

ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛУГ КАК ВИДА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

Скутнева Л.К.

ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный лингвистический университет имени Н.А. Добролюбова», г. Нижний Новгород, Нижегородская область, Российская Федерация

В статье обосновывается потребность граждан пожилого возраста в социально-педагогических услугах; проанализирована деятельность государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» по предоставлению социально-педагогических услуг гражданам пожилого возраста; разработаны рекомендации по совершенствованию социально-педагогических услуг как вида социального обслуживания граждан пожилого возраста.

***Ключевые слова:** граждане пожилого возраста; социальные проблемы; интеллектуальные потребности; социально-педагогические услуги; социальное обслуживание; педагогическая деятельность; покупка и доставка книг; журналов; газет*

RESEARCH OF SOCIAL AND PEDAGOGICAL SERVICES AS A TYPE OF SOCIAL SERVICE FOR ELDERLY CITIZENS

Skutneva L.K.

Nizhny Novgorod State Linguistic University named after N.A. Dobrolyubov, Nizhny Novgorod, Nizhny Novgorod Region, Russian Federation

The article substantiates the need of elderly citizens in social and pedagogical services; analyzes the activities of the state state institution of the

Samara region “Integrated Center for Social Services of the population of the Central District” to provide social and pedagogical services to elderly citizens; developed recommendations for improving social and pedagogical services as a type of social service for elderly citizens.

Keywords: *elderly citizens; social problems; intellectual needs; social and pedagogical services; social services; pedagogical activity; purchase and delivery of books; journals; newspapers*

Постарение населения и прогнозируемый дефицит кадров во многих отраслях экономики, сопряженный с быстрым старением общества, обуславливает необходимость принятия эффективных мер по максимально продолжительному сохранению трудового потенциала лиц пожилого, куда должны быть включены и меры: по улучшению качества жизни, увеличению социальной мобильности, по повышению качества социального обслуживания и социальных услуг для граждан пожилого возраста. Перед учреждениями социального обслуживания стоит задача создания условий для достойной жизни пожилых граждан, установление гармоничных отношений с социальным окружением, расширения возможности социальной коммуникации и социальной активности граждан пожилого возраста.

В связи с увеличением социальных проблем граждан пожилого возраста и из-за постоянно меняющейся ситуации в стране, которая тем самым влияет на качество жизни лиц пожилого возраста, растут потребности получении социальных услуг в системе социального обслуживания. Перед учреждениями социального обслуживания стоит задача создание условий для достойной жизни пожилых граждан, установление гармоничных отношений с социальным окружением, расширения возможности социальной коммуникации и социальной активности граждан пожилого возраста. Поэтому особое значение в работе с пожилыми гражданами приобретает педагогический компонент, заключающийся в формировании у них нового социального опыта, позитивной мотивации и активизации потенциальных возможностей пожилого гражданина в решении своих проблем.

Изучением социального обслуживания занимались такие ученые, как А.В. Богомолов, К.Э. Гафарова, П.А. Келлер, И.В. Малофеев, Е.В. Михалкина, Е.П. Парий-Сергеенко, Ж.В. Синкевич и др., ими разрабатывались определения социальных услуг. Понятие «социально-педагогические услуги» анализируют в работах Л.М. Асадовой, Н.А. Куликовой, и других. Такие ученые как П.А. Келлер, И.В. Малофеев, С.Ю. Молчанова и другие рассматривали принципы предоставления и виды социальных услуг. Социально демографические характеристики граждан пожилого возраста изучали С.И. Глухих, М.А. Гулина, О.А.Кувшинова, О.В. Фетисова. Потребности граждан пожилого возраста изучали Н.Е. Воинова, С.А.Овчаренко, О.А. Тюкин.

Методологическую основу исследования составляют научные труды в области социально-педагогической деятельности с гражданами пожилого возраста (С.Ю. Молчанова, Г.И. Салиева, Л.М. Асадова), социологии (А.В. Богомолов, И.В. Малофеев, Л.И. Савинов) и действующее законодательство и нормативно-правовые акты. Эмпирическая база – нормативные правовые акты, информационные и методические материалы государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

Методы исследования: анализ литературы, анализ документов.

Практическая значимость исследования состоит в анализе социально-педагогических услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и разработке рекомендаций по их совершенствованию.

На федеральном уровне организацию работы по предоставлению социальных услуг регулирует Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в котором в полной мере раскрываются самые востребованные получателями социальных услуг виды социальных услуг, с учетом их индивидуальных потребностей [1].

В отношении граждан пожилого возраста социальное обслуживание реализуется с целью решения возникающих у них социальных проблем и удовлетворения их потребностей, а также восста-

новления или усиления способности к самообеспечению и самообслуживанию через предоставление социальных услуг. Данным законом определены три формы помощи пожилым: стационарная, полустационарная, социальное обслуживание на дому. Также данный закон регламентирует предоставление социально-педагогических услуг, направленных на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга.

На региональном уровне действует Закон Самарской области от 31 декабря 2014 года № 136-ГД «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг», который регулирует отношения, возникающие при предоставлении социальных услуг получателям на дому, в полустационарной и стационарной формах [2].

Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста оказывают учреждения социального обслуживания населения. Именно учреждения социального обслуживания ведут работу с получателями социальных услуг по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности [3].

Базой исследования было выбрано государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

В исследовании был использован метод анализа документов. По мнению Н.В. Бирюкова, анализ документов – это метод сбора первичных данных, при котором документы используются в качестве главного источника информации. Фактически, это не что иное, как интерпретация содержания документа, его толкование. Зачастую анализ документов имеет социальную направленность, и в этих случаях объектами для исследований становятся сообщения СМИ, деловая документация, содержания различных интервью, письма, ответы на вопросы анкетирования [4, с. 194; 5, с. 55]. Метод ана-

лиза документов – это метод, который позволяет оперативно и без больших затрат собрать богатый фактический материал в процессе исследования [6, с. 264].

Была проанализирована деятельность и документы ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа», в частности:

- Приказ Министерства от 29 марта 2021 года № 144 «О внесении изменений в приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 08 февраля 2019 года № 59 «Об утверждении основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг»;
- Устав ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»;
- Перечень предоставляемых социальных услуг в государственном казённом учреждении Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» осуществляет свою деятельность в соответствии с Административным регламентом министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области по предоставлению социальных услуг лицам пожилого возраста, инвалидам и иным гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании, проживающим на территории Самарского округа.

В учреждении социальные услуги оказываются следующим категориям, находящимся в трудной жизненной ситуации: детям и семьям; лицам пожилого возраста; инвалидам и иным гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

В структуре Комплексного центра социального обслуживания населения Центрального округа 2 отделения: отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; отделение социальной помощи детям и семьям.

Цель деятельности Учреждения: оказание социальных услуг детям и семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, лицам пожилого возраста, инвалидам и иным гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании, проживающим на территории Центрального округа [7].

В учреждении осуществляются определённые виды деятельности в отношении граждан пожилого возраста, инвалидов, детей и семей, но в рамках работы проанализируем виды деятельности в отношении лиц пожилого возраста и инвалидов.

Виды деятельности:

- выявление, учёт нуждающихся в социальных услугах, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, лиц пожилого возраста, инвалидов и иных граждан;
- осуществление мероприятий социального сопровождения граждан пожилого возраста и инвалидов;
- участие при необходимости, в обеспечении реализации предусмотренных действующим законодательством полномочий Министерства в сфере социальной защиты лиц пожилого возраста, инвалидов и иных граждан;
- мониторинг и анализ социально-демографической ситуации в Самарском округе [7].

В перечень предоставляемых социальных услуг в ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» входят социальные услуги, предоставляемые в полустационарной форме: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-педагогические, социально-психологические, социально-правовые, социально-трудовые, срочные социальные услуги, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг [8].

Социально-педагогические услуги предусматривают:

- обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг с ограничениями жизнедеятельности;
- проведение социально-педагогического консультирования, социально-педагогической диагностики и социально-педагогической коррекции;

- организация досуга, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, играми;
- содействие в получении образования с учетом физических возможностей и умственных способностей получателей социальных услуг;
- организация обучения по образовательным программам в соответствии с лицензией на образовательную деятельность [8].

Отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов ГКУ СО «КЦСОН Центрального округа» реализует социально-педагогические услуги следующим образом:

1) «школа реабилитации и ухода», комната социально-бытовой адаптации;

2) организация досуга и реализация творческого потенциала;

3) психологическое консультирование.

«Школа реабилитации и ухода», комната социально-бытовой адаптации проводится с целью: обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, а также обучение инвалида и пожилых людей навыкам самообслуживания и самостоятельного ведения быта с имеющимися ограничениями жизнедеятельности.

Получателями социальных услуг в Школе реабилитации и ухода, комнате социально-бытовой адаптации являются: инвалиды, граждане пожилого возраста и родственники, осуществляющие уход за тяжелобольными.

В Школе реабилитации и ухода специалист проводит индивидуальные и групповые занятия с целью обучения родственников и ухаживающих за ними лиц методам контроля над изменением состояния здоровья инвалида и профилактики осложнений. В комнате социально-бытовой адаптации обеспечивается приспособление человека, имеющего ограничения в состоянии здоровья, к условиям ближайшего социума, а также обучение обслуживающего персонала правилам ухода и применению технических средств реабилитации [9].

Организация досуга и реализация творческого потенциала пожилых людей и инвалидов в ГКУ СО «КЦСОН Центрального

округа» осуществляется отделением социальной реабилитации, где организована работа кружков, секций, творческих объединений, групп взаимоподдержки.

Получателями данной услуги являются: граждане пожилого возраста и инвалиды.

В отделениях созданы благоприятные условия для отдыха, общения, оздоровления и творческого развития. Проводятся кружки, клубы по интересам, обсуждения просмотренных видеофильмов, рассказ о своих интересах и увлечениях, возможно получение консультации психолога.

С целью социализации граждан пожилого возраста и инвалидов путем формирования их социальной адаптации, организации общественно-полезной занятости посредством вовлечения в активную социальную жизнь с целью повышения качества жизни проводятся социально-оздоровительные курсы.

Каждое подразделение ГКУ СО «КЦСОН Центрального округа» еженедельно проводит различные мероприятия, в том числе выездные мероприятия (посещение театров, выставок, музеев) [9].

Психологическое консультирование проводится с целью поддержания психологического состояния и профилактики деменции среди граждан пожилого возраста.

Получателями данной услуги являются: граждане пожилого возраста и инвалиды.

На индивидуальной консультации психолог помогает клиенту в решении его проблемы: осознать и изменить малоэффективные модели поведения для того, чтобы научиться принимать важные решения, разрешать возникающие проблемы, достигать поставленных целей, жить в гармонии с собой и окружающими, а также создаёт благоприятную обстановку и помогает обеспечить снятие последствий психотравмирующих ситуаций и нервно-психической напряженности. В процессе консультирования психолог помогает сориентироваться в собственных проблемах, найти направление, в котором следует искать выход из затруднительной ситуации, а также актуализировать личностные ресурсы, способствующие нахождению новых возможностей [10].

В Самарской области социальное обслуживание осуществляется независимо от их организационно-правовой формы юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание, в соответствии со стандартами социальных услуг.

Регулирует социальное обслуживание населения Приказ Министерства от 29 марта 2021 года № 144 «О внесении изменений в приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 08 февраля 2019 года № 59 «Об утверждении основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг» [11]. В данном приказе прописаны основные требования к предоставлению социально-педагогических услуг:

1. Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом книг, журналов, газет:

- прием заказа от получателя социальных услуг на покупку или на подписку книг, журналов, газет;
- получение денежных средств от получателя социальных услуг на покупку или подписку книг, журналов, газет;
- покупка книг, журналов, газет в ближайших торговых точках или оформление подписки на периодические издания в ближайших почтовых отделениях;
- доставка получателю социальных услуг книг, журналов, газет, личной корреспонденции из почтового ящика или вручение документов о подписке на газеты и журналы;
- итоговый расчет с получателем социальных услуг по платежным документам о покупке;
- оформление учетно-отчетной документации.

2. Обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности:

- выяснение степени владения родственниками и иными лицами, осуществляющими уход, навыками общего ухода за тяжелобольным получателем социальных услуг;

- наглядное обучение практическим навыкам общего ухода за получателем социальных услуг;
- оценка усвоения родственниками и иными лицами, осуществляющими уход, вновь приобретенных навыков общего ухода;
- оформление учетно-отчетной документации.

3. Организация досуга:

- подбор интересующих получателя телевизионных и радиопередач;
- включение/выключение теле-, радиопередач, интересующих получателя;
- оформление учетно-отчетной документации.

В настоящее время для многочисленной группы пожилого населения актуальны вопросы социокультурного, социально-педагогического характера в решении которых большая роль отводится учреждениям социального обслуживания и кадрам их предоставляющим [12]. Специалист по социальной работе ведет совместную деятельность с получателем социальных услуг, выявляет интересы и потребности пожилых людей в различных видах социально-педагогических услуг, а также осуществляет организацию межведомственного взаимодействия с целью реализации потребностей пожилых граждан.

Роль социального педагога состоит в организации социально-культурной деятельности пожилых людей и решении проблем реализации жизненного потенциала личности пожилого человека. Социальные педагоги хорошо знают проблемы, потребности граждан пожилого возраста в силу своей компетенции и способны вовлечь представителей общественных организаций, социальных служб, волонтеров, представителей бизнес-сообщества в работу по оказанию социально-педагогической помощи, пожилым людям и инвалидам. Социальные педагоги по своим функциональным обязанностям сочетают две главные функции – воспитательную и охранно-защитную, что служит важным фактором обеспечения благополучия граждан пожилого возраста.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной форме

заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания в территориальную комиссию по признанию гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

Всего ГКУ СО «КЦСОН Центрального округа» в 2021 году специалистами по социальной работе оказано 3903 услуги. Согласно данным сайта учреждения, социально-педагогические услуги стоят на третьем месте среди остальных, а значит, они играют значимую роль в жизни граждан пожилого возраста [13].

Таким образом, социально-педагогические услуги можно охарактеризовать, как деятельность, которая представляет собой создание условий для успешного становления граждан пожилого возраста как субъектов социальной жизни, обеспечение гуманной, социально безопасной среды, способствующей их развитию, социальной защите и адаптации в социуме. Социально-педагогические услуги представляют собой систему профессионально компетентных мероприятий, реализуемых специалистом по социальной работе и социальным педагогом учреждения социального обслуживания, направленных на создание оптимального микроклимата в социуме с целью эффективной социальной поддержки личности в процессе ее социализации или ресоциализации.

Социально-педагогические услуги направлены на воспроизводство человека в обществе, целенаправленное наделение его определенными качествами личности, суммой знаний, умений, навыков, необходимых для интеграции в общество. В отличие от других социальных услуг социально-педагогические близки к педагогической деятельности, из которой они выделились.

Социально-педагогические услуги в системе учреждений социального обслуживания для граждан пожилого возраста подразумевают создание социально-педагогического пространства, обеспечивающего активное взаимодействие пожилого человека с окружающей средой на основе принципов содействия практической реализации прав и законных интересов:

- обеспечения условий для самовыражения пожилых граждан и активности в общественной жизни;

- соблюдения равенства прав и возможностей пожилых граждан при получении помощи и услуг наряду с выявлением их индивидуальных потребностей;
- адресности при предоставлении услуг с приоритетом содействия пожилым гражданам в ситуациях, угрожающих их здоровью и жизни;
- развития самопомощи и взаимоподдержки пожилых людей [14].

Характерными чертами социально-педагогических услуг является то, что социально-педагогические услуги для пожилых людей не являются педагогическими в чистом виде, поскольку речь идет о своеобразных формах обучения в целях обеспечения активного социального и творческого долголетия, участия пожилого человека в экономической, социальной, культурной жизни.

Информирование может осуществляться различными способами. Среди них отметим передачу информации, «зафиксированной» посредством следующих жанровых образований:

- жанра учебной литературы (например, учебник, учебное пособие и др.);
- жанра научной литературы (например, научная монография, статья и др.);
- жанра документации и жанра наглядно-вербального информирования.

Последний жанр, включает информационный буклет, плакат, памятку, информационные Интернет-ресурсы, играет, наиболее значительную роль в формировании картины мира получателя [15].

Важным инструментом продвижения товаров и услуг на рынке является печатная реклама. Среди всего многообразия печатной рекламной продукции большими преимуществами обладают буклеты. Буклет – это печатный полиграфический продукт, рассчитанный на массовую аудиторию и, как правило, отпечатанный с двух сторон лист с одним или несколькими сгибами, без переплета.

В результате анализа социально-педагогических услуг, был разработан буклет по социально-педагогическим услугам – покупка и доставка, книг, журналов, газет. Данная услуга дает возможность

расширить свой кругозор гражданам при помощи книг и периодической печати, специалист помогает подобрать интересующие человека издания и что-либо посоветовать из литературы.

Особое значение приобрела данная услуга в период эпидемиологической неопределенности и введения ограничительных мер из-за распространения коронавируса.

Покупка и доставка книг, журналов, газет как социально-педагогическая услуга – это услуга по удовлетворению интеллектуальных, духовных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности получателя услуг, которая обеспечивает поддержание здоровья, а также духовное и физическое развитие личности. Буклет рассчитан на граждан пожилого возраста и инвалидов, потому что в связи с трудностями в передвижения и однообразности проводимого времени, они нуждаются в получении книг и периодической печати не выходя на улицу, сохранив привычные условия жизни, в которых, несмотря на особенности возраста, и физиологического состояния, можно жить, сохраняя чувство удовлетворенности жизнью.

Услуга расширяет возможности социальной активности граждан пожилого возраста, то есть возможности получения новой информации об изменениях и ситуации, происходящей в мире. Услуга формирует у граждан пожилого возраста позитивную мотивацию, поскольку они узнают новую интересную для них информацию, которую они смогут использовать на практике (допустим это будет журнал по садоводству) и активизирует потенциальные возможности пожилого гражданина в решении своих проблем путем получения актуальной для них информации в выборе литературы и получении ее на дом не прилагая усилий.

Буклет выделяется из общей массы полиграфии, потенциально ведет к прочтению, так как требует разворачивания. Буклеты удобны для распространения и информирования на дне открытых дверей или выставках в социальном учреждении, на презентациях, в местах проведения рекламных компаний и различных мероприятий. Кроме того, в буклете есть ответы на основные вопросы, которые могут возникнуть у получателей услуги. Грамотно составленный и эффектно оформленный буклет выгодно выделит соци-

альное учреждение и создаст нужное впечатление. Важно, чтобы буклет способствовал запоминаемости и узнаваемости, учреждения и предлагаемых социальных услуг.

Дизайн буклета должен учитывать психологические особенности восприятия визуальной и вербальной информации определенной аудиторией. В связи с этим в самом начале необходимо определить целевую аудиторию, на которую направлена рекламная информация [16].

Специфика дизайна буклета для граждан пожилого возраста состоит в том, что:

- учитывает психологические особенности восприятия визуальной и вербальной информации граждан пожилого возраста (понятный и не слишком мелкий текст);
- иллюстрации должны быть достаточно светлыми и неконтрастными, чтобы до них можно было различить любую деталь без напряжения со стороны пожилых людей. Буклет в среднем в два раза лучше запомнится, когда в нем будут даны цветные фотографии.

Ожидаемые результаты от распространения буклета «Покупка и доставка книг, журналов, газет» является:

- увеличение количества граждан пожилого возраста проинформированных о наличии данной услуги;
- увеличение знаний о специфике данной услуги среди граждан пожилого возраста;
- самостоятельное распространение данного буклета гражданами пожилого возраста между собой путем неформального общения;
- увеличение количества граждан пожилого возраста воспользовавшихся услугой.

Модель буклета разрабатывается на основе выявленных заранее потребностей целевой аудитории (например, родителей школьников определенного возраста), которые и определяют цели информационного буклета [17].

Очень часто, информационные буклеты, подготовленные специалистами, выполнены формально и не способны заинтере-

совать потребителя образовательных услуг. Поэтому необходимо, чтобы буклет:

- 1) был красочным и запоминающимся;
- 2) чтобы в нём соблюдался баланс между иллюстративным и текстовым наполнением;
- 3) чтобы его информационная нагрузка отвечала на потенциальные вопросы, которые могут возникнуть у потребителя образовательных услуг, простым и понятным им языком.

В основу идеи буклета «Покупка и доставка книг, журналов, газет» легло следующее: сохранение позитивной мотивации и популяризация в сфере самообразования пожилых людей; формирование спроса на услуги по покупке и доставке книг, журналов, газет и формирование мотивации к посильному решению проблем.

Создавая буклет, нужно помнить, что удовлетворенность потребностей граждан пожилого возраста в книгах, журналах газетах, для которых он предназначен, зависит от того, насколько тщательно и аккуратно все будет выполнено. Единство формы и содержания информационного буклета может гарантировать его эффективность в удовлетворении познавательной потребности тех, для кого он был создан.

Покупка и доставка книг, журналов, газет – это в первую очередь покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка в соответствии с потребностями получателя, а также совокупность этапов направленных на реализацию услуги: обращение в учреждение, подача заявления и заключение договора о предоставлении социальной услуги.

Для людей пожилого возраста предоставление книг, журналов, газет имеет свои, вполне понятные особенности, так как помогает полностью исключить возможность выхода из привычной социальной среды, учитывая физиологические особенности организма и возраст.

При составлении буклета учитывалось:

- 1) назначение буклета «Покупка и доставка книг, журналов, газет» – удовлетворение потребностей граждан пожилого возраста в виде каких-то рекомендаций по выбору книг и периодической печати, советов, где можно выбрать актуальную и недорогую книгу

или журналы и газеты, предоставления списков книг и периодической печати по проблеме для которой необходима книга или журнал, если пожилой человек желает, указания на то, с кем пожилой человек может проконсультироваться;

2) читательский адрес – граждане пожилого возраста, для которых предназначен буклет, исходя из специфики потребностей и проблем, данная категория заинтересована в формировании позитивной мотивации с помощью книг и периодической печати и снижении физиологических нагрузок, доставляют книги и печать социальные работники;

3) характер информации – соотношение текстового и иллюстративного материалов – основные вопросы, которые могут возникнуть у граждан пожилого возраста, например как получить услугу, необходимые документы, ее периодичность и теплого тона картинки с пожилыми с книгами в руках, чтобы подчеркнуть назначение услуги, по доставке и покупке книг и периодической печати;

4) материальная конструкция буклета – расположение материала, оформление. Буклет содержит, в первую очередь, информацию о концепции получения услуги, и передает особую визуальную атмосферу. Важно было также отразить информацию о действиях специалиста. Важную роль в буклете играет цветовая гамма. Ведь цвет определяет психологическую реакцию человека, подсознательно вызывая определенные эмоции.

Базовый цвет буклета – бежевый. Бежевый цвет – это теплый нейтральный цвет, который имеет свойства усиливать цветовую гамму, то есть все оттенки рядом с ним будут выглядеть сочнее, привлекательнее. Это значит, что цвет довольно нейтральный, и, в то же время располагающий, не гнетущий. Как нейтральный цвет он вносит в сочетание стабильность: гасит излишне яркие краски. Бежевый – цвет солнца, песка. Все сочетания с ним согреты, позитивные, энергичные, с точки зрения психологии для граждан пожилого возраста этот цвет успокаивает и символизирует гармонию. Бежевый фон вместе с наложением тёплого бежевого соответствует тенденциям современного дизайна и лучше воспринимается пожилыми людьми.

Используемый в буклете шрифт один из немногих текстовых шрифтов, который всецело принадлежит современности и отвечает своей популярности в силу стабильности. Важная для пожилых людей информация – документы и этапы для получения услуги – расположены на оборотной стороне буклета. Там же располагается информация о периодичности и действиях специалиста.

Буклет наполнен фотографиями, поскольку имеет смысл не перегружать буклет трудно воспринимаемой информацией в силу возраста получателей услуги. В целом буклет выполнен в спокойных тонах, преобладают бежевый и теплый бежевый цвет, которые не напрягают и создают гармонию в повседневных, полных шума буднях и настраивают на побуждение интереса к услуге.

Следует отметить, что в описанном буклете важную роль играет создание с его помощью определенного впечатления и заинтересованности, так как именно эти эмоции и определяют успех буклета по продвижению услуги.

Для организации информирования с помощью буклета планируется:

- распространение его в учреждении среди целевой аудитории, в том числе на официальном сайте;
- распространение среди пожилых с помощью неформального общения;
- организация продвижения в сети Интернет.

Продвигать буклет «Покупка и доставка книг, журналов, газет» будет возможно с помощью каналов продвижения:

- на днях открытых дверей в социальных учреждениях: на них проводят семинары для населения, раздают буклеты об услугах и консультируют, о возможности их получения;
- с помощью сотрудничества и межведомственного взаимодействия с другими учреждениями, которые могут помочь в продвижении буклета в интернете, в социальных сетях и в сфере своей деятельности;
- получение обратной связи – для совершенствования и улучшения буклета.

Резюмируя, определим следующие рекомендации по совершенствованию буклета как социально-педагогической услуги:

- следует информировать граждан пожилого возраста о возможности приобретения услуги с помощью буклета, через всевозможные каналы продвижения;
- следует разрабатывать буклет, учитывая особенности целевой аудитории;
- наполняемость буклета: информация должна быть достоверной, доступной и ёмкой.

Таким образом, при соблюдении всех принципов создания буклета и при соблюдении рекомендаций по совершенствованию буклета по такой социально-педагогической услуге, как «Покупка и доставка книг, журналов, газет» будет значительно легче решить проблему доступности книг и периодической печати и создания благоприятных условий для людей пожилого возраста, так как грамотно составленный и эффектно оформленный буклет выгодно выделит социальное учреждение.

Список литературы

1. Федеральный закон Российской Федерации № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Текст] : принят Гос. Думой 23 декабря 2013 года; одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года. М.: Ось, 2020. 26 с.
2. Закон Самарской области № 136-ГД «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг» [Текст]: принят Губерн. Думой: 23 декабря 2014 года. Самара: Принт, 2021. 14 с.
3. Березкая, Е.А. Подготовка будущих специалистов социальной работы к деятельности по реабилитации граждан пожилого возраста [Текст]: дис. ...канд. пед.наук: 14.01.06.: защищена 15.01.06.: утв. 13.06.06 / Березкая Елена Александровна. Казань, 2006. 356 с.
4. Бирюкова, Н.В. Метод анализа документов в контексте профессионального обучения [Текст] / Н.В. Бирюкова // Мир науки, культуры, образования. 2019. № 2. С. 193-196.
5. Першин, А.Н. Анализ как метод познания документированной информации [Текст] / А.Н. Першин // Научный вестник Омской академии МВД России. 2014. № 3. С. 54-58.

6. Виноградова, К.А. Криминалистически значимая информация об обстановке совершения мошенничества в сфере кредитования, полученная с применением метода анализа нормативно-правовых документов [Текст] / К.А. Виноградова // Вестник Московского университета МВД России. 2018. № 4. С. 263-268.
7. Устав ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» [Электронный ресурс] // GC-SEMYA.RU: сайт ГКУ СО «КЦСОН Центрального округа». 2021. – URL: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
8. Перечень предоставляемых социальных услуг в государственном казённом учреждении Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» [Электронный ресурс] // GC-SEMYA.RU: сайт ГКУ СО «КЦСОН Центрального округа». 2021. – URL: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
9. Виды услуг для граждан пожилого возраста [Электронный ресурс] // GC-SEMYA.RU: сайт ГКУ СО «КЦСОН Центрального округа». 2021. – URL: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
10. Психологическое консультирование [Электронный ресурс] // SAМOПOЗНАНИЕ.RU: сайт путеводитель по тренингам. 2021. – URL: https://samopoznanie.ru/schools/psihologicheskoe_konsultirovanie/.
11. Приказ Министерства от 29 марта 2021 года № 144. О внесении изменений в приказ министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 08.02.2019 № 59 «Об утверждении основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг» [Электронный ресурс] // DOCS.CANTD.RU: сайт Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. 2021. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/574682162>.
12. Гурьянова, М.П. Социально-педагогическая практика и закон: ликвидировать противоречия [Текст] / М.П. Гурьянова, Л.В. Шылева // Народное образование. 2015. № 8. С. 20-25.
13. Отчет ГКУ СО «Комплексного центра социального обслуживания населения Центрального округа» по основным показателям деятельности пожилых граждан и инвалидов 1 квартал 2022 / Сайт

- ГКУ СО «Комплексного центра социального обслуживания населения Самарского округа» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
14. Салиева, Г.И. Социально-педагогическая деятельность в учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста: на примере [Текст] / Г.И. Салиева // Мир науки, культуры, образования. 2007. № 2. С. 276-279.
 15. Жура, В. В. Роль наглядно-вербального информирования в формировании «Наивной» медицинской картины мира пациента [Текст] / В.В. Жура, Ю.В. Рудова, Ж.С. Мартинсон // Вестник Волгоградского ГМУ. 2012. № 2. С. 10-12.
 16. Стрельникова, В.Э. Особенности разработки дизайна буклета (на примере буклетов событийных фестивалей г. Ельца) [Текст] / В.Э. Стрельникова // E-Scio. 2019. № 7. С. 1-8.
 17. Алексеева, О.В. Особенности создания информационного буклета педагогом [Текст] / О.В. Алексеева // Концепт научно-методический журнал . 2016. № 2. С. 1-5.

References

1. Federal'nyy zakon Rossiyskoy federatsii № 442-FZ «Ob osnovakh so-tsial'nogo obsluzhivaniya grazhdan v Rossiyskoy Federatsii» [Tekst]: prinyat Gos. Dumoy 23 dekabrya 2013 goda; odobr. Sovetom Federatsii 25 dekabrya 2013 goda. M.: Os', 2020. 26 s.
2. Zakon Samarskoy oblasti № 136-GD «Ob utverzhdenii Perechnya sotsial'nykh uslug, predostavlyаемykh v Samarskoy oblasti postavshchikami sotsial'nykh uslug» [Tekst]: prinyat Gubern. Dumoy: 23 dekabrya 2014 goda. Samara: Print, 2021. 14 s.
3. Beretskaya, E.A. Podgotovka budushchikh spetsialistov sotsial'noy raboty k deyatelnosti po rehabilitatsii grazhdan pozhilogo vozrasta [Tekst]: dis. ...kand. ped.nauk: 14.01.06.: zashchishchena 15.01.06.: utv. 13.06.06 / Beretskaya Elena Aleksandrovna. Kazan', 2006. 356 s.
4. Biryukova, N.V. Metod analiza dokumentov v kontekste professional'nogo obucheniya [Tekst] / N.V. Biryukova // Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya. 2019. № 2. S. 193-196.

5. Pershin, A.N. Analiz kak metod poznaniya dokumentirovannoy infor-matsii [Tekst] / A.N. Pershin // Nauchnyy vestnik Omskoy akademii MVD Rossii. 2014. № 3. S. 54-58.
6. Vinogradova, K.A. Kriminalisticheski znachimaya informatsiya ob obstanovke soversheniya moshennichestva v sfere kreditovaniya, poluchennaya s primeneniem metoda analiza normativno-pravovykh dokumentov [Tekst] / K.A. Vinogradova // Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii. 2018. № 4. S. 263-268.
7. Ustav GKU SO «Kompleksnyy tsentr sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya Tsentral'nogo okruga» [Elektronnyy resurs] // GC-SEMYA.RU: sayt GKU SO «KTsSON Tsentral'nogo okruga». 2021. – URL: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
8. Perechen' predostavlyaemykh sotsial'nykh uslug v gosudarstvennom kazennom uchrezhdenii Samarskoy oblasti «Kompleksnyy tsentr sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya Tsentral'nogo okruga» [Elektronnyy resurs] // GC-SEMYA.RU: sayt GKU SO «KTsSON Tsentral'nogo okruga». 2021. – URL: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
9. Vidy uslug dlya grazhdan pozhilogo vozrasta [Elektronnyy resurs] // GC-SEMYA.RU: sayt GKU SO «KTsSON Tsentral'nogo okruga». – 2021. – URL: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
10. Psikhologicheskoe konsul'tirovanie [Elektronnyy resurs] // SAMO-POZNANIE.RU: sayt putevoditel' po treningam. 2021. – URL: https://samopoznanie.ru/schools/psihologicheskoe_konsultirovanie/.
11. Prikaz Ministerstva ot 29 marta 2021 goda № 144. O vnesenii izmeneniy v prikaz ministerstva sotsial'no-demograficheskoy i semeynoy politiki Samarskoy oblasti ot 08.02.2019 № 59 «Ob utverzhenii osnovnykh trebovaniy k ob'em, periodichnosti i kachestvu predostavleniya sotsial'nykh uslug, predostavlyaemykh v Samarskoy oblasti postavshchikami sotsial'nykh uslug» [Elektronnyy resurs] // DOCS.CANTD.RU: sayt Elektronnyy fondpravovykh i normativno-tekhnicheskikh dokumentov. 2021. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/574682162>.
12. Gur'yanova, M.P. Sotsial'no-pedagogicheskaya praktika i zakon: likvidirovat' protivorechiya [Tekst] / M.P. Gur'yanova, L.V. Shylevva // Narodnoe obrazovanie. 2015. № 8. S. 20-25.
13. Otchet GKU SO «Kompleksnogo tsentra sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya Tsentral'nogo okruga» po osnovnym pokazatelyam deya-

- tel'nosti pozhilykh grazhdan i invalidov 1 kvartal 2022 / Sayt GKU SO «Kompleksnogo tsentra sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya Samarskogo okruga» [Elektronnyy resurs]. – Rezhim dostupa: <http://www.gc-semya.ru/pages/dokumenty>.
14. Salieva, G.I. Sotsial'no-pedagogicheskaya deyatel'nost' v uchrezhdeniyakh sotsial'nogo obsluzhivaniya grazhdan pozhilogo vozrasta: na primere [Tekst] / G.I. Salieva // Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya. 2007. № 2. S. 276-279.
 15. Zhura, V.V. Rol' naglyadno-verbal'nogo informirovaniya v formirovani «Naivnoy» meditsinskoy kartiny mira patsienta [Tekst] / V.V. Zhura, Yu. V. Rudova, Zh.S. Martinson // Vestnik Volgogradskogo GMU. 2012. № 2. S. 10-12.
 16. Strel'nikova, V.E. Osobennosti razrabotki dizayna bukleta (na pri-mere bukletov sobytiynykh festivaley g. El'tsa) [Tekst] / V.E. Strel'nikova // E-Scio. 2019. № 7. S. 1-8.
 17. Alekseeva, O.V. Osobennosti sozdaniya informatsionnogo bukleta pedagogom [Tekst] / O.V. Alekseeva // Kontsept nauchno-metodicheskii zhurnal . 2016. № 2. S. 1-5.