**4.5 Основные социально-реабилитационные мероприятия, необходимые для повышения коммуникативного потенциала получателей услуг.**

Коммуникативные методы работы с пожилыми людьми.

В работе с пожилыми людьми используются различные способы установления и развития позитивной коммуникации. Известны такие методы, как работа с **воспоминаниями и адаптация** пожилых людей к действительности.

Работа с воспоминаниями включает в себя изучение и поощрение пожилых людей к ярким воспоминаниям и размышлениям. Традиционно в практике по уходу за пожилыми «вербальные путешествия в прошлое» не приветствовались, т.к. считалось, что людям следует концентрироваться на настоящем. В последнее время подход к этому изменился. Делиться воспоминаниями не только приятно, но и полезно для здоровья и душевного благополучия:

¬ разделяя с пожилым человеком его воспоминания, можно лучше понять индивидуальность человека и его культурные корни;

¬ воспоминания вовлекают пожилых людей в умственно– стимулирующую деятельность;

¬ размышления об опыте прошлых лет помогают людям вернуть чувство собственного достоинства и ощущение независимости, особенно если в их жизни произошли серьезные изменения;

¬ происходит практическое сравнение того, как преодоление существующих трудностей соотносится с имеющимися навыками преодоления трудностей в прошлом.

Помните: При работе с воспоминаниями с целью их стимулирования можно использовать различные предметы и вещи. Например, такие как: старые банки и бутылки с наклейками; старые открытки с видами местности; предметы одежды; кассеты с записью музыки, популярной много лет назад; фотографии с праздников прежних лет и др.

Важно помнить, что при работе с воспоминаниями необходимо использовать индивидуальный подход к клиентам. Например, пожилые люди могут иметь разные культурные корни, т.е. быть рожденными и воспитанными в различных странах. Чтобы узнать о культурном наследии человека, необходимо проводить специальную работу. Кроме того, важно помнить, что опыт каждого человека индивидуален. Например, воспоминания военных лет. Помните, что, в то время, когда некоторые люди могут спокойно говорить о продуктах, выдаваемых по карточкам, воздушных налетах и т.п., другие испытывают при этом болезненные ощущения (душевные или физические), т.к. являлись непосредственными участниками тех событий и пережили ужасные моменты. Процесс обсуждения воспоминаний всегда должен быть пронизан заботой и тактом.

Адаптация людей к действительности.

Цель адаптации к действительности – поддерживать у пожилых людей чувство реальности, поощрять коммуникацию и социальное взаимодействие. Адаптация к действительности часто используется в работе с пожилыми Разделить опыт и воспоминания пожилых людей - значит, разделить их уникальные знания и мудрость. Таким образом, предоставляется прекрасная возможность для личного роста и обучения.

Особенно эффективна адаптация к действительности в работе с группой пожилых людей. Важно называть людей по имени и, если необходимо, повторять сказанное с тем, чтобы каждый участник мог присоединиться к общению. Данная методика может быть использована для ежедневной работы с клиентами стационарных и полустационарных учреждений. Взаимодействие может включать некоторые аспекты адаптации к действительности. Например: 1. Сообщите людям простую информацию: о дне, дате, погоде. 2. Привлекайте внимание людей к деятельности и событиям, происходящим вокруг них в настоящее время. 3. Демонстрируйте искренний интерес и повторяйте информацию так часто, как требуется. 4. Направляйте внимание ваших подопечных на окружающую обстановку при каждом удобном случае («Посмотрите, это гостиная, на стене висит картина и т.д.»). Многие сотрудники социальной службы используют принципы работы по адаптации клиентов к действительности каждый день, однако не реализуют их должным образом. Здесь важно действовать тактично, без покровительственного, поучающего тона. Например, нельзя говорить: «Я уже сто раз говорила вам об этом!». Вывод: при общении с пожилыми людьми могут возникнуть трудности, обусловленные специфическими особенностями возраста. Поэтому в работе с данной категорией клиентов используются различные способы облегчения коммуникации, в частности – работа с воспоминаниями и адаптация пожилых людей к действительности. Коммуникация и взаимоотношения – это процесс передачи и получения информации, т.е. контакт или общение. Между коммуникацией и взаимоотношениями существует тесная взаимосвязь. С одной стороны, коммуникация основана на взаимоотношениях. С другой – характер взаимоотношений влияет на способ коммуникации. Например, с членами своей семьи человек разговаривает одним способом, но при общении со своим руководителем он будет использовать совершенно другую манеру. Запомните, что личные и деловые отношения значительно отличаются друг от друга. Каждому сотруднику того или иного учреждения необходимо научиться устанавливать и развивать эффективные взаимоотношения с клиентами и коллегами.

Известно, что потребность человека в общении заложена от рождения, и является одной из самых значимых. Люди общаются разными способами:

• посредством разговора;

• посредством письма;

• по телефону;

• движениями головы (кивая/качая), тела.

В зависимости от способа коммуникация может быть вербальной и невербальной. Вербальная – устная и письменная речь. Невербальная коммуникация, т называемая «языком тела», передает сообщения, исходящие из действий и движений тела.

УСЛУГИ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг – направлены на оказание помощи в социальной интеграции получателей социальных услуг в общество, обучение навыкам самостоятельной жизнедеятельности. В состав данных услуг включаются:

* обучение пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, его профессиональную реабилитацию и профессиональное консультирование;
* обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах. В содержательную часть указанного обучения включены такие аспекты как проведение мероприятий по овладению навыками самообслуживания, выполнения элементарных жизненных бытовых операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка белья, уход за одеждой и обувью), поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности;
* предоставление транспортных услуг в целях обеспечения доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности;
* оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

**ГОСТ Р 57760-2017 Социальное обслуживание населения. Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности (Переиздание)**

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ  
  
Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности.

Настоящий стандарт распространяется на реабилитационные коммуникативные услуги, предоставляемые гражданам, имеющим ограничения жизнедеятельности (в том числе детям-инвалидам) государственными, муниципальными и иных форм собственности реабилитационными учреждениями, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью по реабилитации инвалидов без образования юридического лица.

Настоящий стандарт устанавливает состав, объем, форму и содержание услуг, направленных на повышение коммуникативного потенциала

указанных граждан.

Основные термины стандарта:

**Коммуникативность:** врожденная или приобретенная способность, навык, умение передавать правильно свои мысли, чувства, эмоции так, чтобы они были правильно (доходчиво) поняты и восприняты другим человеком (собеседником) или окружающими людьми.

**Коммуникативный потенциал личности:** способность личности вступать в коммуникативные связи и отношения с другими личностями и развиваться под их влиянием, сохраняя собственную идентичность.

**Коммуникативные реабилитационные услуги:** комплекс реабилитационных и социальных услуг, предоставляемых получателю и направленных на повышение коммуникативного потенциала получателя этих услуг.

На основе коммуникативного потенциала формируются коммуникативные способности человека (понимание собеседника в процессе коммуникации, понимание себя в процессе коммуникации, способность выстраивать межличностные границы в общении).  
 Коммуникативный потенциал имеет особое значение для граждан с ограничениями жизнедеятельности, так как он позволяет им налаживать отношения с другими людьми и пользоваться их участием и помощью в решении вопросов преодоления ограничений жизнедеятельности.  
 Эффективную реабилитацию и интеграцию граждан в общество обеспечивают постоянным повышением коммуникативного потенциала и коммуникативности.

Коммуникативные услуги предоставляют комплексно, последовательно и непрерывно, что подразумевает проведение этих мероприятий специалистами разных профессий и на разных уровнях.

Предоставление коммуникативных услуг включает систему следующих мероприятий:

- социально-реабилитационные мероприятия;

- обучение инвалидов навыкам поведения в быту и общественных местах;

-оказание помощи в обучении инвалидов навыкам компьютерной грамотности.

**1. Социально-реабилитационные мероприятия**

Эти мероприятия включают предоставление услуг по медицинской, профессиональной и социальной реабилитации граждан.

**Услуги по медицинской реабилитации**

Активирующая терапия, представляющая собой воздействие на организм инвалида в целях восстановления или компенсации его нарушенных функций. Активирующая терапия бывает следующих видов:

- медикаментозная терапия - применение лекарственных средств для предупреждения прогрессирования болезни, ее обострения и осложнений;  
- физиотерапия - применение физических, природных и искусственных факторов в реабилитации инвалидов для коррекции основных патофизиологических сдвигов для увеличения резервных возможностей организма, восстановления физической работоспособности;  
- механотерапия - применение различных механизмов и приспособлений для восстановления нарушенных функций систем организма;  
- психотерапия - применение комплекса лечебных воздействий на психику, организм и поведение инвалида психологическими методами, обеспечивающими оказание профессиональной психологической помощи по смягчению или ликвидации психических, нервных и психосоматических расстройств инвалида;

- трудотерапия - применение системы методов восстановления различных нарушенных функций с использованием определенных видов трудовой деятельности;

- кинезотерапия (организация занятий лечебной физкультурой и спортом, физические упражнения (гимнастические, спортивно-прикладные, прогулки) при отсутствии медицинских противопоказаний, занятия по рекомендованным или избранным видам спорта, возможность принятия участия в соревнованиях различного уровня, массаж, мануальная терапия.

Содействие в проведении протезирования - процесса замены частично или полностью утраченного органа искусственным эквивалентом (протезом) и ортезирования - компенсации частично или полностью утраченных функций опорно-двигательного аппарата с помощью дополнительных внешних устройств (ортезов), обеспечивающих выполнения этих функций.

Проведение тренировок с использованием тренажерного и спортивного оборудования (при отсутствии медицинского противопоказания):  
- дыхательных, силовых, сурдологических, офтальмологических тренажеров;  
- беговых дорожек;

- велотренажеров;

- устройств для разработки конечностей и туловища, тренировки статодинамических функций, координации движений.

**Услуги по профессиональной реабилитации**

Услуги по профессиональной реабилитации включают в себя:

- профессиональное информирование;

- профессиональное консультирование;

- профессиональный подбор;

- профессиональный отбор;

- профессиональное образование.

Профессиональное информирование инвалида заключается в ознакомлении с современными видами производства, состоянием рынка труда, различными профессиями и специальностями, требованиями, предъявляемыми профессиями к человеку, возможностями трудоустройства и профессионально-квалификационного роста.

Услуги по профессиональному информированию предоставляются следующих формах:

-индивидуальное и групповое информирование;

- непосредственное информирование (лекции, семинары, беседы);  
- опосредованное информирование (теле- и радиопередачи, видеофильмы, издание газет, журналов, наглядных пособий).

Профессиональное консультирование инвалида заключается в оказании помощи ему в профессиональном самоопределении с целью принятия осознанного решения о выборе профессионального пути с учетом его особенностей и возможностей, а также потребностей общества.  
Профессиональное консультирование включает в себя:  
- определение имеющейся проблемы в области профессионального самоопределения;  
- снятие тревожного состояния;

- выявление круга склонностей и сферы профессиональных интересов;

-выяснение необходимости расширения профессиональной информированности;

-оказание помощи в разработке профессиональных планов;

-коррекция неадекватных профессиональных планов.

Профессиональное ориентирование (подбор) применительно к инвалиду предполагает подбор ему профессий, в которых наиболее полно и эффективно могут быть учтены его интересы, склонности и способности, реализована остаточная трудоспособность, то есть профессий/специальностей, в которых он может быть конкурентоспособен на рынке труда.

Профессиональный отбор заключается в определении степени профессиональной пригодности человека к конкретной профессии/специальности (рабочему месту, должности в соответствии с нормативными требованиями). В процессе профотбора устанавливается соответствие психологических, психофизиологических особенностей человека, его профессиональной подготовки требованиям, предъявляемым спецификой избранной трудовой деятельности.

Профессиональное образование инвалидов предполагает подготовку из их числа работников квалифицированного труда (рабочих и служащих) и специалистов соответствующего уровня. Профессиональное образование инвалидов должно быть направлено на формирование у них социальной и профессиональной компетентности, сохранение и укрепление их здоровья и на этой основе - на повышение их трудового потенциала, что обеспечивается созданием специальных условий, в том числе за счет увеличения сроков обучения, сокращения наполняемости учебных групп.

**Услуги по социальной реабилитации**

Услуги по социальной реабилитации включают:

- социально-средовую реабилитацию;

- социально-психологическую реабилитацию;

- социально-педагогическую реабилитацию;

- социально-культурную реабилитацию;

- социально-бытовую адаптацию.

Услуги социально-средовой реабилитации - это комплекс услуг, направленных на интеграцию инвалида в общество путем обеспечения его необходимым набором технических средств реабилитации, средствами ухода, созданием доступной среды.

Услуги по социально-средовой реабилитации представляют инвалидам в следующем составе и формах:

- обеспечение техническими средствами реабилитации и транспортными средствами с учетом ограничения жизнедеятельности;

- обеспечение тифлотехническими средствами реабилитации и собаками-проводниками слепых и слабовидящих инвалидов, сурдотехническими средствами - глухих и слабослышащих инвалидов;

- обеспечение инвалидов с поражением опорно-двигательного аппарата, ведущих активный образ жизни, креслами-колясками;

- обеспечение инвалидов с отсутствием двух верхних конечностей функционально-эстетической одеждой;

- обучение инвалидов (в том числе детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации и средствами ухода;

- рекомендации по адаптации жилья к потребностям инвалида с учетом ограничения его жизнедеятельности.

Социально-психологическая реабилитация инвалидов.

Услуги по социально-психологической реабилитации - это комплекс услуг, направленных на оказание психологической помощи инвалидам для достижения целей социально-психологической реабилитации и успешной социальной адаптации и интеграции в общество.

Инвалидам предоставляют следующие услуги по социально-психологической реабилитации:

а) психологическое консультирование, включающее выявление значимых для инвалида проблем социально-психологического содержания - в области межличностных отношений, общения, поведения в семье, в группе (учебной, трудовой), в обществе, при разрешении различных конфликтных ситуаций, проблем личностного роста и других, обсуждение с инвалидом выявленных проблем, оказание первичной психологической помощи в решении выявленных проблем с целью раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов для их решения, предварительное определение типа (вида) необходимой в дальнейшем услуги по социально-психологической реабилитации, уточнение ее содержания в каждом конкретном случае;

б)психологическая реабилитационно-экспертная диагностика заключающаяся в выявлении психологических особенностей инвалида, определяющих специфику его поведения и взаимоотношений с окружающими, возможности его социальной адаптации с использованием психодиагностических методов и анализа полученных данных в целях социально-психологической реабилитации.

в) психологическая коррекция, цель которой - активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении инвалида;

г) психологическая профилактика, нацеленная на раннее выявление состояний социально-психологической дезадаптации и систематический контроль за ее проявлениями, на обеспечение и поддержку психологического благополучия инвалидов;

д) социально-психологический тренинг, заключающийся в активном психологическом воздействии, направленном на снятие у инвалида последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, на формирование способностей, позволяющих успешно выполнять различные социальные роли (семейные, профессиональные, общественные и другие) и иметь возможность быть реально включенным в разные области социальных отношений и жизнедеятельности;

е) социально-психологический патронаж, заключающийся в систематическом наблюдении за инвалидами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта, обусловленных проблемами адаптации инвалида в семье, на производстве, в социуме в целом, и оказания, при необходимости, психологической помощи;

ж) психологическая поддержка, оказание своевременной психологической помощи членам семьи инвалида и помощь в их адаптации в новых условиях жизни.

Социально-педагогическая реабилитация инвалидов

Инвалидам предоставляются следующие социально-педагогические услуги:

а) социально-педагогическая диагностика, заключающаяся в выявлении и анализе особенностей образовательного статуса инвалида и членов его семьи, ограничений способности к обучению и потребностей в получении социально-педагогических услуг;

б) социально-педагогическое консультирование, представляющее собой оказание помощи инвалиду в получении образовательных услуг с учетом особенностей образовательного потенциала инвалида и степени ограничений способности к обучению;

в) педагогическая коррекция, направленная на развитие и исправление психических и физических функций инвалида педагогическими методами и средствами;

г) социально-педагогический патронаж и поддержка инвалидов, и членов их семей и включающая в себя курирование условий обучения инвалида в семье, возможности помощи членов семьи в процессе обучения инвалида, содействие в получении общего и профессионального образования, организацию психолого-педагогического и медико-социального сопровождения процесса обучения, содействие во включении инвалида в общественные организации;

д) логопедическая помощь;

Социально-бытовая адаптация - обучение инвалида самообслуживанию и мероприятия по устройству жилища инвалида в соответствии с имеющимися у него ограничениями жизнедеятельности. Социально-бытовая адаптация - это комплекс мер, направленных на приспособление и активное функционирование инвалида в быту;

Социокультурная реабилитация -комплекс мероприятий, направленных на создание условий возможности полноценного участия инвалидов в социокультурных мероприятиях, физкультурно-оздоровительных мероприятиях, занятиях спортом.

**2. Обучение инвалидов навыкам поведения в быту и общественных местах**

Обучение инвалидов навыкам поведения в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности предусматривает:  
- проведение мероприятий по овладению навыками самообслуживания (в том числе с помощью технических средств реабилитации), выполнения элементарных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещений, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью);  
- обучение правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности.

**3. Оказание помощи в обучении инвалидов навыкам компьютерной грамотности**

Проведение занятий в группах с учетом уровня навыков компьютерной грамотности у получателей услуг, проведение индивидуальных консультаций.

Объем, состав и содержание мероприятий по оказанию помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности устанавливают в зависимости от уровня коммуникативного потенциала получателя услуг с учетом предполагаемых конкретных видов компьютерной техники и технологий, а также в зависимости от планируемых направлений компьютерной деятельности.