіальному центрі соціального обслуговування (див. фото-3, 4; 29.10.-5.11.2019).

Заняття №1. Мета: познайомити учасників тренінгу один з одним, розвивати відчуття команди волонтерів.

Вправа 1. Вправа на знайомство – учасники групуються по парам(бажано ті, хто один з одним раніше не знайомі) і по черзі, протягом хвилини розповідають про себе(ім'я, чим займаються, що найбільше не люблять і свій девіз по життю)

Далі, всі учасники сідають в коло і по черзі розповідають один про одного, так як спілкувались в парах, але від імені свого партнера.

Обговорення вправи: Чи легко було розповісти про себе? Чи зрозуміло було коли партнер розповідав про себе? Чи легко було розповісти про людину від її імені? Що чекаю від роботи на Телефоні Довіри? Що б ще хотілося дізнатися один про одного?

Вправа 2. Вироблення правил роботи у групі (орієнтовні)

Не оцінюй інших; Не давай порад; Говори «до людини», а не «про людину»; Говори від себе, використовуючи «Я - висловлювання»; Все, що відбувається у групі, є конфіденційною інформацією; Кожен учасник групи повинен дотримуватися правила поваги й терпимості до інших учасників; Кожен член групи бере на себе зобов'язання виконувати правила спілкування в групі тощо.

Інформаційний блок : квадрат « я+, ти +»

Вправа 3. «Сніжинка»

Усі учасники отримують однакові паперові листочки (серветки). Стають по колу спиною один до одного. При цьому отримують інструкцію, яку виконують (складіть у чотири рази, відірвіть верхній лівий кут, складіть в два рази, відірвіть правий нижній кут, складіть ще в два рази, відірвіть лівий нижній кут) і так до того часу, доки не буде змоги згорнути папір. Потім учасники кладуть свої утворені «сніжинки» поруч.



Фото-4

Обговорення вправи: Чи схожі «сніжинки» одна на одну? Чому це так, адже інструкція була дана однакова? Що це означає для вас особисто? Як це можна використати в роботі консультанта Телефону Довіри?

Вправа 7. «Прощання» Учасники обговорюють заняття: Що сподобалося?

1. Що взяли для себе як майбутнього консультанта Телефону Довіри ?
2. Побажання один одному доброго настрою.

Учасники отримали домашнє завдання : знайти три свої унікальності.

Заняття № 2. Мета: познайомити учасників з техніками активного слухання (парафраза, рефлексія).

Вправа 1. Привітання.

- Що відбулося в житті за минулий тиждень?
- Які сподівання, очікування від заняття?
- Перевірка домашнього завдання

Міні - лекція

«Використання парафраз, рефлексій в консультативній бесіді»

Вправа 2. «Знайди помилку» Учасникам демонструється три різні ситуації, де спеціально робиться помилка. Ті, у свою чергу, ідентифікують її та йде обговорення неприпустимості допускання таких помилок.

Приклади помилок: ситуація 1- Власний досвід консультанта переноситься на проблеми клієнта. Ситуація 2 - Моралізаторство. Ситуація 3- Використання переважно закритих запитань.

Вправа 4. Використайте прийоми активного слухання з посиланнями на таку інформацію клієнта: «Я доволі часто відчуваю невдоволення самим собою, і такий стан довго не полишає мене».

Вправа 5. «Прощання» (див. додаток Д).

Групові заняття проводяться тематично та включають аналіз власного досвіду учасників. Тематичний підхід включає такі змістові одиниці: оволодіння техніками активного слухання (підкріплення; парафраза, перефразування, повторення; рефлексія; узагальнення, тощо); зміст та функції основних видів питань (відкриті та закриті; питання на «+», «-»); питання про минуле, теперішнє, майбутнє; питання до зовнішньої та внутрішньої реальності абонента; питання непрямі, питання замітники, поради, тощо; позитивна інтерпретація особливостей проблемної ситуації, які суб'єктивно оцінюються абонентом як негативні.

Методологічні аспекти підготовки волонтерів до роботи на Телефоні Довіри складають основні положення позитивної психотерапії, яка є метатеорією, що об'єднує інструментарій різних методичних підходів, використання яких орієнтується на клієнта, на конкретний випадок. Особливістю позитивного підходу є орієнтація на власні ресурси людини, на його цінності та потенціал.

Консультант стимулює абонента до ініціативного пошуку альтернативних можливостей та рішень. В результаті виникають нові перспективи відношення людини до себе та інших.

Клієнт в психокорекційній роботі в межах позитивної психотерапії розглядається як єдина фундаментальна цілісність і тому потребує

різностороннього підходу до вирішення його проблем та використання усієї палітри методів психологічної підтримки.

Позитивний процес у консультативній роботі орієнтується не тільки на подолання певних порушень абонента зі собою та довкіллям, але перш за все - на мобілізацію наявного у клієнта потенціалу самопомоги, на розвиток непізнаних можливостей, ресурсів, перспектив, індивідуального виходу зі складної життєвої ситуації.

Використання консультантом Телефону Довіри п'ятиступеневої моделі позитивної психотерапії, що включає позитивний процес (можливості, потенціал, ресурси, переваги, здібності), позитивну інтерпретацію, змістовий процес (мікро та макро-травми, актуальні здібності), орієнтацію цілей на корекцію стереотипів поведінки та зняття емоційної напруги абонента (до служби Телефону Довіри частіше звертаються клієнти «першого рівня розвитку», тобто перебувають "у стані скарги"), транскультурний підхід в роботі з абонентом Телефону Довіри;

Загалом, зміст та функції основних етапів консультативної роботи з абонентом Телефону Довіри: становлення контакту; дослідження проблеми; виявлення запиту абонента; пошук низки альтернативних способів реалізації запиту; відбір одного способу та планування його здійснення; підсумок, рефлексія, вихід з контакту.

Наступним організаційно - методичним аспектом роботи Телефону Довіри в умовах Університету третього віку стала розробка та затвердження на загальній нараді Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) проекту Положення про роботу «гарячої лінії Телефону Довіри» (див. додаток Е); затвердження розпорядку роботи Телефону Довіри, чергувань зустрічей на балінтовських групах та навчальних семінарів.

Основні позиції Положення про спеціалізоване формування «Телефон Довіри» розкриваються у таких тезах:

- Служба «Телефон Довіри» (далі – служба ТД) - це спеціалізоване формування, яке утворюється Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради (далі – Територіальний центр) та Університетом третього віку; утворюється згідно з наказом директора Територіального центру, за наявності необхідних умов, що забезпечують ефективне функціонування служби ТД, а саме: наявності окремого приміщення, що відповідає санітарно-гігієнічним нормам і протипожежним вимогам, наявності усіх видів комунального благоустрою, службового телефону та телефону з окремою чи вільною у часи роботи служби ТД лінією зв'язку;

- Служба ТД не є юридичною особою та здійснює свою діяльність за цим Положенням;

- Головною метою діяльності служби ТД є надання психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, юридичних та інформаційних послуг літнім особам, які опинилися у складних життєвих обставинах та звернулися до служби ТД;

- Надання допомоги особам, які звертаються до служби ТД, здійснюється на безоплатній основі та ґрунтується на принципах законності, гуманізму, дотримання прав людини (дитини), доступності, анонімності й конфіденційності, професійності, відповідальності за дотримання етичних та правових норм, відсутності будь-якого політичного, ідеологічного або релігійного тиску на абонента, добровільності у прийнятті допомоги;

- Служба ТД здійснює переадресацію (направлення) абонентів, за потреби, до інших фахівців та служб, в організації та установи, які працюють у соціальній сфері, є компетентними у даній проблемі та більш повно й кваліфіковано можуть задовольнити їхні запити;

- Ліквідація (реорганізація) служби ТД здійснюється згідно з наказом директора Територіального центру;

- Службу ТД очолює керівник, який призначається на посаду та звільняється з посади директором Територіального центру. На посаду

керівника служби ТД призначається штатний спеціаліст Територіального центру, який має спеціальну підготовку у галузі телефонного консультування (і бажано, з вищою соціально-психологічною освітою);

- До роботи служби ТД можуть залучатись інші спеціалісти на договірних засадах та волонтери;

- Служба ТД має право: визначати форми та методи роботи служби ТД; використовувати для провадження своєї діяльності кошти інших джерел, у тому числі міжнародну фінансову, технічну допомогу та міжнародні гранти; залучати на договірних засадах фахівців (лікарів, юристів психологів) тощо;

- Телефонні номери служби ТД мають бути занесені до офіційних довідників і оприлюднені у засобах масової інформації. Адреса служби ТД використовується тільки для службового користування з метою забезпечення анонімності та безпеки її працівників; служба ТД працює згідно графіку, затвердженого директором Територіального центру;

-Служба ТД налагоджує співпрацю, розвиває та підтримує контакти із державними та громадськими організаціями: органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, соціальними службами, установами і закладами соціального захисту населення та окремими громадянами з метою надання ефективної психологічної та інформаційно-консультативної допомоги громадянам, які звертаються до служби ТД.

Таким чином, в практичному досвіді організації підготовки волонтерів - консультантів, студентів Університету Третього віку та служби Телефону Довіри за методом «рівний-рівному» на базі Університету третього віку ,було виявлено, що ефективність формування професійної готовності волонтерів до роботи у спеціалізованій службі індивідуальної соціально-психологічної допомоги абонентам Телефону Довіри буде забезпечена, якщо в організаційному методичному та методологічному аспектах підготовки волонтерів-консультантів використовувати метод позитивної психотерапії та активно використовувати функції позитивного підходу у сферах

просвітництва, навчання, діагностики, психокорекції, профілактики та консультативної роботи.

Зазначені функції є об'єднуючими для двох паралельних процесів: оволодіння волонтерами навичками консультативної бесіди по телефону та психокорекційні, терапевтичні технології самопомоги для усіх учасників проекту.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

Проаналізувавши відповідну наукову літературу, ми визначили основні соціально – психологічні особливості людей літнього віку, а саме: у людей похилого віку змінюються звичні їм життєві стереотипи, виникають психологічні і матеріальні труднощі. Часто це призводить до виникнення почуття самотності та непотрібності. Як наслідок в людини може виникати депресія. Також проблему самотності загострюється з загостренням соціально-економічної ситуації в країні. Все частіше люди літнього віку почувають себе самотніми.

Виходячи з того, що особи похилого віку знаходиться в групі ризику, через велику кількість проблем які виникають відповідно з настанням старості, це і проблеми зі здоров'ям, соціальна, емоційна ізолюваність, самотність. Задля того, щоб здійснити не тільки теоретичний, а й практичний аналіз проблеми, ми провели дослідження на предмет рівня самотності клієнтів університету третього віку. Розробили опитувальник задля дослідження стану проблеми самотності клієнтів Територіального центру соціального обслуговування населення(надання соціальних послуг) і проаналізували його результати, з яких видно, що половина досліджуваних людей похилого віку не вважають себе самотніми, тобто вони задоволені своїм життям і ведуть активний спосіб життя, спілкуються з друзями та рідними, займаються улюбленими справами, можливо відвідують певні гуртки, відпочивають у колі своїх рідних та друзів. Проте, 45% осіб все ж потребують дружнього спілкування, хоча б по телефону.

За результатами дослідження ми розробили Проект « Організація Телефону Довіри в Університеті Третього Віку за методом «рівний - рівному», тренінгову навчальну Програму щодо підготовки волонтерів - студентів університету третього віку до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри та Положення про спеціалізоване формування «Телефон Довіри» у проектній

формі. На експериментальній основі здійснено апробацію основних позицій організації ТД при Територіальному центрі соціального обслуговування в умовах Університету третього віку.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Внаслідок проведеного теоретичного аналізу літературних джерел та дослідницької роботи, ми прийшли до наступних висновків:

1. Зважаючи на демографічне старіння нації, збільшення кількості людей похилого віку, постає питання соціально-психологічної підтримки даної категорії і виникає потреба у розробці та впровадженні нових моделей інтеграції людей літнього віку.

Проаналізовані наукові джерела соціально-педагогічної та соціально-психологічної літератури щодо досліджуваної проблеми, дали можливість нам визначити основні поняття, які стосуються нашого дослідження.

Телефон Довіри - це спеціалізована служба, яка є однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться у кризових станах.

Університет третього віку – це інноваційна соціально-педагогічна послуга, що має на меті реалізацію принципу: «навчання протягом усього життя», задля успішної адаптації людей літнього віку в умовах сучасного суспільного життя.

Територіальний центр - заклад в якому надаються соціальні послуги громадянам, що потрапили у складні життєві обставини і потребують сторонньої допомоги, в умовах стаціонарного, денного або тимчасового перебування, за місцем свого проживання.

Метод «рівний-рівному» - розглядається як спосіб обміну достовірною, соціально значущою інформацією під час неформальної або особливим чином організованої бесіди в соціальній групі людей, рівних за якоюсь певною ознакою: віком, інтересами, цінностями, потребами чи проблеми.

Дослідили, що історія становлення телефонного консультування як методу соціальної роботи зародилась ще в середині ХХ століття, і виникла з потреби надання психологічної підтримки всім, хто почувався безпорадним, самотнім і не міг самотійно вирішити свої проблеми.

2. У нашому дослідженні ми розкрили основні форми, методи та організаційні засади роботи служби Телефону Довіри в умовах Університету Третього Віку за методом «рівний-рівному». Однією із ефективних форм соціальної роботи з літніми громадянами є соціально-психологічна допомога, яка спрямована на формування у клієнтів впевненості у своїх силах, життєвого оптимізму та цілеспрямованості. Також важливою формою соціальної роботи є навчання літніх людей навичкам соціального спілкування. Навчання працювати за комп'ютером сприяє розширенню можливостей спілкуватися за допомогою мережі інтернет зі своїми родичами та друзями, дозволяє мати доступ до нової корисної інформації, розвивати власні творчі здібності та здобувати навички у різних сферах життєдіяльності.

Організація роботи щодо підтримки соціально-культурної активності літніх людей: відвідування різних соціальних установ і місць відпочинку, закладів культури є дуже важливою, оскільки сприяє в організації та проведенні активного дозвілля.

Одним із доцільних методів соціальної роботи з людьми похилого віку є метод «рівний-рівному», який забезпечує успішну адаптацію до сучасних умов суспільства. Тому що передбачає процес обміну соціально значущою інформації

в соціальній групі людей рівних за якоюсь певною ознакою, що сприяє більш ефективному спілкуванню та кращому засвоєнню даної інформації.

Ми прийшли до висновку, що освіта дорослих в пенсійному віці стосується неформальної освіти, мета якої є персональний розвиток особистості, збереження активної позиції людей літнього віку та соціальна адаптація. Отримання нових знань, дозволяє студентам пенсійного віку реалізовувати свої здібності, залишатися самостійними і бути менш схильними до стресових станів у кризові періоди життя. І те, що для соціальної адаптації людей похилого віку існує низка форм та методів соціальної роботи, які запроваджуються в територіальних центрах соціального

обслуговування і забезпечують повноцінне функціонування таких людей в суспільстві.

3. Ми дослідили стан проблеми самотності клієнтів Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) за допомогою опитувальника, який містив 15 запитань, на які відповіли 51 респондент, віком від 50 до 85 років.

Результати анкетування дають нам змогу визначити рівень самотності людей похилого віку, клієнтів територіального центру. Головною метою було визначити рівень самотності опитаних клієнтів Територіального центру. І результати виявились досить позитивними, тому що в більшості випадків був констатований 1 рівень самотності (86,9% опитаних), тобто респонденти ведуть активний спосіб життя спілкуються з друзями та рідними, займаються улюбленими справами.

Понад 13,7% опитаних мають 2-ий рівень самотності, це переважно особи за 60, ми припускаємо це відбувається через те, що люди не повністю задоволені своїм життям, рідко бачаться з рідними, мало спілкуються зі своїм оточенням і не можуть або через певні причини не хочуть змінити це.

3-ій рівень самотності не виявлено, ми вважаємо, що це є дуже позитивним показником, тому що люди похилого віку не відчувають себе самотніми, це може означати, що вони є щасливими і їм є заради чого жити.

Ще одним важливим запитанням для нас було таке: чи відчуваєте ви потребу у дружньому спілкуванні, хоча б по телефону з незнайомою людиною?. І в результаті 45% осіб відповіли - Так, вони все ж потребують дружнього спілкування, хоча б по телефону. Що і стало поштовхом до розробки проекту « Організація Телефону Довіри в Університеті третього віку за методом «рівний - рівному»» та тренінгової навчальної програму для підготовки волонтерів - студентів Університету третього віку до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри.

4. Виходячи з результатів дослідження, ми створили Програму організації Телефону Довіри для підготовки волонтерів-консультантів в

Університеті третього віку при Територіальному центрі соціального обслуговування. Та розпочали проведення тренінгових занять по навчанню волонтерів-клієнтів Університету третього віку, як майбутніх консультантів на Телефоні Довіри.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексєєнко Т. Ф., Жданович Ю. М., Зверєва І. Д. Соціална педагогіка : словник довідник / за заг. ред. : Т. Ф. Алексєєнко. Вінниця : Планер, 2009. 542 с.
2. Агапова О. В., Кононигіна Т. М. Образование пожилых. Руководство практической работы. Орел : Издательство Редакция газеты «Орловская правда», 2001. 32с.
3. Альперович В. Социальная геронтология : Пожилым и молодым о старости и старении. Ростов-на-Дону : Феникс, 1997. 557 с.
4. Левченко Е., Калашник О., Шваб И. Аналіз роботи «гарячих» ліній щодо запобігання торгівлі людьми в Україні. Київ : Український інститут соціальних досліджень, 2004. 84 с.
5. Безпалько О. В. Соціална педагогіка : схеми, таблиці, коментарі : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 208 с.
6. Бейгер Г., Борисюк С.О. Робота на «Телефоні Довіри»: Люблін, Ніжин : 2013.187 с.
7. Бейгер Г., Лісовець О., Плахоєнік О. «Телефон довіри» як спеціалізована соціална служба : навч. посіб. / за заг. ред. С. Борисюк. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя , 2014. 139 с.
8. Борисюк С.О. Досвід використання позитивного підходу у підготовці студентів-волонтерів Телефону Довіри // Научно-практический журнал «Позитур Украина» Украинский институт позитивной Кросс-культурной психотерапии и менеджмента. 2007. №1. С.50.
9. Гэмбли Г. Телефонная помощь: руководство для тех, кто желает помочать по телефону. Москва: Версия, 1992. 57 с.
10. Геронтологічний інформаційно-консультативний центр. URL: <http://gicc.org.ua/navchannya-ta-rozvagi.html>

11. Глэддинг С., Строганова Е. Психологическое консультирование. 4-ое изд., Питер : СПб, 2002. 18с.
12. Голубенко Т. О. Зарубіжний досвід підготовки соціальних працівників до патронажної роботи з людьми похилого віку. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова*. 2014. №19. С.159-166.
13. Гончарук А. Неформальна освіта дорослих у країнах ЄС. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc-gum/pena/2012_1/Goncha/pdf
14. Губський Ю. І., Чайковська В. В., Царенко А. В. Оптимізація медико-соціальної допомоги людям літнього віку в Україні шляхом розвитку служби паліативної та хоспісної допомоги віку. V Національний конгрес геронтологів і геріатрів України. Тези. Київ, 12-14.09.2010. URL^ <http://www.geront.kiev.ua/psid.htm>.
15. Гуменко О. Психологія взаємостосунків: від переконання до впливу. *Психологія і суспільство*. 2006. №1. С. 142-143.
16. Дем'яненко Н. М. Освіта дорослих: світові тенденції другої половини ХХ – початку ХХІ ст.. *Педагогічні науки*. Полтава, 2011. № 2. С. 39–44.
17. Дементьева Н. Ф. Подходы к вопросу медико-социальной реабилитации пожилых людей в семье и обществе. *Психология зрелости и старения*. 2001. №4. С. 22-32.
18. Дуликов В. З. Социально-культурная работа за рубежом : учеб. пособ. Москва : МГУКИ, 2003. 156 с.
19. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І. Д. Зверєвої. Київ; Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.
20. Житинська М. О. Модель соціально-педагогічної підтримки життєдіяльності людей похилого віку в умовах територіального центру соціального обслуговування. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*. 2014. №11. С.115-123.

21. Зимівець Н. В. Соціально-педагогічні технології формування відповідального ставлення до здоров'я в людей похилого віку: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Луганськ, 2008. 247 с.
22. Краснова О. В. Адаптація пожилых людей к современной социальной ситуации: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Москва, 2002. 244 с.
23. Краснова О.В., Лидере А.Г. Социальная психология старения: уч. пособ. для высш. учеб. заведений. Москва : «Академия», 2005. 288 с.
24. Кононыгина Т. М. Герагогика: пособие для тех, кто занимается образованием пожилых людей. Орел: «Красная строка», 2006. 166с.
25. Проблемы современной социальной геронтологии / М. И. Крупенко, С. В. Казначеев, Б. П. Пятницкий и др.. Новосибирск : 2005. 151с.
26. Левченко И. Е. Феномен социальной смерти. *СОЦИС*. 2001. №6. С. 22-30.
27. Мадридский международный план действий по проблемам старения URL: <http://www.un.org/russian/documen>
28. Мацкевіч Ю. Р. Соціальна робота з людьми похилого віку : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2014. 339 с.
29. Мей Р. Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать духовное здоровье ; пер. с англ. М. Будыниной, Г. Примочкиной. Москва : Апрель Пресс, 2001. 172с.
30. Мудрик А. В. Социальная педагогика: учеб. для студ. пед. вузов. Москва : Академия, 2002. 200 с.
31. Мусина-Мазнова Г. Х. Социальная геронтология: теория и практика : учеб. пособ. Астрахань : «Астраханский университет», 2012. 192с.
32. Мухина В.С. Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество: учеб. для студ. вузов. Москва : «Академия», 2002. 456с.

33. Новікова О. Ю. Проблема соціально-педагогічної адаптації людей похилого віку до умов інформаційного суспільства. *Вісник Луганського національного університету*. 2010. № 2. С. 23-29.
34. Пирожков С. Демографічний розвиток України: сучасне та майбутнє. *Вісник НАН України*. 2006. № 1. С. 59-64.
35. Підготовка волонтерів до роботи у службі «Телефон довіри» / упоряд. С. М. Лебедєв, Є. Г. Сидько. Миколаїв : НОЦССМП, 2001. № 1. С. 37.
36. Пожидаєва О. В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету*. 2012. №1. С. 14-16.
37. Практика телефонного консультування: Хрестоматія / за ред. А. Н. Моховикова. Москва: Смысл, 2000. 278с.
38. [Про затвердження Типового положення про службу «Телефон Довіри»](#) : Наказ Міністерства сім'ї молоді та спорту від 07.12.2005 № 3133. Офіційний вісник України. 2005. 23 лют. (№35). С. 11-13.
39. Рибалко В. Освіта для «срібного» покоління або як перетворити загрозу розвитку суспільства на його рушійну силу». *Соціальний захист*. 2008. № 12. С.17-21.
40. Робак В. Психосоціальні теорії старіння та їх значення для забезпечення процесу якісної опіки літніх людей . Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи : зб. наук. пр. URL: <http://nbuv.gov.ua/node/554>
41. Сагун І. Міжнародний досвід організації навчання людей третього віку.
URL: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/OD/2012/10PTBLTV.pdf.
42. Сандецька О. Освіта людей похилого віку як перспективний напрям освіти дорослих. *Наукові записки*. 2012. Серія «Педагогічні науки». 2012. № 107 (2). С. 127-132.

43. Сігова А. Г. Забезпечення освітою людей похилого віку у сучасному світі. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2011. № 3. С. 137-147. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/
44. Скорик Т. В. «Університет третього віку»: концептуальні положення та досвід реалізації. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка*. Чернігів : ЧНПУ, 2012. Вип.104. С. 94–98.
45. Соколова Ю. Д., Зборовский Г. Е. Адаптационные стратегии социальной общности пенсионеров: управленческий поход. Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: материалы II междунар. науч.-практ. конф., г. Екатеринбург, 18-20 апреля 2016 г. Екатеринбург, 2016. С. 312-316.
46. Соловьев А. К., Коржів М. А., Курманов А. М. Пути повышения качества жизни пенсионеров в России в условиях глобального демографического кризиса и роста миграции. Институты развития демографической системы общества : материалы V Уральского демографического форума. Екатеринбург : Институт экономики УрО РАН, 2014. С. 150-155.
47. Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) : затв. постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 2009р. N 1417.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF>
48. Тюптя Л.Т. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб.3-те вид., перероб. і доп. / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова. К.: Знання, 2014. 575 с.
49. Ушакова І. М. Геронтопсихологія : підручник. Харків : ХНАДУ, 2014. 234 с.
50. Фойгт Н.А. Державне управління охороною суспільного здоров'я в умовах демографічного старіння в Україні : монографія. Київ : ДКС Центр, 2011. 319 с.

51. Хачатурян С. Д. Психологические условия эффективности функционирования Телефонов доверия: учеб. метод. Пособие. Владимир, 200. 177 с.
52. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Соціально-педагогічне консультування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.. Луганськ : «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 403 с.
53. Хэмбли Г. Телефонная помощь : руководство для тех, кто желает помогать другим по телефону. Одесса: Версия, 2001.
54. Шаповаленко И. В. Возрастная психология (Психология развития и возрастная психология). учебник. Москва : Гардарики, 2005. 349с.
55. Яцемирская Р. С., Беленькая И. Г. Социальная геронтология : учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений. Москва : Гуманитарный центр ВЛАДОС, 2003. 224 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник

Інструкція: вам пропонуються питання і варіанти відповідей на них. Виберіть той який найбільше відповідає вашому уявленню про себе.

1 . Що сьогодні Вас радує у житті? Що засмучує?

2. Скільки часу (приблизно у годинах) в день Ви робите те, що приносить Вам задоволення?

3. Чи буває так, що Ви не знаходите розуміння у близьких (друзів)?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

4. Чи виникає у Вас думка, що по-справжньому Ви нікому не потрібні?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

5. Чи буває у Вас відчуття, що ви дуже самотні у цьому світі?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

6. Чи відчуваєте Ви потребу у дружньому спілкуванні, хоча б по телефону з незнайомою людиною?

-ТАК

-НІ

7 Чи буває у Вас відчуття гострої туги за кимось або чимось, яке втрачено назавжди?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

8. Чим Ви хотіли б займатися у теперішньому своєму житті?(чи маєте таку можливість? Що заважає?)

9. Чи відчуваєте себе некомфортно, якщо поруч немає інших людей?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

10. Чи здатні Ви розплакатись чи по-іншому співпереживати горе іншої людини?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

11. Чи можете Ви висловити словами іншій людині співчуття?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

12. Чи буває так, що успіх або везіння іншої людини викликає у Вас заздрість, жаль, з приводу власних невдач?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

13. Чи самостійно Ви вирішуєте свої складні життєві ситуації?

А) завжди В) іноді Б) часто Г) ніколи

14.Що Ви мрієте змінити у своєму теперішньому житті?(Хто Вам може в цьому допомогти?)

15. Скільки Вам років? Про що б іще хотіли поговорити?

Додаток Б

Робочі таблиці до емпіричного дослідження

Таблиця №1

Розподіл результатів відповідей на запитання « Скільки вам років?»

| Вікова група опитуваних | Кількість опитуваних | Кількість опитуваних (у %) |
|-------------------------|----------------------|----------------------------|
| 50-60років | 13 | 25,4% |
| 61-70років | 25 | 49,1% |
| 71-85років | 13 | 25,4% |

Таблиця 2

Розподіл результатів відповідей на запитання «Чим би ви хотіли займатись у вільний час, і чи є у вас така можливість?»

| Вікова категорія | Кількість у % | Кількість осіб | Вид діяльності |
|------------------|---------------|----------------|-------------------|
| 54 | 1,9% | 1 | Вивчати комп'ютер |
| 59-82 | 11.7% | 6 | Подорожування |

| | | | |
|-------|--------|---|--------------------------------------|
| 59-65 | 5.8% | 3 | Догляд за рослинами, плавання |
| 60-67 | 11.7% | 6 | Вишивання ,в'язання |
| 59-67 | 13.7 % | 7 | Робота |
| 73-79 | 13.9% | 8 | Спілкування |
| 70-82 | 3.9% | 2 | Робота на дачі |
| 67 | 3.9% | 2 | Просто жити і отримувати задоволення |
| 67 | 1.9% | 1 | Читати книги |
| 68 | 11.7% | 6 | Спорт, танці |
| 77 | 1.9% | 1 | Співати в хорі |
| 53-67 | 3.9% | 2 | Деревообробка , вироби |
| 70 | 1.9% | 1 | Музика |

Таблиця - 3

Розподіл результатів відповідей на запитання «Чи є у вас можливість займатися цією діяльністю?»

| Причини | Вікова категорія | Кількість осіб | Кількість у % |
|-------------------|------------------|----------------|---------------|
| Немає можливості | 59-71 | 7 | 21.2% |
| Брак часу | 64 | 2 | 6.0% |
| Немає здоров'я | 60-82 | 12 | 36.3% |
| Нічого не заважає | 60-67 | 2 | 6.0% |
| Старість | 71 | 5 | 15.1% |
| Немає коштів | 59-72 | 5 | 15.1% |

Таблиця №4

Розподіл відповідей на запитання « що вас найбільше радує в житті?»

| Критерії | Кількість відповідей |
|------------------------|----------------------|
| Природа | 5 |
| Рідні, друзі їх успіхи | 32 |

| | |
|-----------------------------|---|
| Радує те, що живу | 8 |
| Здоров'я | 2 |
| Власні успіхи та досягнення | 3 |

Таблиця №5

Розподіл відповідей на запитання « що вас найбільше засмує в житті?»

| Критерій | Кількість даних відповідей |
|--|----------------------------|
| Проблеми зі здоров'ям | 12 |
| Політика та ситуація в країні | 21 |
| Проблеми у сім'ї | 3 |
| Рідко бачу сім'ю | 5 |
| Низький рівень обізнаності у законодавстві | 1 |
| Ціни, бідність | 6 |

Таблиця №6

Розподіл результатів опитування на тему: «Що ви мрієте змінити у своєму теперішньому житті?»

| Критерій | Кількість відповідей |
|-----------------------------|----------------------|
| Нічого не хочу змінювати | 9 |
| Хочу закінчення війни | 9 |
| Хочу зберегти своє здоров'я | 4 |
| Щоб в країні було добре | 4 |
| Зміна влади | 5 |
| Ремонт в квартирі | 1 |
| Хочу подорожувати | 2 |
| Підвищення пенсії | 1 |
| Бути активним | 2 |
| Зміна роботи | 1 |

| | |
|-------------------------|---|
| Зміна стосунків в сім'ї | 3 |
| Зміна життєвих умов | 3 |
| Бути більш самостійним | 1 |

Таблиця №7

Розподіл результатів опитування на тему: «Хто Вам може допомогти у цьому?»

| Критерії | Кількість відповідей |
|--------------------------|----------------------|
| Діти | 5 |
| Чоловік | 1 |
| Ніхто | 2 |
| Друзі | 1 |
| Сподіваюсь на себе | 8 |
| Влада | 7 |
| Утримались від відповіді | 27 |

Таблиця №8

Розподіл результатів опитування на тему «Вивчення думки людей похилого віку щодо використання свого вільного часу» серед людей похилого віку

| Вид заняття, яким хочуть займатися | Кількість людей |
|---|-----------------|
| Подорожувати | 6 |
| Догляд за квітами та садом(на дачі) | 6 |
| Займатися рукоділлям(вишивання, в'язання, вишивка бісером тощо) | 8 |
| Проводити час з родичами, або друзями(спілкуватися) | 7 |
| Працювати | 4 |
| Займатися музикою | 2 |
| Займатися спортом | 5 |
| Читання | 4 |

Таблиця 9

Розподіл відповідей на запитання «Що заважає вам займатися улюбленою справою?» серед людей похилого віку

| Причини, які заважають займатися улюбленою справою | Кількість людей |
|---|------------------------|
| Не має можливості | 10 |
| Обмаль часу | 3 |
| Стан здоров'я | 13 |
| Ситуація в країні | 5 |
| Брак коштів | 6 |
| Старість | 9 |

Таблиця 10

Вивчення впливу вікового аспекту на кількість проведених годин за улюбленими заняттями серед людей похилого віку.

| Опитувані | Кількість годин | Вік |
|------------------|------------------------|------------|
| 1 група | | |
| - № 2 | 1 год | 62 |
| - № 19 | 40 хв | 68 |
| - № 21 | 30хв | 60 |
| - № 31 | Дуже мало | 59 |
| 2 група | | |
| – № 1 | 2 год | 59 р. |
| – № 4 | 2 год | 68 р. |
| – № 7 | 2 год | 65 р. |
| – № 9 | 2-3 год | 58 р. |
| – № 14 | 2 год | 60 р. |
| – № 15 | 2 год | 67 р. |
| – № 16 | 2-3 год | 61 р. |
| – № 17 | 3 год | 70 р. |
| – № 18 | 2, 5 год | 64 р. |
| – № 27 | 2 год | 57 р. |
| – № 29 | 2 год | 73 р. |

| | | |
|------------------|------------|-------|
| – № 34 | 2-3 год | 68 р. |
| – № 35 | 2 год | 75 р. |
| – № 37 | 2 год | 77 р. |
| 3 група – № 3 | 8 год | 68 р. |
| – № 5 | 6 год | 73 р. |
| – № 6 | 5 год | 64 р. |
| – № 8 | 10 год | 59 р. |
| – № 10 | 7 год | 67 р. |
| – № 11 | 4 год | 79 р. |
| – № 12 | 4-5 год | 53 р. |
| – № 13 | 4-5 год | 66 р. |
| – № 20 | 4 год | 71 р. |
| – № 22 | Цілий день | 68 р. |
| – № 24 | 6 год | 79 р. |
| – № 25 | Весь день | 82 р. |
| – № 26 | Весь час | 80 р. |
| – № 28 | Весь день | 82 р. |
| – № 33 | 4 год | 66 р. |
| – № 36 | 8 год | 56 р. |

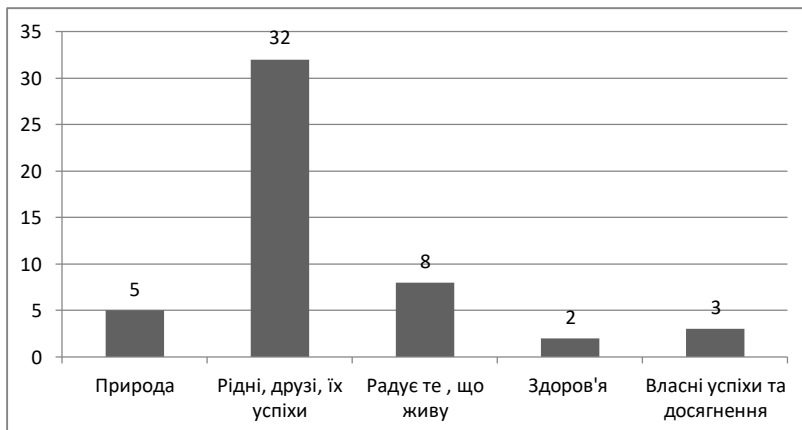


Рис.2 Розподіл результатів відповідей на запитання «Що вас найбільше радує в житті?»

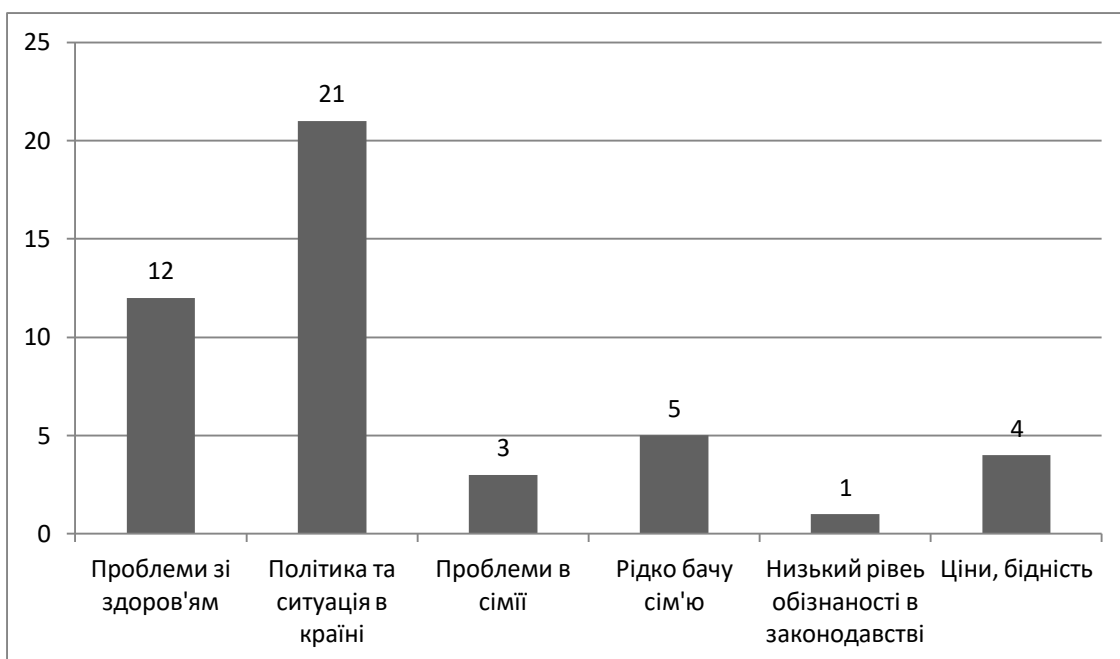


Рис.2 Розподіл результатів відповідей на запитання «Що вас найбільше засмучує в житті?»

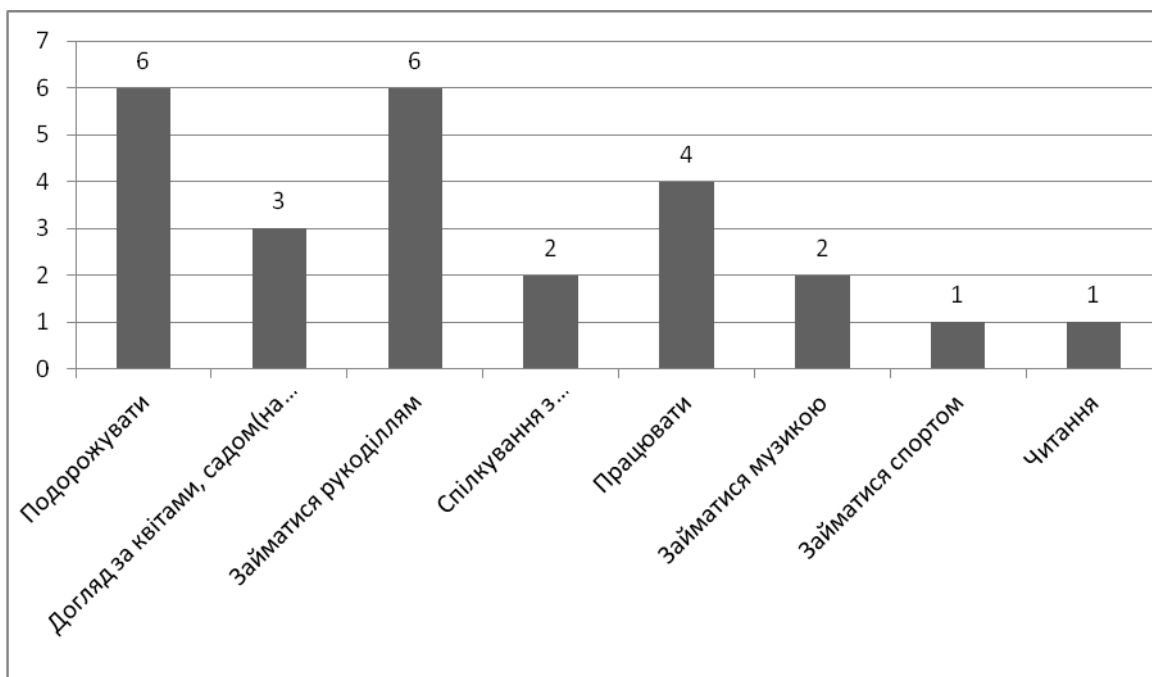


Рис. 3 Розподіл результатів відповідей на запитання : « Чим Ви хотіли б займатися у теперішньому своєму житті?»

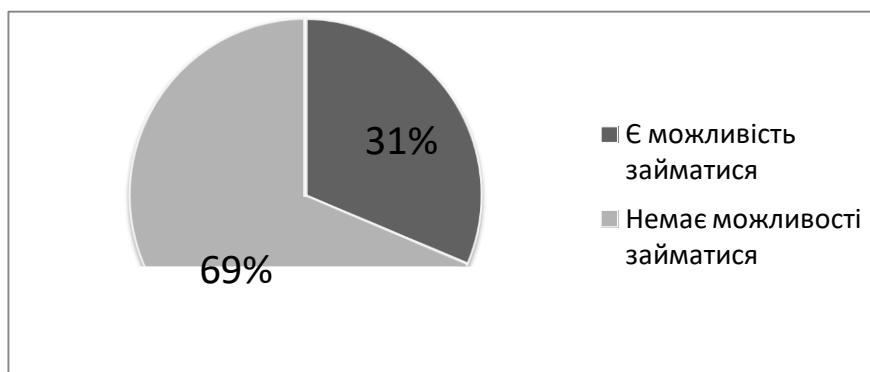


Рис.4. Розподіл результатів відповідей на запитання «Чи є у вас можливість займатися улюбленою справою»



Рис. 5 Вивчення впливу вікового аспекту на кількість проведених годин за улюбленими заняттями серед людей похилого віку.

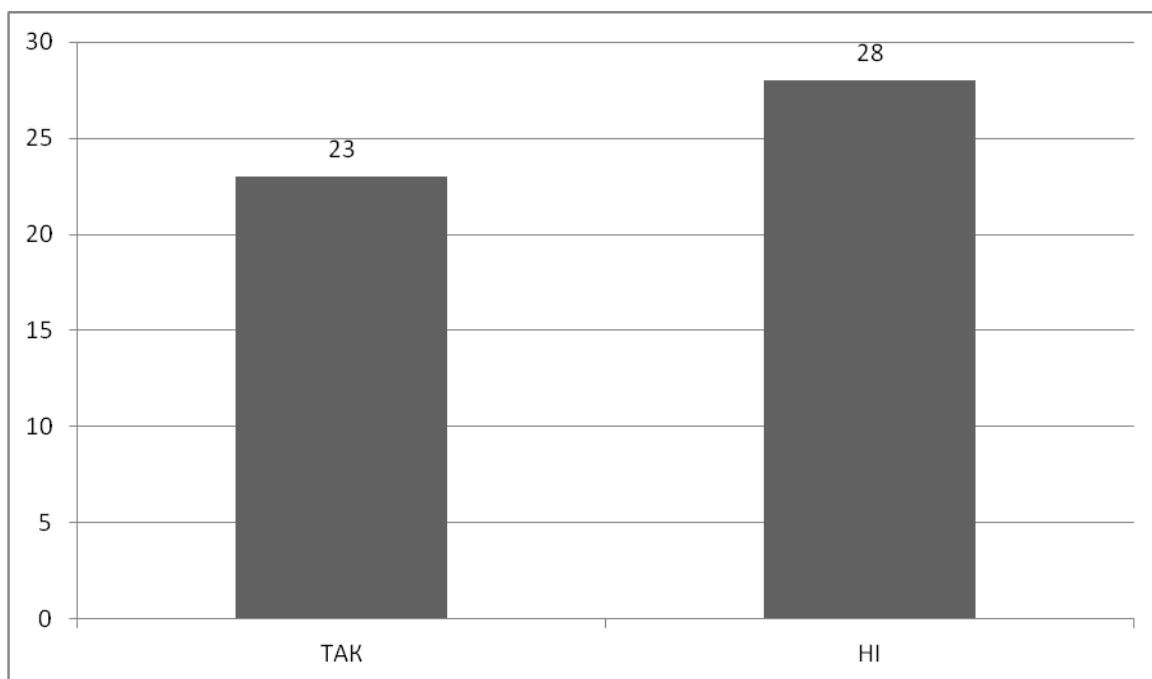


Рис. 6 Розподіл результатів відповідей на запитання «Чи відчуваєте ви потреби у дружньому спілкуванні, хоча б по телефону з незнайомою людиною?»

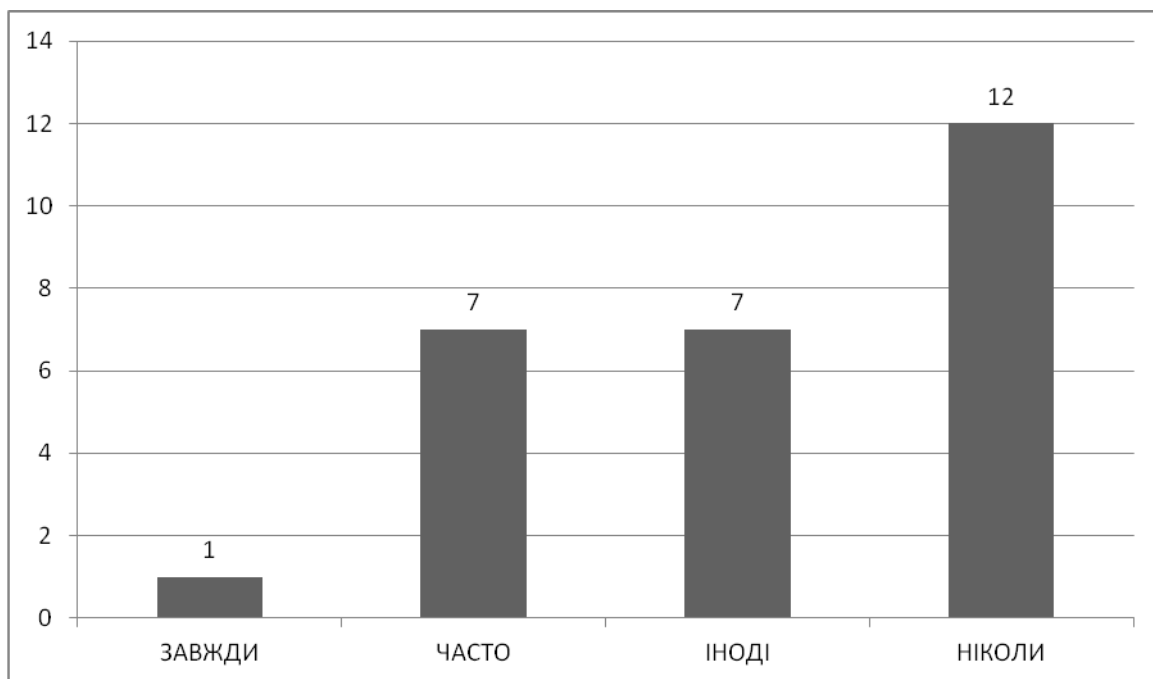


Рис. 7 Розподіл результатів відповідей на запитання «Чи відчуваєте ви себе некомфортно, якщо поруч нема інших людей?»

Проект: Організація роботи Телефону Довіри за методом «рівний – рівному» в умовах Університету Третього Віку

Актуальність проблеми.

За останні двадцять років «Телефони Довіри» стають все більш поширеним явищем в соціально-психологічній культурі нашої країни.

Телефон довіри - це служба, яка надає населенню екстрену психологічну допомогу по телефону. Вона вважається однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться в кризових станах.

В місті Ніжині проживає близько 14 тисяч літніх людей а майже 2 тисячі з них отримують соціальні послуги в Територіальному центрі соціального обслуговування. Дана категорія громадян знаходиться в групі ризику, через велику кількість проблем які виникають відповідно з віком, це і проблеми зі здоров'ям, соціальна, емоційна ізоляція, самотність. Тому студентами Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя було проведено дослідження серед активних відвідувачів похилого віку та клієнтів Територіального центру соціального обслуговування, які отримують соціальні послуги вдома. Серед 51 опитаних найактивніших відвідувачів центру, та осіб які отримують соціальні послуги вдома особи віком 50-60 років становили 21,6% (11 осіб), віком 61-70 років – 49,02% (25 осіб), віком 71-85 років - 29,4% (15 осіб).

На запитання «Чи виникає у Вас думка, що по-справжньому Ви нікому не потрібні?» та «Чи буває у Вас відчуття, що Ви дуже самотні у цьому світі?» отримали такі результати: 86,4%. люди похилого віку мають перший рівень самотності. Це означає, що опитані не відчувають себе самотніми тому, що мають достатній рівень спілкування з рідними та друзями, мають можливість займатися улюбленою справою, регулярно відвідують територіальний і ведуть активний спосіб життя.

13,2% опитаних відчувають себе інколи самотніми (другий рівень самотності). Це переважно особи за 60, можливо, це відбувається через те, що люди не повністю задоволені своїм життям через нечасте спілкування з рідними, мають менші можливості спілкуватися зі своїм оточенням незалежно від їх бажання.

Серед опитаних не виявлено осіб третього рівня самотності. Ми вважаємо, що це є дуже позитивним моментом, а також показником ефективності професійної діяльності працівників даного територіального центру у співпраці з іншими фахівцями інших соціальних закладів міста та регіону. Це може означати, що активна позиція людей літнього віку сприяє покращенню якості їхнього життя та соціальній адаптації до сучасного соціального середовища.

Проте, на запитання « Чи Відчуваєте Ви потребу у дружньому спілкуванні, хоча б по телефону з незнайомою людиною ?» майже половина опитаних (45%) відповіли що ТАК, вони відчувають потребу у дружньому спілкуванні по телефону, навіть якщо це буде не знайома людина.

Тому виникає потреба в наданні підтримки і допомоги якомога більшій кількості людей літнього віку. Одним із способів такої допомоги може стати служба Телефону Довіри на базі Територіального центру .

Мета проекту: Створення умов для надання якісної психологічної допомоги доступно, як для клієнтів територіального центру соціального обслуговування, так і для всіх жителів міста Ніжин шляхом організації роботи Телефону Довіри за методом «рівний – рівному».

Завдання проекту:

1. Розробка змісту і механізмів роботи Телефону Довіри за методом «рівний – рівному»;
2. Розробка тренінгової навчальної програми «Підготовка волонтерів/консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри» ;
3. Створення умов для самореалізації, активації всіх творчих здібностей студентів Університету третього віку, шляхом залучення їх до організації роботи служби телефону Довіри;
4. Розвиток у студентів Університету Третього Віку професійних компетенцій, набуття ними досвіду в консультативній сфері ;

5. Зниження рівня самотності серед клієнтів територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради.

Бенефіціарії- Клієнти Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради.

Етапи реалізації проекту

| № | Завдання | Термін виконання | Результати |
|-------------------------|--|-----------------------|---|
| Підготовчий етап | | | |
| 1 | Створення ініціативної групи для реалізації проекту. | Квітень 2019 | Створена ініціативна групи в кількості 15 чоловік |
| 2 | Створення тренінгової навчальної програми «Підготовка волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри» | Червень-серпень 2019 | Розроблена тренінгова навчальна програма для підготовки волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри |
| Основний етап | | | |
| 3. | Проведення тренінгових занять з підготовки волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону довіри | Вересень-грудень 2019 | Проведено 12 тренінгових занять |
| Підсумковий етап | | | |
| 4 | Аналіз проведеного навчання за тренінговою навчальною програмою «Підготовка волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри» | Грудень 2019 | |

Ресурси. Під час реалізації проекту планується задіяти і задіяні *внутрішні та зовнішні ресурси*.
Внутрішні ресурси: *особистісні* (творчий потенціал, професійні знання та уміння студентів спеціальності «соціальна робота»), *кадрові* (студенти факультету психології та соціальної роботи, викладачі кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи;), *матеріально-технічні* (), *територіальні* (приміщення), *часові* (вільний час студентів, викладачів).

Зовнішні ресурси: Ректорат НДУ імені Миколи Гоголя, деканат факультету психології та соціальної роботи Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, соціально-гуманітарний відділ Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, студентська рада факультету психології та соціальної роботи, Спілка дітей і батьків з інвалідністю м. Ніжин, Благодійна організація «Соломія», кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи НДУ ім. Миколи Гоголя.

Упровадження проекту на даний час відбувається підсумковий етап.

Тренінгова навчальна програма

«Підготовка волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри»

Враховуючи результати вивчення рівня самотності людей похилого віку ми створили проект тренінгової програми «Підготовка волонтерів-консультантів до роботи на гарячій лінії Телефону Довіри» .

- Завдання: 1) залучити клієнтів Університету третього віку до участі в тренінговій програмі,
 2) розвивати толерантність та згуртованість волонтерів-консультантів як майбутніх колег (стимулювання до співпраці у групі),
 3) сприяти розвитку у літніх людей навичок самопізнання, саморозвитку та самореалізації,
 4) виробити вміння та закріпити у волонтерів-консультантів навички телефонного консультування,
 5) засвоїти інформацію щодо особливостей консультативної роботи з абонентом та самодопомоги.

Тренінг розрахований на клієнтів Університету Третього Віку на базі Територіального центру соціального обслуговування.

Заняття включають міні-лекції практичні вправи, під час виконання яких літні люди можуть оволодіти необхідними вміннями і навичками консультування по телефону. Кожне заняття починається з вправ-привітань обговорення почуттів, станів учасників, і закінчується обговоренням проведеного заняття. Кількість занять по необхідності може бути збільшена або зменшена. Тривалість заняття 1,5 - 2 години

Заняття №1

Мета: познайомити учасників тренінгу один з одним, розвивати відчуття команди волонтерів.

Вправа 1. Вправа на знайомство – учасники групуються по парам(бажано ті хто один з одним раніше не знайомі) і по черзі, протягом хвилини розповідають про себе(ім'я, чим займаються, що найбільше не люблять і свій девіз по життю)

Далі, всі учасники сідають в коло і по черзі розповідають один про одного, так як спілкувались в парах але від імені свого партнера.

Обговорення вправи: Чи легко було розповісти про себе? Чи зрозуміло було коли партнер розповідав про себе? Чи легко було розповісти про людину від її імені? Що чекаю від роботи на Телефоні Довіри? Що б ще хотілося дізнатися один про одного?

Вправа 2. Вироблення правил роботи у групі (орієнтовні)

1. Не оцінюй інших;
2. Не давай порад;
3. Говори «до людини», а не «про людину»;
4. Говори від себе, використовуючи «Я - висловлювання»;
5. Все, що відбувається у групі, є конфіденційною інформацією;
6. Кожен учасник групи повинен дотримуватися правила поваги й терпимості до інших осіб;
7. Кожен член групи бере на себе зобов'язання виконувати правила спілкування в групі.

Інформаційний блок : квадрат» я+, ти +

Вправа 3. «Сніжинка»

Усі учасники отримують однакові паперові листочки (серветки). Стають по колу спиною один до одного. При цьому отримують інструкцію, яку виконують (складіть у чотири рази, відірвіть верхній лівий кут, складіть в два рази, відірвіть правий нижній кут, складіть ще в два рази, відірвіть лівий нижній кут) і так до того часу, доки не буде змоги згорнути папір. Потім учасники кладуть свої утворені «сніжинки» поруч одна з одною.

Обговорення вправи: Чи схожі «сніжинки» одна на одну? Чому це так, адже інструкція була дана однаково? Що це означає для вас особисто? Як це можна використати в роботі консультанта Телефону Довіри?

Вправа 7. «Прощання» Учасники обговорюють заняття: Що сподобалося?

1. Що взяли для себе як майбутнього консультанта Телефону Довіри ?
2. Побажання один одному доброго настрою.

Учасники отримали домашнє завдання : знайти 3 свої унікальності.

Заняття № 2

Мета: познайомити учасників з техніками активного слухання (парафраза, рефлексія).

Вправа 1. Привітання.

- Що відбулося в житті за минулий тиждень?
- Які сподівання, очікування від заняття?

- Перевірка домашнього завдання

Міні - лекція

«Використання парафраз, рефлексій в консультативній бесіді»

Вправа 2. «Знайди помилку» Учасникам демонструється три різні ситуації, де спеціально робиться помилка. Ті в свою чергу ідентифікують її та йде обговорення шкідливості допускання таких помилок.

Приклади помилок:

Ситуація 1: Власний досвід консультанта переноситься на проблеми клієнта.

Ситуація 2: Моралізаторство.

Ситуація 3: Використання переважно закритих запитань.

Вправа 4. Використайте прийоми активного слухання з посиланнями на таку інформацію клієнта: «Я доволі часто відчуваю невдоволення самим собою, і такий стан довго не полишає мене».

Вправа 5. «Прощання»

Заняття № 3

Мета: засвоїти логіку консультативної бесіди та поглибити знання щодо стадії встановлення контакту.

Вправа 1. Привітання, Що відбулося в житті за минулий тиждень, яка практика використання технік активного слухання? Які сподівання, очікування від заняття?

Вправа 2. «Мовчазне привітання» Кожен учасник повинен тільки за допомогою міміки обличчя, погляду привітатися з іншою особою з групи, тобто встановити контакт.

Обговорення вправи:

- Чи легко було встановлювати контакт?
- Які складнощі виникали?
- Уявити, що при розмові по телефону невербальний зв'язок втрачається (міркування).

Міні – лекція

«Стадія консультативної бесіди «Встановлення контакту»

1. Використання псевдоніму;
2. Офіційність чи неофіційність контакту;
3. Тривалість даної стадії;
4. Види контакту: кліше, особистісний, офіційний.

Вправа 3. Робота в парах.

Програвання першої стадії консультування по телефону - «встановлення контакту».

Робота виконується по черзі спочатку один консультант - інший абонент і навпаки.

Обговорення вправи:

- Які труднощі виникали?
- Які шляхи їх подолання?
- Наскільки важливою є дана стадія?

Вправа 4. «Прощання»

Заняття № 4

Мета: засвоїти логіку консультативної бесіди та поглибити знання щодо роботи консультанта на стадії «дослідження проблеми» та «визначення запиту».

Вправа 1. Привітання.

- Що відбулося в житті за минулий тиждень (практика використання технік активного слухання)?
- Які сподівання, очікування від заняття?
- Якщо хтось із учасників бажає обговорити певну проблемну ситуацію, то йому надається можливість це зробити, Група виявляє розуміння та надає підтримку.

Міні - лекція

«Стадія консультативної бесіди «дослідження проблеми»

Консультативна робота спрямована в майбутнє; не стільки на усвідомлення причини, а більше на пошук можливостей, здатності людини, її ресурсу для подолання цієї проблеми.

Поняття консультування за типами концентрації та розгалуження.

Тип розгалуження (приклади запитань):

1. Як інші люди це переживають?
2. А де ще подібне ви переживали?
3. Як у майбутньому це може бути?
4. Як у вашій сім'ї?

5. Як було у дитинстві?

6. Як буде у вашій сім'ї?

Тип концентрації (приклади запитань):

1. Як це саме відбувалося?
2. Розкажи конкретно випадок;
3. Наведи приклад стосовно цього з досвіду інших людей;
4. Що конкретно тобі казали?

Запитання до зовнішньої та внутрішньої реальності абонента:

1. Які події відбувалися?
2. Як ці події стосувалися Вас?
3. Які почуття у Вас при цьому виникали?
4. Наскільки сильні відчуття були?
5. На що це подібне?
6. Коли, де, як часто це відбувалося?

Запитання відносно часу:

1. Як це зараз відбувається, переживається?
2. Як це може бути?
3. Як це відбувалося колись?

Запитання на пошук позитиву:

1. Що тут може бути позитивного, який корисний досвід ви отримали?
2. Як це може бути використано у подібних ситуаціях?

Запитання на відповідальність:

1. А як ти сам хочеш?
2. А як це стосується тебе?
3. А як думаєш ти (він, вона)?
4. Хто тут несе відповідальність за вирішення питання?

III. етап у консультуванні - визначення запиту клієнта.

Приклади запитань:

1. А що б ти хотів від нашої розмови?
2. А що ти вже зробив для того, щоб це зрозуміти чи подолати?
3. Як має змінитися ваша проблема після нашої розмови?

Вправа 2.

А) Сформулюйте питання на уточнення на основі такої інформації клієнта: «Людина, яка принижує гідність іншої, не заслуговує на повагу».

б) Опишіть початок консультативної бесіди з клієнтом, який заявив, що його турбує власна невпевненість.

Вправа 3. Робота в парах.

Спробувати побувати в ролі консультанта та в ролі клієнта, по черзі.

На одну консультацію дається приблизно 15 хвилин.

Обговорення справи:

- Що вдалося використати у консультативній бесіді, як?
- Які складнощі?
- В ролі кого більше сподобалося?

Група отримує домашнє завдання: знайти 10 позитивних моментів в складній ситуації, «коли мене вкусила собака».

Вправа 4. «Прощання»

Заняття №5

Мета: закріпити та поглибити знання на стадії «дослідження проблеми» та «визначення запиту».

Вправа 1. Привітання.

- Що відбулося в житті за минулий тиждень?
- Які сподівання, очікування від заняття?
- Якщо хтось із учасників бажає обговорити певну проблемну ситуацію, то йому надається можливість це зробити. Група виявляє розуміння та надає підтримку.

Перевірка домашнього завдання, про пошук позитивних моментів в складній ситуації.

Вправа 2. Консультування на коло.

Одна особа - консультант, інша - клієнт за бажанням. Решта учасників виступає супервізорами. Бесіда триває близько 20 хвилин.

Обговорення вправи:

1. Які етапи консультативної бесіди були пройдені?
2. Що вдалося найкраще?
3. Що б ще можна було застосувати?
4. Які відчуття були в ролі клієнта?
5. Які відчуття в ролі консультанта?

Вправа 4. «Прощання»

Заняття № 6

Мета: повторити пройдені етапи консультативної бесіди та засвоїти етапи «пошук рішення» та «планування дій».

Вправа 1. Привітання.

- Що відбулося в житті за минулий тиждень?
- Які сподівання, очікування від заняття?

Міні – лекція

Ромб Пезешкіана у консультативній бесіді по телефону.

- Тіло - наші біологічні потреби,
- діяльність - навчання, кар'єра, робота,
- спілкування - контакти з іншими людьми,
- майбутнє – плани на майбутнє, інтуїція, віра, духовність.

Завдання: розподілити свою енергію, взявши її за 100 % на всі ці

Обговорення:

1. Як розподіляється ця енергія?
2. Чи рівномірний розподіл?
3. Чи задовольняє такий стан речей?
4. Звідки б ви хотіли забрати частину енергії і в яку сферу доповнити?
5. Яким чином це зробити?

Міні – лекція

Стадії консультативного процесу «пошук рішення», «планування дій»

Сумісна робота над пошуком рішень та альтернатив виходу із проблемної ситуації. З накреслених альтернатив абонент повинен зробити вибір, прийняти самостійне рішення подальших дій. Зроблений клієнтом вибір має бути обов'язково підтриманий консультантом. Потрібно визначити як саме буде виконуватися зроблений вибір, як ряд продуманих кроків буде здійснюватися у звичних для абонента обставинах: в сім'ї, в професійному колективі тощо.

Вправа 2. Робота в парах.

Один з учасників виступає в ролі консультанта, інший в ролі клієнта, потім навпаки.

Обговорення вправи:

- І Що вдалося використати і як?
- Які складнощі та як їх переборювати?
- В ролі кого більше сподобалося і чому?

Вправа 3. «Прощання»

Заняття № 7

Мета: освоїти та закріпити на практиці техніки «переживання події (мікро та макро-травми)», «поведінкового мікротренінгу»

Вправа 1. Привітання.

- Що відбулося в житті за минулий тиждень?
- Які сподівання, очікування від заняття?

Міні - лекція

«Переживання події»

Приклади запитань:

1. Що важливого було за 5 останніх років?
 - А) відреагувати (виплакати, покричати, настраждатися).
 - Б) здобути досвід (позитивна інтерпретація).
 - В) засоби арттерапії (засоби мистецтва, малюнок);

Г) переосмислення (розповідати різним людям дану ситуацію декілька разів, доки не відчущеш полегшення).

«Поведінковий мікротренінг»

Приклади запитань відносно проблеми:

1. Що з тою, що ти робиш, тобі потрібно продовжувати робити?
2. Що з цього, що ти робиш, потрібно перестати робити?
3. Що з того, що ти не робиш потрібно почати робити?

Розфіксування «ідеї фікс»; як шукати «ідею фікс»:

1. Що для тебе є цінним в житті?
2. Якою приказкою (афоризмами, крилатими словами) це можна підтвердити?
3. Розфіксування даної ідеї:

А) Позитивний аспект «ідеї фікс»

- В чому вона тобі допомагає?
- Від чого застерігає?
- Що дозволяє тобі мати чи робити?
- Коли вона є найбільш цінною?

Б) Буде Не буде Вчиняти Не вчиняти

1. Що буде в твоєму житті, якщо ти будеш за цією ідеєю жити?
2. Які можливості в тебе з'являтимуться, якщо ти цього не будеш робити?
3. Які можливості в тебе не з'являться, якщо ти це будеш робити?
4. Чого ти не матимеш, якщо ти цього не будеш робити?

Вправа 2. Робота в парах.

Один з учасників виступає в ролі консультанта, інший в ролі клієнта, потім навпаки. Одна консультація триває близько 10 хвилин.

Обговорення вправи:

- Що вдалося?
- Які складнощі?
- В ролі кого більше сподобалося?

Вправа 3. «Прощання»

Заняття № 8

Мета: закріплення логіки консультування. Техніка парафраза, техніка саморозкриття.

Вправа 1. «Цікавий предмет»

Кожен учасник вибирає будь – який предмет з аудиторії. І розповідає від імені його свій власний досвід за два останні місяці.

Вправа 2. Консультування на групу.

Один з учасників тренінгу виступає в ролі клієнта. Інші по черзі консультують його з обраної самим клієнтом проблеми.

Аналіз процесу консультування:

- Які етапи консультативної бесіди спостерігалися?
- Які питання переважали (відкриті чи закрито)?
- Які техніки використовувалися?
- За що я себе можу похвалити? Що б я зробив по-іншому?
- Як я використовую парафразу?

Вправа 3. «Асоціація на слово життя»

Мета: реалізація учасниками в символічній формі свого бачення щодо проблеми вибору і відповідальності за життя.

Тренер: - Які асоціації у вас виникають, коли ви чуєте слово «життя»? (Висловлюється кожний учасник)

- Наше життя дуже стрімке, цікаве, повне несподіванок, але в ньому існують найважливіші речі, які люди цінують понад усе, називаючи їх безцінними, тому, що придбати ці речі не можна ні за які гроші.

- Як ви гадаєте, що це може бути?

Обговорення вправи:

- Які відповіді на ці запитання дали учасники?
- Скільки відповідей співпадає?
- Хто як розуміє «життя»?
- Як дану інформацію можна використати у консультативній бесіді?

Вправа 4. «Прощання»

Заняття №9

Мета: ознайомити учасників з технікою метафори та закріплення позитивного емоційного стану.

Вправа 1. Привітання.

- Що відбулося в житті за минулий тиждень, який досвід здобули за допомогою використання консультативних прийомів?
- Які сподівання, очікування від заняття?
- Обговорення того, які зміни відбулися в сферах: спілкування, діяльності, тілесності, майбутнього (Ромб Пезешкіана)

Міні - лекція

Використання техніки метафори при визначенні відносно емоційно зарядженої зони.

Приклади запитань:

- На що подібний, на що схожий твій емоційний стан?
- Де знаходиться в тілі?
- Який має колір?
- Яка температура?
- Яка форма?
- Важке чи легке?
- Скільки місця займає?
- Яку користь тобі приносять?
- Скільки будеш тримати в собі?
- Куди його подінеш?
- Чим заповниш пустоту, що виникне?

Завдання: відпрацювати техніку метафори у консультативній роботі в парах.

Обговорення вправи:

- Що вдалося?
- Які складнощі?
- Як це допомогло зняти емоційну напругу?

Техніка полягає в тому, що людина за допомогою опосередкованого руху, звички, усвідомлено переносить позитивний емоційний стан в будь-яку ситуацію, в тому числі ту, яка на неї впливає негативно. Людина виділяє соціальні ролі, які виконує в своєму житті і визначає, в якій ролі вона відчуває себе найкраще, а в якій менш добре (ролі - Я-сестра, Я-дочка, Я-подруга, Я- дружина)

Приклади запитань:

1. Яка роль?
2. Як ти себе тут відчуваєш?
3. В чому тут твої слабкі сторони?
4. В чому сильні сторони?
5. Як це переживається в твоєму тілі?
6. Заякорити певним рухом(наприклад, до чогось доторкатися, певна поза).

Вправа 2. Робота в парах

Консультування із застосуванням техніки закріплення позитивного емоційного стану.

Обговорення вправи:

- Що вдалося?
- Які складнощі?

Вправа 3. «Прощання»

Заняття № 10

Мета: закріпити етапи консультативної бесіди та особливості їх здійснення у консультативній практиці.

Вправа 1. Привітання.

- Що Відбулося в житті за минулий тиждень(досвід)?
- Які сподівання, очікування від заняття?

Міні - лекція

«Робота балінтовських груп»

Балінтовська група:

1. Консультант проговорює ситуацію, яка склалася(проблеми, що виникли при консультуванні зависаючий клієнт тощо).

2. Інші учасники балінтовської групи ставлять уточнюючі запитання, якщо такі потрібні.

3. Кожен з консультантів висловлює свою думку на рахунок ситуації, що склалася «Я б на твоєму місці зробив би так...».

4. Сам консультант говорить, які варіанти вирішення проблеми йому підходять.

Балінтовська група допомагає консультанту вирішити проблеми з консультаціями по телефону, надає емоційну підтримку, є заходом профілактики феномену «емоційного згорання».

Вправа 2. Засідання балінтовської групи

Спробувати провести засідання балінтовської групи, де кожен з учасників виступить в ролі консультанта, який звернувся за допомогою та в ролі того, хто надає підтримку.

Обговорення вправи:

- Що вдалося? о Які складнощі?
- Обговорення всього циклу занять.

Заняття №11(підсумкове)

Мета: закріпити навички попередження помилок у роботі консультанта

Вправа 1. Обговорення в колі особливостей проведення I етапу (встановлення контакту), можливих помилок та їх попередження.

Вправа 2. Обговорення в колі особливостей проведення II етапу (дослідження проблеми), можливих помилок та їх попередження.

Вправа 3. Обговорення в колі особливостей проведення III етапу (визначення запиту), можливих помилок та їх попередження.

Заняття №12(підсумкове)

Мета: розробити “Етичний кодекс консультанта”

Орієнтовні положення:

- Я буду ставитись до кожного клієнта як до гідної людини;
- Я буду сприяти росту особистостей і їх здорових турботливих взаємовідносин;
- буду надавати кожному клієнту незаперечну підтримку без засудження, примусу або загрози покарання;
- Я буду поважати конфіденційність кожного клієнта;
- Я буду поважати особисте життя клієнта і утримуватись від небажаних вторгнень в цю сферу;
- Я повинен бути впевненим, що клієнти з охотою йдуть на консультування, і що вони повністю проінформовані про цей процес;
- Я буду поважати право кожного клієнта закінчити процедуру консультування в будь-який час;
- Я буду цінувати і підтримувати своє емоційне благополуччя;
- Я буду продовжувати розвивати свої консультативні навички;
- Я буду надавати іншим консультантам турботливу підтримку;
- Я буду підтримувати власну анонімність та анонімність інших консультантів;
- Я не буду нав'язувати свої ідеали;
- Я не буду приймати рішення замість клієнта;
- Я не буду використовувати клієнта для отримання власної користі;
- Я не буду використовувати своє положення консультанта «Телефону Довіри» для отримання особистої користі.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор

Територіального центру соціального
обслуговування (надання соціальних послуг)
Ніжинської міської ради

І. Шаповалова

ПОЛОЖЕННЯ
про спеціалізоване формування «Телефон Довіри»

1. Служба «Телефон Довіри» (далі - служба «ТД») - це спеціалізоване формування, яке утворюється Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ніжинської міської ради (далі – Територіальний центр) та

2. Служба «ТД» не є юридичною особою.

3. Служба «ТД» здійснює свою діяльність законодавством та цим положенням.

4. Служба «ТД» утворюється згідно з наказом директора Територіального центру, за наявності необхідних умов, що забезпечують ефективне функціонування служби «ТД», а саме: наявності окремого приміщення, що відповідає санітарно-гігієнічним нормам і протипожежним вимогам, наявності усіх видів комунального благоустрою, службового телефону та телефону з окремою чи вільною у часи роботи служби «ТД» лінією зв'язку згідно з чинним

Приміщення служби «ТД» має бути захищено від стороннього шуму та проникнення до нього сторонніх осіб.

При цілодобовому режимі роботи служби «ТД» мають бути передбачені умови для відпочинку та відновлення психологічного стану консультантів.

5. Головною метою діяльності служби «ТД» є надання психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, юридичних та інформаційних послуг особам, які опинилися у складних життєвих обставинах та звернулися до служби «ТД».

6. Надання допомоги особам, які звертаються до служби «ТД», здійснюється на безоплатній основі та ґрунтується на принципах законності, гуманізму, дотримання прав людини (дитини), доступності, анонімності й конфіденційності, професійності, відповідальності за дотримання етичних та правових норм, відсутності будь-якого політичного, ідеологічного або релігійного тиску на абонента, добровільності у прийнятті допомоги.

7. Основні завдання та функції служби «ТД»:

- здійснення психологічного та інформаційного консультування по телефону різних категорій і груп населення, які потребують психологічної або інформаційно-консультативної допомоги та звертаються до служби «ТД»;

- створення та постійне оновлення банку даних про фахівців та служби, організації, установи, що працюють у соціальній сфері, для здійснення переадресації;

- здійснення переадресації (направлення) абонентів, при потребі, до інших фахівців та служб, в організації та установи, які працюють у соціальній сфері, є компетентними у даній проблемі та більш повно й кваліфіковано можуть задовольнити їхні запити.

8. Ліквідація (реорганізація) служби «ТД» здійснюється згідно з наказом директора Територіального центру.

9. Службу «ТД» очолює керівник, який призначається на посаду та звільняється з посади директором Територіального центру.

На посаду керівника служби «ТД» призначається штатний спеціаліст Територіального центру, який має вищу психологічну освіту та спеціальну підготовку у галузі телефонного консультування.

Керівник служби «ТД» відповідно до покладених на нього завдань:

- безпосередньо директору Центру;

- здійснює загальне керівництво службою «ТД», розробляє поточні та перспективні плани роботи служби «ТД»;

- організовує роботу служби «ТД», несе персональну відповідальність за виконання покладених на службу «ТД» завдань;
- звітує про роботу служби «ТД» перед директором відповідного Територіального центру;
- забезпечує укладання договорів про співпрацю та налагодження партнерських стосунків з установами та організаціями різних форм власності в контексті захисту прав, інтересів та надання соціальних послуг;

- організовує підвищення кваліфікації працівників служби «ТД»;
- здійснює внутрішній моніторинг ефективності роботи служби «ТД».

10. До роботи служби «ТД» можуть залучатись інші спеціалісти на договірних засадах та волонтери.

11. Фінансування служби «ТД» здійснюється за рахунок коштів, передбачених на утримання та діяльність відповідного Центру.

12. Видатки на оплату праці залучених спеціалістів обраховуються, виходячи із середніх розмірів посадових окладів (ставок заробітної плати), затверджених для аналогічних категорій працівників відповідних галузей, та відпрацьованого часу відповідно до наказу Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 01.11.2000 N 2111 «Про затвердження Положення про порядок реалізації програм та Проведення заходів з питань дітей, молоді, жінок та сім'ї», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 21.02.2001 за N 153/5344.

13. Служба «ТД» має право:

- визначати форми та методи роботи служби «ТД»;
- використовувати для провадження своєї діяльності кошти інших джерел, у тому числі міжнародну фінансову, технічну допомогу та міжнародні гранти;
- залучати на договірних засадах фахівців (лікарів, юристів психологів) які мають відповідну освіту та підготовку у сфері психологічного телефонного консультування.

14. Телефонні номери служби «ТД» мають бути занесені до офіційних довідників і оприлюднені у засобах масової інформації. Адреса служби «ТД» використовується тільки для службового користування з метою забезпечення анонімності та безпеки її працівників.

15. Служба «ТД» працює згідно графіку затвердженого директором Територіального центру.

16. Служба «ТД» налагоджує співпрацю, розвиває та підтримує контакти із державними та громадськими організаціями: органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, соціальними службами, установами і закладами соціального захисту населення та окремими громадянами з метою надання ефективної психологічної та інформаційно-консультативної допомоги громадянам, які звертаються до служби «ТД».

Директор Територіального центру
соціального обслуговування (надання
соціальних послуг) Ніжинської міської ради

І. Шаповалова

Додаток И

Міжнародний круглий стіл у Державній Вищій Професійній Школі (Хелм, Польща) на тему: «Професійна підготовка фахівців соціальної сфери» (19.03.18), виступ студента Університету третього віку у Хелмі







МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

Н А К А З

25.08.2011 N 326

Про впровадження соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку»

З метою надання методичної допомоги органам праці та соціального захисту населення обласних, районних, районних у містах адміністрацій, виконавчих комітетів міських рад відповідно до Закону України "Про соціальні послуги" (966-15), Плану дій з реалізації Концепції реформування системи соціальних послуг на період до 2012 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.07.2008 N 1052-р (1052-2008-р), постанови Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 N 1417 (1417-2009-п) "Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)"

Н А К А З У Ю:

1. Затвердити Методичні рекомендації щодо організації соціально-педагогічної послуги "Університет третього віку" у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг), що додаються:

2. Департаменту соціальних послуг (Тарабукіна І.І.):

2.1. Наказ довести до Міністерства соціальної політики Автономної Республіки Крим, головних управлінь праці та соціального захисту населення обласних, Київської міської, Управління праці та соціального захисту населення Севастопольської міської державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування.

2.2. Здійснювати методичне керівництво впровадження соціально-педагогічної послуги "Університет третього віку".

2.3. Узагальнити інформацію щодо впровадження надання соціально-педагогічної послуги "Університет третього віку" до 1 листопада 2011 року.

3. Міністерству соціальної політики Автономної Республіки Крим, головним управлінням праці та соціального захисту населення обласних, Київської міської, Управлінню праці та соціального захисту населення Севастопольської міської державних адміністрацій:

3.1. Забезпечити:

впровадження соціально-педагогічної послуги "Університет третього віку" у територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг);

надання методичної допомоги у підготовці навчальних програм для надання соціально-педагогічної послуги "Університет третього віку";

участь фахівців-викладачів у навчальному процесі "Університет третього віку" відповідно до навчальної програми;

подання узагальненої інформації щодо організації соціально-педагогічної послуги "Університет третього віку" територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг) до 15 жовтня 2011 року.

3.2. Щорічно до 1 червня наступного за звітним року забезпечувати збір та подання узагальненої інформації Мінсоцполітики України щодо надання соціально-педагогічної послуги "Університет третього віку" протягом навчального року.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Л.Дроздову.

Віце-прем'єр-міністр України Міністр

С.Тігіпко

ПОГОДЖЕНО:

Т.в.о. Міністра освіти і науки, молоді та спорту України

П.Куліков