

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУ-  
ДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра Социология регионов

**СОЦИАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ С СОЦИАЛЬ-  
НЫМ РАБОТНИКОМ: ФАКТОРЫ И МОТИВЫ**  
(автореферат магистерской работы)

студентки 3 курса 361 группы  
направления Социология конфликта  
социологического факультета  
Найденковой Ольги Александровны

Научный руководитель  
доктор социологических  
наук, профессор

\_\_\_\_\_

Я.А. Никифоров

подпись, дата

Зав. кафедрой,  
кандидат философских наук  
профессор

\_\_\_\_\_

И.А. Бегина

подпись, дата

Саратов 2021

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что в последние ряд десятилетий во многих странах мира отмечается значительное изменение возрастной структуры населения, основными характеристиками которой являются показатели рождаемости и смертности, состав населения по возрастным категориям. Возрастная структура населения определяет долю экономически активного населения, уровень обеспеченности государства трудовыми ресурсами. Начиная с 1950 года, численность лиц пожилого возраста планеты увеличилась в 5 раз. Ученые всего мира обращают внимание на «старение» человеческого общества.

В настоящее время в России, как и во многих странах мира, сложилась непростая социально-экономическая ситуация, повсеместно отмечается значительное снижение уровня жизни населения, предприятия сокращают часть сотрудников, увеличивается безработица. В таких условиях категория пожилых людей оказывается в особенно тяжелом положении. Пожилые люди вынуждены жить на небольшую пенсию, ограничивающую возможность реализовать свои потребности. Появляется чувство собственной ненужности, беспомощности, одиночества, имеющее выраженную деструктивную тенденцию. Низкий уровень жизни пожилых людей способствует развитию неосознанной агрессии относительно неизбежной старости у более молодых поколений<sup>1</sup>.

Конституция Российской Федерации гарантирует каждому гражданину «социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности, потери кормильца, для воспитания детей и в иных случаях, установленных

---

<sup>1</sup> Зарубежный и отечественный опыт социальной работы. М.: Социально-технологический институт, 1999.- 264с.

законом». Таким образом, государство приняло на себя обязательства содействовать сохранению и продлению полноценной жизни лиц пожилого возраста, повышению уровня качества их жизни. Для реализации полномасштабных мер социальной помощи, поддержки и социального обеспечения в Российской Федерации создана и активно функционирует система социальной защиты. Государственная социальная политика устанавливает адресность оказания социальной помощи, принимает меры к превращению лиц пожилого возраста в субъекты социальной защиты.

В настоящее время является общепризнанным фактом то, что старость является довольно длительным периодом жизни, полноценным этапом развития, которому свойственны свои возрастные особенности, свои цели, задачи и ресурсы самореализации. Значительную роль в повышении качества жизни, продуктивного личностного развития лиц пожилого возраста и его социального функционирования играют общество и его социальные институты. В связи с глобальным старением населения перед системами социальной защиты стоят сложные задачи, решение которых в России становится еще более сложным из-за кризисной экономической и геополитической ситуации<sup>2</sup>.

Актуальность изучения темы конфликтов лиц пожилого возраста с социальными работниками обусловлена также и тем, что что работать с пожилыми людьми сложно во всех отношениях: психологических и физических. Принимая во внимание, что старость представляет собой довольно сложный период жизнедеятельности человека, а демографическое «старение» становится объективной реальностью для любого государства, любой общественной системы, особую значимость приобретают проблемы защиты лиц пожилого возраста, квалифицированное использование технологий социаль-

---

<sup>2</sup> Игнатъева Л.К. Педагогические условия самореализации пожилых людей в досуговых коллективах: Автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.01. -Челябинск, 1998.-171с.

ной работы по их комплексной защите, профессиональное поведение социальных работников, профилактика конфликтов между пожилыми людьми и социальными работниками.

Проблема организации социальной работы с лицами пожилого возраста, построения отношений между социальными работниками и пожилыми людьми актуальна во всем мире. Обратим внимание, что пожилым людям в России свойственны ряд особенностей, обусловленных его проживанием в государстве переходного периода. Значительную часть своей жизни российские пенсионеры прожили в Советском Союзе, его собственный возрастной кризис совпал с идеологическим, социальным и экономическим кризисом в обществе. Значит, нашим пенсионерам необходимо не только решать собственные возрастные проблемы, но они должны адаптироваться к условиям жизни в совершенно ином обществе, в ином государстве. В этом ему оказать содействие социальные службы и учреждения различного типа, социальные работники<sup>3</sup>.

В настоящее время одной из основополагающих моделей социального обслуживания является социальное обслуживание пожилых людей на дому. Иногда пожилые люди конфликтуют и с социальными работниками, которые призваны оказывать ему помощь. Конфликт оценивается как явление негативно-деструктивное, и требует быстрого разрешения. Конфликты имеют значительное число негативных последствий. Они могут привести к выраженному эмоциональному напряжению, соматическим и нервным заболеваниям, привести к нарушению отношений между людьми. Тем не менее, он указывает на наличие определенных проблем, которые следует разрешить для улучшения деятельности социальной работы.

---

<sup>3</sup> Демографические процессы в современном обществе: практика и политика / под ред. П.В. Романова. Саратов: Научная книга, 2014. С. 78.

**Степень изученности проблемы.** Проблемам конфликтов пожилых людей и социальных работников уделяли внимание многие исследователи, специалисты в области психологии, социологии, геронтологии, демографии, медицины, других смежных наук. Так, различные аспекты проблем пожилых людей в обществе рассматриваются в работах следующих авторов: Ананьев Б.Г.<sup>4</sup>, Анцыферова Л.И.<sup>5</sup>, Бердышев Г.Д.<sup>6</sup>, Бондарева Ю.С.<sup>7</sup>, Бочаров В.В.<sup>8</sup>, Владимирова С. Г.<sup>9</sup>, Галаганов В.П.<sup>10</sup>, Орлова Л.М.<sup>11</sup>, Давыдовский И.В.<sup>12</sup>, Дубровская Т.Ю.<sup>13</sup>, Ерусланова Р.И.<sup>14</sup>, Коротчик Н.А.<sup>15</sup>, Кошарная Г.Б.<sup>16</sup>, Ковалева Н.Г.<sup>17</sup>, Панина Н.В.<sup>18</sup> и ряде других работ.

В перечисленных нами работах специалистов в области демографии, социологии, социальной работы, геронтологии рассматриваются самые разнообразные стороны проблем старения, адаптации пожилого человека к жиз-

---

<sup>4</sup> Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания - СПб.: Питер, 2012.

<sup>5</sup> Анцыферова Л.И. Развитие личности и проблемы геронтопсихологии.- М.: Издательство «Институт психологии РАН», 2012.

<sup>6</sup> Бердышев Г.Д. Эколого-генетические факторы старения и долголетия – Л.: Наука, 2013.

<sup>7</sup> Бондарева Ю. С. Социальная адаптация престарелых // США глазами американских социологов. -М., 2013.

<sup>8</sup> Бочаров В.В. Антропология возраста. - СПб., 2012.

<sup>9</sup> Владимирова С. Г. Старшее поколение как фактор экономического развития. // СОЦИС, 2014, № 4 (240).

<sup>10</sup> Галаганов В. П. Организация работы органов социального обеспечения. М.: Академия, 2013.

<sup>11</sup> Гамезо М.В., Герасимова В.С., Горелова Г.Г., Орлова Л.М. Возрастная психология: личность от молодости до старости. – М.: Педагогическое общество России, Изд. дом «Ноосфер», 2013.

<sup>12</sup> Давыдовский, И.В. Геронтология / И.В. Давыдовский М.: Медицина, 2012.-300с.

<sup>13</sup> Дубровская Т.Ю. Старость как этическая проблема: Дис. .. канд. филос. наук. — М., 2014.

<sup>14</sup> Ерусланова Р.И. Технология социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому. М., ИТК «Дашков и К»,2013.

<sup>15</sup> Коротчик Н.А. Старость как культурно-исторический феномен: (Опыт филос. исслед.): Дис. .. канд. филос. наук. СПб., 2015.

<sup>16</sup> Кошарная, Г.Б. Проблемы социальной защиты граждан пожилого возраста / Г.Б. Кошарная, Е.В. Щанина // Власть. 2013. - № 8.

<sup>17</sup> Ковалева, Н.Г. Пожилые люди: социальное самочувствие / Н.Г. Ковалева // Социологические исследования. 2011. - №7.

<sup>18</sup> Панина Н. В. Проблемы социальной адаптации пожилых людей к статусу пенсионера // Автореф. дис. канд. философ, наук. -М., 2014.

ни в современном непростом обществе, социального статуса лиц пожилого возраста. В частности, Владимиров С. Г. в своей работе «Старшее поколение как фактор экономического развития» рассматривает экономические аспекты старения и проблемы адаптации пожилых людей в современном обществе, вопросы их возможного трудоустройства, внесения пожилыми посильного вклада в развитие общества. Галаганов В. П. в работе «Организация работы органов социального обеспечения» изучает и анализирует основные стороны социального обеспечения и обслуживания пожилых, технологии, методы и методики социальной работы с ними, вопросы оказания психологической и других видов помощи. Ерусланова Р.И. в работе «Технология социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому» описывает различные технологии и методики социального обслуживания лиц пожилого возраста, вопросы организации разных видов обслуживания и социальной работы с пожилыми для предотвращения конфликтных ситуаций. Ковалева Н.Г. в работе «Пожилые люди: социальное самочувствие» рассматривает вопросы самоощущения лиц пожилого возраста в современном российском обществе, отношение к ним со стороны представителей разных социальных групп и социальных слоев, жителей разных регионов и представителей разных возрастных категорий. Таким образом, проблемы взаимодействия пенсионеров и системы их социальной защиты и социального обслуживания оказалась мало освещенной в научной литературе, что свидетельствует об актуальности выбранной темы исследования.

**Объект исследования** - пожилые люди как объект социальной защиты.

**Предмет исследования** — особенности отношений между социальными работниками и лицами пожилого возраста, протекания конфликтов между ними и пути их разрешения.

**Цель выпускной квалификационной работы** – изучение теоретических и практических аспектов возникновения конфликтов между социальными работниками и пожилыми людьми, и путей их предотвращения и разрешения.

**Задачи работы:**

- раскрыть теоретические основы социально-педагогической работы с пожилыми людьми;
- охарактеризовать особенности социально-педагогической работы с пожилыми людьми в России и за рубежом;
- раскрыть основные направления социально-педагогической работы с лицами пожилого возраста;
- раскрыть особенности построения отношений между сотрудниками социальных служб и пожилыми людьми, причины и особенности протекания конфликтов и пути их разрешения.

**Теоретико-методологическую базу дипломной работы составили** положения классиков социологии, демографии, а также труды современных социологов, практических специалистов в области социологии, социальной работы, медицины, геронтологии, социологии управления, социальных институтов и процессов, в которых изучаются и анализируются проблемы отношений пожилых людей и социальных работников.

**Эмпирическую базу работы составляют:**

1. Материалы официальной федеральной статистики по проблемам старшего поколения в России: данные Росстат и Саратовстат, за период 2020 -2021 г.
2. Результаты авторского социологического исследования, проведенного в 2021 году в городе Саратове методом фокусированного интервью. Объем

выборочной совокупности составил 20 респондентов, пенсионеров и социальных работников на базе «Комплексных центров социального обслуживания населения г.Саратова».

**Теоретическая и практическая значимость** работы заключается в возможности использования ее материалов при дальнейшем изучении проблем социальной работы с пожилыми людьми в российском обществе.

Теоретический и практический материал работы может быть использован в процессе разработки таких учебных курсов, как: «Конфликтология», «Конфликтология в социальной работе», «Технологии социальной работы», «Социальная работа в группах риска».

**Основными методами исследования** подготовки выпускной квалификационной работы являются: аналитический (анализ литературных источников, публикаций, документов, практических исследований и методических рекомендаций), математико – статистические (обработка статистических данных, метод вторичного анализа опубликованной информации, статистический метод), и социально – психологический метод (интервью)

**Структура дипломной работы следующая** – работа состоит из четырех разделов, введения, заключения, списка источников.



## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

**Во введении** обосновывается актуальность темы исследования, раскрывается степень её разработанности, определяются цель, задачи, объект и предмет, методологическая основа и теоретические источники.

**В первом разделе исследуются** характеристика пожилых людей как особой социально-демографической группы

В течение последних нескольких десятилетий отмечается активный процесс демографического старения населения во всем мире. Во всех странах доля пожилых людей и постепенно возрастает, в обществе уменьшается доля лиц молодого возраста. Согласно данным ряда авторов, к 2050 году каждый пятый житель планеты Земля будет относиться к категории лиц пожилого возраста. Демографическое старение населения отмечается и в России. В нашей стране в настоящее время возрастная структура населения относится к типу «глубокой демографической старости». Это тип отличается тем, что количество пожилых людей в общей структуре населения находится на отметке 20% и продолжает возрастать стремительными темпами.

В настоящее время каждый пятый гражданин Российской Федерации относится к социально-демографической группе лиц пожилого возраста. По этой причине проблемы людей пожилых людей являются проблемами всего общества. Значительную часть имеющихся у них проблем пожилые граждане России не в состоянии решить собственными силами. Вследствие этого формируются серьезные требования общества к государству, на которое возлагаются дополнительные обязанности по предоставлению социальной помощи и социальной защиты граждан пожилого возраста<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Краснова, О.В. Социальная психология старения / О. В. Краснова, А.Г. Лидере. М.: Изд. центр «Академия», 2012. С. 133.

**Во втором разделе** исследованы конфликты в деятельности социального работника с пожилыми людьми.

В настоящее время в России одним из наиболее динамично развивающихся направлений социальной политики выступает социальная работа с людьми пожилого возраста. Грамотно организованная и высококвалифицированная помощь пожилым людям должна основываться лишь на индивидуализированном подходе. В России процесс старения и обусловленные этим изменения и ограничения жизнедеятельности человека как правило, начинаются несколько ранее, чем в странах Запада, в которых, где возраст старения определен в 75 лет. Наличие значительной доли лиц пожилого возраста в общей структуре населения страны оказывает влияние на многие сферы жизнедеятельности, особенно это касается сферы медицины, экономики, общественно-социальных институтов политики<sup>20</sup>.

Следует понимать сущность социальной работы как компетентного разрешения всех возникающих конфликтов. В процессе своей работы с пожилыми людьми социальный работник зачастую имеет дело не столько с самим конфликтом, а с его проявлениями, последствиями. Это диктует необходимость корректировать поведение лиц пожилого возраста в разнообразных ситуациях. Так, имеющий место социальный конфликт в обществе оказывает влияние на конфликтность пожилых людей, которые часто вымещают свои эмоции на любом человеке, даже на социальных работниках, которые имеют отношение к государству. Иногда пожилые люди конфликтуют и с социальными работниками, которые призваны оказывать ему помощь. Конфликт оценивается как явление негативно-деструктивное, оно требует быстрого разрешения или, как минимум, его минимизации, оптимизации. Довольно ча-

---

<sup>20</sup> Елютина М.Э. Геронтологический вектор человеческой жизни / М.Э. Елютина // Актуальные проблемы социального менеджмента: Межвуз. науч.сб. под ред. А.С. Борщева и др. Саратов: Аквариус, 2013. С.82-87.

сто предметом социальной работы становится клиент, оказавшийся в сложной жизненной ситуации. Многие пожилые люди, которые нуждаются в помощи социального работника, в такой ситуации находятся длительное время. Одной из функций социальной работы является социальная терапия, помогающая профилактике или же максимально быстрому разрешению конфликта<sup>21</sup>.

Негативное восприятие социальных конфликтов, происходящих в России вполне понятно и объяснимо, тем не менее, современная теория конфликта принуждает социальных работников к более взвешенному, сбалансированному восприятию конфликта в качестве сложного социального явления. Для того чтобы оказать помощь пожилому человеку, социальный работник должен иметь четкое представление о причинах конфликтов между различными системами взаимодействия, в которых вынуждены работать социальные работники.

**В третьем разделе описывается** практическое исследование конфликтов пожилых людей с социальными работниками и пути их разрешения.

В 2021 году было проведено глубинное интервью пожилых людей и социальных работников на базе «Комплексных центров социального обслуживания населения г.Саратова».

Для пожилых клиентов существует три главных фактора их удовлетворенности работой социального работника. Первый фактор удовлетворенности – стабильность/сменяемость соцработников, у которых низкооплачиваемая, довольно трудная работа. Второй фактор удовлетворенности – социально- психологическая помощь, которая социальным работникам никак не

---

<sup>21</sup>Ерусланова Р.И. Технология социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому. М., ИТК «Дашков и К»,2014. С.106-111.

оплачивается. Третьим фактором удовлетворенности является качественное выполнение социальным работником своих обязанностей по хозяйству. Во всех случаях у пожилых респондентов в связи с возрастом наблюдались проблемы со здоровьем, которые и не давали им в полной мере справляться с бытовыми заботами. Все это и привело их к социальным работникам, который должен был им помочь. Социальные услуги специалистов делятся на социально-бытовые, социально-психологические и социально-правовые. Также есть и дополнительные социальные услуги, и они всегда платные. О каких-либо льготах, социальные работники клиентам почти не говорят, в оформлении помогают очень редко. Социальные работники, на вопрос, удовлетворенности их клиенток качеством их работы ответили, что в целом все удовлетворены. Труднее всего работать с клиентками, с которыми они работают не так давно, потому что они еще мало им доверяют. Проще всего работать с теми, с кем они работают уже относительно давно. Пожилые также во многих случаях воспринимают своих социальных работников, как кого-то родного, и очень привыкают к ним.

В ходе исследования нами выявлены основные виды конфликтов в социальном обслуживании на дому, к которым относятся межличностные конфликты между социальным работником и получателем социальных услуг. Ведущими причинами, определяющими возможность развития конфликтной ситуации между пожилыми людьми и социальными работниками, являются следующие - нарушение норм профессиональной этики, появление барьеров общения, разглашение или утрата информации, нарушение конфиденциальности, тактичности и толерантности и т.п. Перечисленные нами причины можно предупредить, если соблюдать требуемые профессиональные этические нормы, преодолевать барьеры общения, принимая во внимание возраст клиентов, соблюдать принцип взаимности в решениях и действиях, проявлять терпимость и такт, доброжелательность и уважение, вежливость и сопереживание, никогда и ни в коем случае не отвечать агрессией на агрессию.

Соблюдение принципов, норм и требований социальной работы способствует появлению у пожилого получателя социальных услуг чувства собственного достоинства, поддержки и защищенности его интересов со стороны социальных работников; значимости своих переживаний, удовлетворенности. Социальные работники отмечают важность и полезность для них проведение обучения с целью повышения коммуникативной культуры. Профессиональное обучение, самообразование, проведение специальных тренингов дадут возможность социальным работникам не допускать развития конфликтных ситуаций, работать в стиле бесконфликтного общения.

**В четвертом разделе изучено** внедрение новых технологии социальной работы с лицами пожилого возраста.

В настоящее время существует довольно большое количество технологий работы с пожилыми людьми, одной из целей которых является бесконфликтное общение с социальными работниками. Опыт работы социальной службы в обслуживании пожилых в России свидетельствует, какое важное значение для пожилых граждан имеет сохранение и улучшение их здоровья, преодоление одиночества, включение в соответствующую их силам и возможностям общественную деятельность, оптимизация родственных и дружеских связей, получение стабильной пенсий и т.д. Именно поэтому так важно активно применять новые технологии в социальной работе с пожилыми людьми. Одним из эффективных направлений деятельности социальных работников является создание школы здоровья для пожилых людей, на основе школы «Активное долголетие»<sup>22</sup>.

В школе здоровья пожилого человека, ведя речь о долголетию, сохранении и улучшении состояния здоровья, медицинские работники и активисты

---

<sup>22</sup>Васильчиков В.М. Теоретико-методологические и технологические подходы в решении проблем социально-геронтологической службы//Социальная работа: История, теория, технологии (Научная школа профессора Е.И. Холостовой). — М., 2017. С. 136.

школы «Активное долголетие», прежде всего, ставят целью не просто увеличение продолжительности жизни пожилых людей. Целью является научить пожилых людей жить активно, целеустремленно, принося пользу и для самого себя, и для друзей, родственников, знакомых. Проводя занятия в школе «Активное долголетие», активисты совместно со слушателями прилагают усилия, чтобы развеять довольно распространенное мнение обывателей о том, что старость является безрадостным периодом жизни. Медицинские работники совместно с социальными работниками организуют бесплатные лекции и практические занятия психолога, геронтолога, кардиолога, специалиста по лечебной физкультуре, диетолога.

Также, одним из важных направлений работы с пожилыми людьми, способствующих уменьшению конфликтов с социальными работниками, является психологическая поддержка, в частности, когнитивная терапия. Ее целью является определение неадаптивных мыслей и установок у пожилых людей при обсуждении их проблем здоровья, отношений с родными и близкими, изменения привычного образа жизни при выходе на пенсию, одиночества, - и формирование адаптивных мыслей и установок. Рекомендуется проводить занятия с психологом в течение одного месяца. Так как когнитивная терапия ориентирована на индивидуальную работу, занятия следует проводить индивидуально с каждым пожилым человеком.

Организация образовательных программ для людей пожилого возраста, способных поднять уровень их социального благополучия, их физической и психической активности, играет важную роль в профилактике негативных последствий кризисного периода, повышает их адаптивные возможности к внутренним и внешним изменениям. Таким образом, работа деятельности социальных работников по оказанию помощи пожилых становится более эффективной, при общении возникает значительно меньше конфликтных ситуаций, что полезно обоим сторонам.

**В заключении** обобщены основные результаты проведенного исследования. В результате анализа результатов диагностик на начальном и заключительном этапе опытно-экспериментальной работы, позволил сделать нам вывод о том, что социальное обслуживание граждан пожилого возраста в России является системой, которая сочетает в себе самые разнообразные формы, виды и типы учреждений и услуг, единая цель которых заключается в удовлетворении потребностей пожилых людей. Активное развитие этой многоплановой социальной системы обусловлено, в первую очередь, динамикой социально-демографического старения российского общества.

Конфликты можно предупредить, если соблюдать этические нормы, преодолевать барьеры общения, учитывая возраст клиентов, не нарушать принцип взаимности в решениях и действиях, проявлять терпимость, вежливость, не отвечать агрессией на агрессию. Все это приведет к сохранению у получателя социальных услуг чувства собственного достоинства, удовлетворенности. Необходимо также повышение коммуникативной культуры социальных работников. Профессиональное обучение, самообразование, проведение специальных тренингов помогут социальным работникам избегать конфликтных ситуаций в общении.

**В приложении** представлен инструментарий исследования: опросный лист интервью.