



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ЗАВТРА**



VI Всероссийский сетевой конкурс студенческих проектов с участием студентов с инвалидностью

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»

**ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный педагогический
институт»**

Направление «Профессиональное завтра в менеджменте»

Номинация «Управленческий проект»

Психологическая поддержка в формате чата, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Выполнили:

Вансков Егор Дмитриевич
Чернова Анастасия Игоревна
Курбанов Саид Мухтарович

Руководитель:

Браккер Елена Леонидовна,
кандидат психологических наук,
доцент кафедры коррекционной психологии и педагогики

Ставрополь, 2023

1. Описание объекта управления

Бюро оказания психологической помощи «Вашь помощник+» выполняет задачу нематериальной поддержки лиц, попавших в затруднительную жизненную ситуацию. Поддержка может оказываться людям всех возрастов, но в основном направлена на помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья старше 18 лет.

Среди целей объекта управления выделяются:

- Поддержание уровня психологического здоровья широкой группы русскоговорящего населения;
- Избавление респондентов от чувства одиночества во время кризисной жизненной ситуации;
- Предоставление удобного формата общения.

Компания по оказанию психологической поддержки выделяет следующие возможности:

- Предоставление возможности быть выслушанным, выговориться. Быть услышанным – одна из главных составляющих в получении психологической помощи;
- Индивидуальный подход. Бюро имеет контакты с организациями, предоставляющую юридическую или материальную помощь, в зависимости от описанной ситуации, бюро оказывает услугу по установлению связи между обратившимся человеком и организациями, которые готовы помочь в конкретной ситуации. Очень важно, прежде чем обращаться с какой-либо проблемой в подобные инстанции, понимать форму обращения - четко сформулировать проблематику и возможные варианты решения, этим и занимается бюро;
- Анонимное обращение. Случаются ситуации, в которых человеку, в трудной жизненной ситуации нужна исключительно словесная,

моральная поддержка, но при этом важна сохранность личных данных обратившегося лица в секрете. Бюро предоставляет такую возможность.

2. Структура объекта управления

Бюро «Вашь помощник+» имеет дивизиональную структуру управления. Каждый сотрудник, оказывающий психологическую поддержку, находится в собственном функциональном подразделении, отвечающее отдельной ситуации.

Выделяются следующие подразделения:

- Анонимная поддержка;
- Лица с ОВЗ;
- Несовершеннолетние граждане;
- Иностранцы граждане, ведущие коммуникацию на русском языке;
- Общая группа, с обратившимися, не попадающими под иные выделенные группы.

Над группой рядовых сотрудников из 10-15 человек назначается руководитель низшего звена, контролирующей условия и эффективность работы каждого из работников. Структура каждого из функциональных отделов представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Структура функционального подразделения

Руководитель среднего звена назначен для контроля работы нижестоящего руководства и отвечает за выполнение работы в отдельно взятом регионе/городе Российской Федерации (Рисунок 2).



Рисунок 2 – Структура среднего звена управления

Главное руководство определяет развитие бюро, открытие новых функциональных подразделений, ветвей структуры, а также регламентирует и контролирует работу нижестоящих руководителей.

Структура бюро проиллюстрирована на рисунке 3.

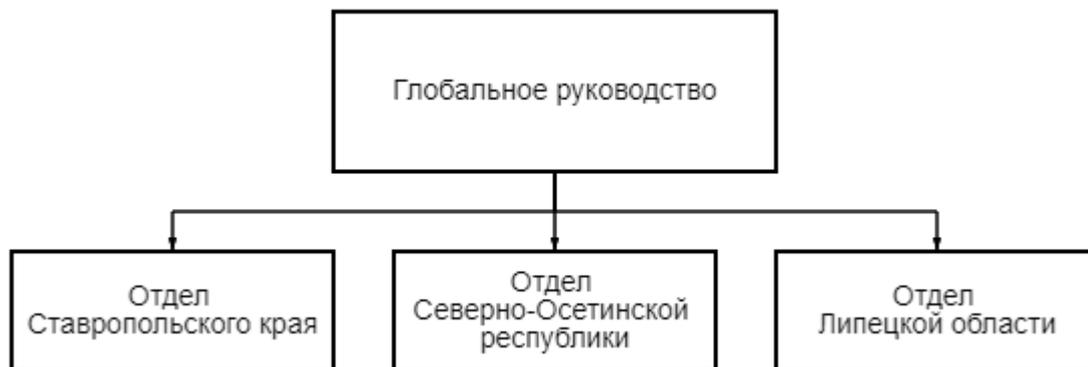


Рисунок 3 – Структура бюро психологической помощи

3. Процесс работы бюро

Чтобы получить психологическую поддержку, обратившемуся необходимо зайти на сайт бюро во всемирной интернет-паутине, либо создать аккаунт в мессенджере Telegram и начать общение с ботом бюро. Клиент может выбрать способ обращения: анонимно или с указанием кратких данных о себе, а также одну из предложенных типовых проблем, либо написать собственную. К тому же будет необходимо указать город или субъект Российской Федерации в случае, если обращение не анонимное для того, чтобы помощь была наиболее эффективная.

Далее клиент попадает в чат к одному из сотрудников, с которым ведёт общения до исчерпания вопроса, по которому он обратился, либо смены на сотрудника, более подходящего к теме обращения.

Если переписка не является анонимной, создается анкета обратившегося, вместе с чатом она сохраняется в базе данных бюро и в случае повторного обращения сотрудник будет иметь к ней доступ. Для сохранения переписки с сотрудником дополнительно запрашивается разрешение обратившегося.

Если чат анонимный, переписка не сохраняется, данные пользователя (имя, которое указал обратившийся, как способ обращения) и иная информация не сохраняется.

По итогу общения с пользователем составляется оценка работы сотрудника, краткое описание проблемы, степень её решённости в ходе работы. Эти данные используются для модернизации работы и повышения эффективности.

4. *Обеспечение инклюзивной среды*

Стоит упомянуть, что в современном обществе, с учётом текущего законодательства Российской Федерации, иметь в наличии сотрудников с ограниченными возможностями здоровья среди остальных – необходимость. В зависимости от численной характеристики кадрового состава выделяются минимальные требования к наличию 2–4% квотированных рабочих мест для людей с инвалидностью. Обычно понятие «необходимость» понимается человеком как ограничение, тем не менее, для работы бюро – это преимущество. Как уже было сказано, одна из групп населения, которой оказывается психологическая поддержка работниками бюро – люди с ограниченными возможностями здоровья. Для качественной психологической поддержки не всегда жизненный опыт сотрудника должен совпадать с проблемой, описываемой клиентом бюро, однако в вопросах помощи людям с ОВЗ, опыт, полученный сотрудником эмпирическим путем – необратимо повышает качество оказанной психологической помощи, благодаря более легкому пониманию жизненной ситуации.

В целом, для организации работы сотрудников бюро используются методы удалённой работы. Личное присутствие необходимо только для подписания и расторжения трудовых договоров, больничных и отпусков.

Для связи сотрудников с непосредственным руководством и между собой используются корпоративные чаты в мессенджерах Telegram и WhatsApp. Для брифингов и совещаний, связанных изменениями в организации работы команды предусмотрены конференции видео-формата в программах Zoom или Microsoft Teams.

Выбор такого метода организации работы сотрудников создает наибольшее количество мест для работы лиц с ограниченными возможностями здоровья в сравнении с очной, офисной организацией. Также в некотором плане это упрощает интеграцию нового сотрудника в рабочий процесс.

С одной стороны, наличие более опытного сотрудника рядом даёт уверенность в себе и чувство, что в любом рабочем вопросе тебе помогут, удалённая работа не может предоставить такой способ коммуникации в полной мере. Однако при таком способе организации помощь новому сотруднику – работа всего коллектива, а не отдельно взятого ответственного лица, что с одной стороны распределяет ответственность, а с другой позволяет наибольшему количеству сотрудников поделиться собственным опытом работы, что напрямую ведёт к сокращению время-трудозатрат касаясь интеграции новых лиц на рабочем месте.

Также такая модель работы снимает вопрос организации рабочего места для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Для работы необходим ноутбук и стабильное подключение к интернету, и в случае, если новый сотрудник обладает проблемой с одним из этих аспектов, бюро помогает решить этот вопрос. В остальном – удаленный способ работы не предъявляет специфических требований к местоположению сотрудника.

Организация рабочего процесса для сотрудников с нарушениями зрения, слуха и речи требует реализации отдельных специальных мероприятий. Это обосновано требованием к коммуникации руководства и сотрудников, а также работников бюро между собой. Современные технологии позволяют с лёгкостью решать задачи организации коммуникации, которая будет удобна всем участникам рабочих процессов.

Среди разработок существуют решения, которые облегчают управление устройствами, работу с текстом в разных форматах, с фото, видео и звуком людям с ОВЗ. Они помогают сделать шаги к среде равных возможностей.

Средства помогающие организации трудовой деятельности инвалида по зрению:

- 1) Экранная лупа (позволяет увеличивать любой нужный участок экрана с текстом или изображениями, чтобы его можно было лучше

рассмотреть. Работает и в полноэкранном режиме, и в режиме отдельного окна, и в виде окошка лупы, следующего за курсором);

2) Экранный диктор (может прочитать содержимое документа, электронного письма, сообщение в социальной сети, текст из окна программы, надпись на кнопке и любые другие тексты, которые появляются на экране);

3) Программное обеспечение с голосовым управлением;

4) Работа со шрифтом Брайля:

а. Дисплей Брайля (устройство вывода, предназначенное для отображения текстовой информации в виде шеститочечных символов азбуки Брайля);

б. Клавиатура Брайля.

Организация рабочего места инвалида по слуху:

1) Звукоусиливающая аппаратура;

2) Программы преобразующие голосовые сообщения в текст;

3) Визуальные индикаторы, преобразующие звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку;

4) Иммерсивное средство чтения — этот инструмент облегчает чтение людям, у которых есть проблемы с восприятием цельного текста. Например, тем, кому сложно сосредоточить взгляд на одной строчке, читать слишком длинные строчки или слова, написанные слишком «тесным» шрифтом или на фоне определённого цвета. Одной из возможностей иммерсивного средства чтения является способность настройки размера шрифта, ширины строки, интервала между символами, цвета текста и его фона. Можно также визуально выделять от одной до пяти строк, чтобы последовательно сосредоточиться на нужных местах текста.

Также на работу могут быть наняты люди с нарушением речи. Специфика организации рабочего пространства схожа с организацией рабочего процесса для людей с нарушением слуха, так как обе группы схожи

в вопросах выражения собственных мыслей. В рамках организации среды их рабочего процесса, за неимением рабочих средств, необходим сотрудник, который смог бы курировать их для помощи в формулировании понятного изложения мысли. Куратор может выполнять работу полноценно, либо оставаться обычным сотрудником на полставки. Необязательное, но желательное требование к такому сотруднику – владение языком жестов.

Реализация подобных средств, помогающих организовать работу людей с ограниченными возможностями здоровья предполагает необходимость организации обучения заинтересованных сотрудников работы с технологиями и программами. Внедрение средств, организация обучения и контроль за работой – три отдельных мероприятия для обеспечения инклюзивной рабочей среды.

5. Социальная и экономическая целесообразность

Специфика работы агентств или бюро поддержки такова, что наличие их экономически целесообразно только в условиях представления поддержки программного или иного продукта дистрибуции, например банковских карт и других услуг, предоставляемых в банковской сфере. Это те случаи, когда сам продукт генерирует финансовые потоки и часть из них выделяется на поддержку этого продукта.

Психологическая же поддержка, любого рода, строится либо на общественных началах, либо имеет определенное финансирование. Так и в случае с бюро «Вашь помощник+», финансовое обеспечение компании происходит либо из государственных дотаций и грантов, либо финансируется средствами жертвователей, как независимое НКО.

В свою очередь социальная целесообразность определяется очевидно. Современному обществу необходимы структуры психологической поддержки и помощи, к тому же тенденция такова, что современные люди всё чаще сталкиваются с психологическими и неврологическими проблемами, на фоне повышенного стресса, в результате переработок, низкого уровня развития коммуникации, экологической обстановки, различных кризисов и множества иных причин.

Также целесообразность с социальной точки зрения сформирована заботой не только о физической инфраструктуре и средствах, помогающих в жизни и работе лицам с ограниченными возможностями здоровья, но и важностью психологического здоровья людей, представляющих такую группу, точно также как важно и психологическое состояние каждого из членов общества. В рамках оказания психологической поддержки также необходим особый подход, как и в остальных сферах жизни, это определяет важность существования и развития подобных бюро и агентств.