

**Вдовина Маргарита Владимировна**

доктор социологических наук,  
профессор кафедры социальных  
технологий Института дополнительного  
профессионального образования  
работников социальной сферы, Москва

## **КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ КАК УСЛОВИЕ ПОВСЕДНЕВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ**

---

### **Аннотация:**

*В условиях неуклонного старения населения России актуальны вопросы, связанные с организацией социальной работы с пожилыми людьми. В статье заостряется внимание на клиентоориентированности социальной работы, важной чертой которой является «погружение» в жизненный мир пожилых клиентов, понимание их целей, проблем, интересов, стремлений, взглядов на общество, свое место и роль в нем. Повседневная жизнь пожилых получателей социальных услуг представлена в статье в оценках экспертов – руководителей, специалистов и социальных работников государственных организаций социального обслуживания. Полученные эмпирические данные интерпретируются в контексте теорий социального взаимодействия и феноменологической социологии. Выявлено, что важную роль в повседневной жизни современных пожилых людей играют родственники, чья моральная и материальная поддержка имеет большое значение в решении их жизненных проблем. Однако многие получатели социальных услуг лишены такой поддержки, поэтому для них необходимы услуги организаций социального обслуживания, особенно связанные с бытовой и социально-медицинской поддержкой. Желание сохранить здоровье, общее настроение, стремление к общению в значительной мере мотивируют пожилых людей к активной жизни. Для пожилых граждан также важен доступ к качественной информации, касающейся общественных изменений и прав пожилых в реализации мер социальной защиты. Концентрация внимания специалистов на этих и других аспектах жизненного мира пожилых получателей социальных услуг позволяет повысить клиентоориентированность повседневной социальной работы, что особенно важно в условиях развития рынка социальных услуг.*

### **Ключевые слова:**

*пожилой получатель социальных услуг, жизненный мир пожилого человека, повседневная социальная работа, клиентоориентированность, меры социальной защиты.*

---

**Vdovina Margarita Vladimirovna**

D.Phil. in Social Science,  
Professor of Social Technologies,  
Department Institute of Further  
Professional Training  
of Social Workers, Moscow

## **CUSTOMER FOCUS AS A CONDITION OF DAILY SOCIAL WORK WITH THE ELDERLY**

---

### **Summary:**

*The questions connected with the organization of social work with elderly people are actual in the conditions of steady aging of the population of Russia. The research work focuses on the client-oriented social work, one of the important features of which is 'immersion' in the life world of elderly clients, understanding their goals, problems, interests, aspirations, views on society, their place and role in it. The daily life of elderly recipients of social services is presented in the article in the assessments of experts – managers, specialists and social workers of state social service organizations. The obtained empirical data are interpreted in the context of theories of social interaction and phenomenological sociology. It is revealed that an important role in the daily life of modern elderly people is played by relatives, whose moral and material support is of great importance in solving life problems. However, many recipients of social services are deprived of such support, so they need help of social service organizations, especially in household, social and medical support. The desire to maintain health, general mood, and the desire to communicate greatly motivate older people to feasible activity. Access to quality information on social change and the rights of older persons in the implementation of social protection measures is also important for older citizens. The concentration of specialists' attention on these and other aspects of the life of elderly recipients of social services allows to increase the customer focus of everyday social work, which is especially important in the context of the development of the social services market.*

### **Keywords:**

*elderly recipient of social services; the life world of an elderly person; daily social work; customer focus, social protection measures.*

---

Число пожилых россиян постоянно растет. По данным Федеральной службы государственной статистики, доля численности населения старше трудоспособного возраста (мужчины в возрасте 60 лет и старше, женщины в возрасте 55 лет и старше) за десятилетие 2008–2018 гг. увеличилась с 21,1 до 25,4 %, а в абсолютных цифрах – более чем на 7 млн чел. [1].

В условиях неуклонного старения населения мира и Российской Федерации все более актуальными становятся проблемы социальной работы с пожилыми людьми. Особое внимание

уделяется вопросам, связанным с клиентоориентированностью повседневной деятельности специалиста, предоставляющего социальные услуги престарелым гражданам.

Понятие «клиентоориентированность» активно используется в бизнесе, где означает основную, базовую ценность, согласно которой бизнес функционирует ради удовлетворения интересов и потребностей клиента. Клиентоориентированность рассматривается также как «способ мышления» компании, направленный на обеспечение положительных эмоций клиента в любой точке контакта с ним [2]. Собственно клиентоориентированный подход в социальной работе, по сути, не нов, однако сейчас он обретает новое, весьма актуальное звучание вследствие активного проникновения рыночных механизмов в оказание социальных услуг.

Конкурентное преимущество на рынке социальных услуг (куда наряду с государственными все чаще выходят негосударственные организации) зависит от умения понять клиента и на основе этого предложить ему больше, чем другие. Согласно Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», нуждающийся гражданин может выбирать поставщика социальных услуг [3]. Следовательно, от клиентоориентированности зависят успешное удержание клиентов и формирование у них лояльности как к учреждению, так и к тем социальным услугам, которые закладываются в индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

Для теоретического обоснования клиентоориентированного подхода в повседневной социальной работе с пожилыми людьми можно прежде всего обратиться к социологическим теориям социального взаимодействия.

Согласно теории социального обмена Дж. Хоманса, успех взаимодействия при оказании социальных услуг обуславливается взаимно приобретенной выгодой. Каждый из участников взаимодействия (социальный работник, клиент, его близкие и др.) стремится максимизировать выгоду и минимизировать издержки в общении. При этом поведение человека зависит от того, какой была реакция общества на его поступки в прошлом: если в прошлом определенный стимул или набор стимулов приводил к вознаграждению поступка индивида, то вполне вероятно, что при наличии схожих стимулов в настоящем человек совершит такой же или аналогичный поступок. При этом чем чаще индивид получает вознаграждение за свои действия, тем больше вероятность того, что они будут повторяться им в будущем; чем ценнее для человека результат его деятельности, тем чаще индивид в дальнейшем будет совершать эту деятельность [4].

Эти постулаты теории обмена, как показывает практика социального обслуживания, довольно часто находят свое подтверждение при межличностном взаимодействии в процессе предоставления социальных услуг пожилым. В клиентоориентированной социальной работе, согласно упомянутой теории, отчетливо просматривается тенденция: чем ценнее для пожилого результат его деятельности, тем чаще данный человек будет стремиться совершать эту деятельность в дальнейшем, а именно обращаться за услугами в конкретную организацию социального обслуживания. Наряду с этим клиентоориентированные приемы и способы не должны быть «застывшими», а должны постоянно совершенствоваться, соответствуя социальным вызовам времени и запросам престарелых граждан.

Весьма востребованным в практике взаимодействия с пожилым получателем социальных услуг и его близкими является правильное общение, осуществляемое посредством различных символов: языка, мимики, жестов, культурных символов и др. Символический интеракционизм основывается на интерпретациях их поведения, в котором специалистом «прочитываются» значимые символы, несущие необходимую социальную информацию [5]. Особенность подобной интеракции заключается в том, что ее участники (социальный работник, получатель услуг и др.) интерпретируют действия друг друга, определяя, какое они имеют значение для качественного оказания услуг.

Чтобы коммуникация с людьми старшего поколения была успешной, требуется система совместных смыслов, специалист должен уметь «принять на себя роль» другого, пожилого человека. По мнению Дж. Мида, именно это умение и условие превращает индивида в личность: у него появляется возможность осознавать смысл собственных слов, жестов и действий и представлять, как это воспринимается другим человеком [6]. В социальной работе это часто связано с эмпатией, осознанным сопереживанием текущему эмоциональному состоянию получателя социальных услуг.

С символическим интеракционизмом тесно связана этнометодология Г. Гарфинкеля. Предметом этнометодологии выступают принятые на веру правила, регулирующие взаимодействие между людьми. Эти правила могут определять, когда уместно что-либо сказать или промолчать, пошутить и т. д. Нарушение этих правил может привести к затруднению взаимодействия [7]. Для социального работника, который практически постоянно в своей профессиональной деятельности общается с людьми (преимущественно с теми, кто находится в трудной жизненной ситуации), умения и навыки правильной коммуникации являются фундаментальными, от них во многом зависят качество и эффективность социального обслуживания лиц поздних возрастов.

Сторонники этнометодологии придают большое значение анализу «объяснений», данных человеком, а также способам, какими эти «объяснения» воспринимаются и принимаются (или отклоняются) другими. Поэтому в этнометодологической традиции особое место отводится анализу разговоров, которые рассматриваются как одна из самых распространенных форм межличностных отношений. Анализу подвергаются как вербальные, так и невербальные явления [8]. Неслучайно социальные работники уделяют огромное внимание беседе с получателем социальных услуг, которая нередко становится главным инструментом оказания помощи – профилактической, поддерживающей, ободряющей, стимулирующей, мотивирующей на самопомощь и т. д.

В социальной работе с пожилыми людьми может быть также полезна исходная посылка феноменологической социологии А. Шюца, которая заключается в том, что социальная реальность постоянно воссоздается самими людьми, зависима от нашего сознания и наших ее интерпретаций [9]. Следовательно, в центр внимания специалиста по социальной работе должна попасть человеческая субъективность клиента. При этом взгляд на нее с позиции стороннего наблюдателя как минимум непродуктивен, не позволяет обратиться к ее истокам. Необходимо «погружение» в мир, в котором живет пожилой человек, т. е. в его жизненный мир.

Современные российские представители социальных наук предлагают различные взгляды на проблемы старости и старения. Так, ученые из Санкт-Петербурга (И.А. Григорьева, Л.А. Видясова, А.В. Дмитриева, О.В. Сергеева) отмечают, что в современном обществе любой возраст становится продуктом конструирования, в соответствии с которым строится дальнейшая «программа жизни на пенсии», исключающая во многом возможности интеграции пожилых в «обычное» общество. Активизация пожилых людей часто связывается с ростом спроса на досуговое потребление. Эти авторы предлагают стратегию сотрудничества, принятия и солидарности, которая признает полилинейность, непрерывность, избирательность, плюралистичность индивидуального развития, обусловленного как активностью уникального субъекта, так и влиянием среды (общего социально-исторического и культурного фона всех поколений) для развития устойчивого общества [10, с. 6, 301, 303].

Как отмечает известный ученый Е.И. Холостова, люди старшего поколения в современном мире оказывают все более конституирующее влияние на структуру общества, что дает основания восприятия их как принципиально активных членов социума, имеющих право на достоинство и хорошее самочувствие. Необходимо изменить восприятие лиц поздних возрастов только в контексте ограничений, отсутствия умений, возможностей и самостоятельности, необходимости ухода и сопровождения. Напротив, следует сосредоточить фокус внимания на возможностях и сильных сторонах пожилых людей. Особенно актуальным становится вопрос, как сделать жизнь граждан «солидного возраста» достойной, обеспеченной, интересной и содержательной [11, с. 17, 14]. Во многом это возможно путем соответствующей переориентации социальной работы с такими гражданами.

В целях изучения повседневной социальной работы с пожилыми людьми в 2018 г. нами были исследованы мнения 154 экспертов (в проведении опроса экспертов, состоявшегося в конце 2017 г., помогала М.А. Янцен). Выборка – целевая. Основная доля опрошенных – это социальные работники государственных территориальных центров социального обслуживания (ТЦСО) и пансионатов ветеранов труда Москвы – 85 %. Также в число экспертов вошли директор ТЦСО, заместители директоров названных организаций, заведующие отделениями социального обслуживания на дому, специалисты по социальной работе и т. п.

Опрошенные эксперты имеют следующее образование: 5 % экспертов с ученой степенью, 68 % – с высшим образованием, 27 % – со средним профессиональным образованием.

Значительное число экспертов проработали в своей должности от 6 до 10 лет – 38 %. Имеют стаж работы с пожилыми людьми от 1 года до 5 лет – 27 %, от 11 до 15 лет – 14, более 20 лет – 8, от 16 до 20 лет – 7, меньше 1 года – 6 %.

Как складывается повседневная жизнь пожилых получателей социальных услуг и, соответственно, что должно учитываться в клиентоориентированной социальной работе с ними? Приведем некоторые экспертные мнения. Так как эксперты могли указать несколько вариантов ответов, их сумма часто превышает 100 %.

На вопрос о том, легко ли пожилому человеку адаптироваться в современном обществе, подавляющее большинство экспертов (90 %) дали отрицательный ответ. Каковы причины трудностей в социальной адаптации граждан преклонных лет? По мнению 63 % опрошенных специалистов, главное основание – это проблемы со здоровьем. Далее следует негативное восприятие общественных перемен (в этом уверены 52 % экспертов). Материальная необеспеченность, как считают 42 % респондентов, тоже мешает престарелым людям успешно функционировать в условиях современного социума. При этом 16 % опрошенных заявили о необходимости адаптации граждан старшего поколения к рыночным условиям жизни.

Замкнутость как фактор, препятствующий социальной адаптации лиц старших возрастов, обозначили 16 % экспертов. В числе 8 % других вариантов барьеров успешного привыкания к общественным инновациям в ответах фигурировали: одиночество; плохое владение компьютером и иными новыми техническими устройствами и технологиями; консервативность и недостаточная гибкость в позднем возрасте; нежелание приспосабливаться к изменениям и т. д. Поэтому, конечно, старые люди нуждаются подчас в разносторонней поддержке для благополучной жизнедеятельности в современном мире. Существенную роль в жизни престарелых часто играют сотрудники организаций социального обслуживания.

Какие качества ценят в социальных работниках пожилые получатели социальных услуг? Как представляется экспертам, это прежде всего человеческие качества, такие как терпимость (86 %), отзывчивость (78), доброта (77), порядочность (74), добросовестность (66), честность (65), чувство юмора (56 %). Не менее важны и профессиональные знания, умения, навыки специалиста, работающего с пожилыми, например: правовые знания (53 %), психолого-педагогические знания и умения (52 %), медицинские навыки (43 %) и др. Названные качества необходимы для повседневного предоставления социальных услуг гражданам старшего поколения в соответствии с их ожиданиями и предпочтениями.

Повседневная деятельность пожилых людей во многом детерминирована их настроением, психологическим благополучием. Как полагают 56 % экспертов, получатели социальных услуг в основном имеют нормальное, хорошее настроение; 40 % экспертов приписывают престарелым скорее беспокойное, нестабильное душевное состояние. Только 4 % опрошенных специалистов утверждают о преобладании отличного настроения у старых людей в повседневной жизни.

Эксперты в качестве доминирующих ценностей пожилых людей называют здоровье – 93 %, семью – 55 %, материальный достаток – 47 %. Покой и интересный досуг указывают по 28,5 % респондентов, общественное признание и религиозные ценности – 25 % (в равных долях по каждому фактору). Это в целом соответствует приведенным выше данным.

К сожалению, 40 % опрошенных экспертов замечают, что в современном российском обществе наблюдаются проявления неуважительного отношения к людям преклонного возраста; 36 % экспертов полагают, что государственные органы недостаточно уделяют внимания людям старшего поколения. И лишь 14 % экспертов считают, что в настоящее время появилось больше возможностей для развития личности пожилого человека, 8 % уверены, что люди стали жить богаче. Были даны также другие ответы.

Пожилему человеку в повседневной деятельности в зависимости от состояния здоровья полезно «быть в тонусе». Одновременно одними из главных установок соответствующих организаций социального обслуживания являются задачи сделать жизнь престарелых граждан более интересной, полнокровной, ориентированной на посильную, конструктивную активность, формирование у них жизнеутверждающего мировоззрения.

Экспертное мнение относительно видов и форм деятельности, реализуемых учреждениями социального обслуживания для активизации жизнедеятельности людей преклонных лет, отражает следующие успешные результаты их работы с пожилыми:

- университет третьего возраста («Серебряный университет»);
- кружки по интересам (танцы, пение, рисование, иностранный язык и др.);
- художественная самодеятельность;
- празднование праздничных дат календаря;
- компьютерные курсы;
- культурно-массовые мероприятия (экскурсии, концерты, выставки и т. п.);
- настольный теннис;
- скандинавская ходьба и др.

Эти и подобные им формы и виды работы с людьми почтенного возраста в целом нацелены на максимальное удовлетворение их социальных потребностей, интересов, установок и ожиданий, насыщение их жизненного мира позитивными контактами, событиями и эмоциями. Они поддерживают душевное и физическое состояние лиц старшей возрастной категории, способствуют отвечающей их возможностям самореализации, формируют повседневный опыт конструктивного социального взаимодействия.

Проведенный опрос показал, что приоритетными ценностями для пожилых получателей социальных услуг являются: здоровье, семья, покой и отдых, а также материальный достаток, позволяющий в полной мере реализовать существующие потребности, в том числе творческие.

Наши данные во многом совпадают с мнениями других российских авторов. Так, Т.Е. Демидова, Т.Б. Кононова, Г.П. Медведева, Л.И. Старовойтова и их коллеги справедливо отмечают, что

семья в жизни лиц старшего поколения играет весомую роль как поддерживающая среда и смыслообразующая основа жизнедеятельности, а наличие творческих увлечений скрашивает досуг пожилого человека и позволяет ему реализовать свой потенциал, повышать самооценку [12, с. 246].

Для пожилых граждан чрезвычайно важен доступ к качественной информации, касающейся общественных изменений и прав в реализации мер социальной защиты (рис. 1).



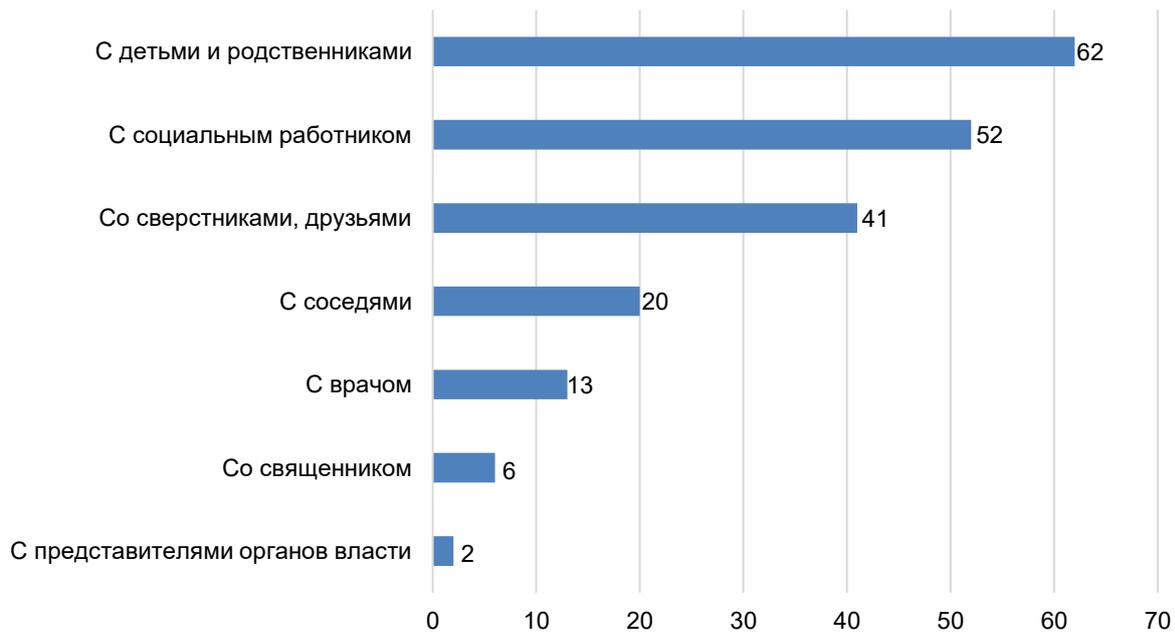
**Рисунок 1 – Распределение ответов экспертов на вопрос: «Из каких источников пожилые люди в основном получают информацию об общественных изменениях?», %**

Как видно на рисунке 1, 90 % экспертов считают основным источником информации для пожилых людей телевизионные программы. Далее следуют социальный работник – 59 %, газеты, журналы и другие печатные СМИ – 58, родственники, друзья, знакомые – 57, радиопередачи – 39, интернет – 9, сайты и терминалы госуслуг (gosuslugi.ru, mos.ru, Инфомат и др.) – 3 %.

Что касается вопросов о том, насколько престарелые адаптированы и интегрированы в информационное общество, то такие данные, безусловно, представляют значительный интерес. Московские исследователи (И.В. Мкртумова, Т.Н. Успенская, Т.В. Шеляг, П.В. Попов и др.), опросив посредством интернета 1267 пожилых москвичей (из них около двух третей респондентов – это люди в возрасте 55–69 лет, всего 8 % – лица старше 80 лет; почти половина опрошенных являлась получателем социальных услуг) [13, с. 11–13], пришли к следующим выводам.

Значительная часть пожилых людей, прежде всего маломобильных, располагает коммуникативными устройствами и применяет их в основном для поиска информации, совершения различных коммунальных и иных платежей, культурно-досуговой деятельности. Вместе с тем пожилые пользователи используют преимущественно самые простые опции и далеко не всегда хотят обучаться новым технологиям, нередко становятся жертвами мошенничеств, совершаемых с использованием технологий удаленного доступа. Объективная потребность в приобщении пожилых людей к достижениям цифрового века, бесспорно, существует, однако требуются специальные меры, направленные на преодоление информационно-цифровой сегрегации лиц «солидного возраста». При организации предоставления социальных услуг следует уделять особое внимание обучению пожилых людей навыкам пользования коммуникативными компьютерными программами и ресурсами, формированию на их основе сетей социально полезных связей, а также разработке программного обеспечения, интуитивно понятного «возрастным» пользователям [14, с. 138–141].

В повседневной жизни лиц старшего поколения чрезвычайно важное место занимает общение. Нами были получены ответы экспертов на вопрос: «Какие контакты доставляют пожилым получателям социальных услуг наибольшее удовлетворение?» (рис. 2).



**Рисунок 2 – Распределение ответов экспертов на вопрос: «Какие контакты доставляют пожилым получателям социальных услуг наибольшее удовлетворение?», %**

Как видно на рисунке 2, дети, другие родственники, друзья, сверстники, соседи и работники государственных социальных служб преобладают в повседневных контактах пожилых людей, помогая преодолевать состояние общественной изолированности, психологического отчуждения, социальной невостребованности, снижая чувство одиночества.

Анализируя ответы участников нашего опроса, разделяем точку зрения известных ученых (В.Д. Роик и др.) о том, что проблемы социальной поддержки престарелых можно решить только совместными усилиями семьи, общества и государства. Семья, бесспорно, несет основной груз забот о пожилых родственниках: от бытовой помощи до социально-медицинской. Поэтому важным направлением государственной политики по созданию условий жизнедеятельности граждан старшего поколения является разработка и реализация государственной помощи семье в вопросах поддержки и ухода за старыми людьми [15, с. 352].

Таким образом, все перечисленное указывает на необходимость «понимающих» межличностных отношений между профессионалом и пожилым клиентом, клиентоориентированные подходы в коммуникации, «дружественное», открытое пространство повседневной социальной работы, включая взаимодействие с пожилыми и их ближайшим окружением.

Успех взаимодействия при предоставлении социальных услуг обусловлен взаимно приобретенной выгодой от контактов, причем эта польза – необязательно материальная, но прежде всего эмоциональная удовлетворенность от качественно предоставленной социальной услуги, позволившей решить (уменьшить) проблему старого человека, оправдать или даже превзойти его ожидания.

Существенную роль в повышении клиентоориентированности играет правильное общение. И здесь символический интеракционизм способствует необходимой для клиентоориентированного подхода интерпретации человеческого поведения, в котором «прочитываются» значимые символы, несущие социальную информацию о том, что необходимо пожилому получателю услуг; каковы его потребности и ожидания; чем он доволен и недоволен и др. Очевидно, что участники клиентоориентированной интеракции (социальный работник, получатель услуг и др.), правильно интерпретируя слова и действия друг друга, приходят к взаимопониманию и сотрудничеству.

Правила профессионального взаимодействия, согласно этнометодологическому подходу, помогут специалисту по социальной работе определять, когда уместно что-то сказать или промолчать, невербально отреагировать (жестом, мимикой и др.), на основе анализа интересов, приоритетов и установок престарелого клиента. Такой подход помогает клиентоориентированному специалисту сфокусироваться на мышлении собеседника, на том, кто являются для клиента значимыми участниками его социального взаимодействия и как он с ними взаимодействует. При этом специалист более четко осознает, что причина обращения к нему клиента раскрывается в

процессе коммуникации, мышления и определения сложившейся ситуации, а сегодняшние проблемы человек преклонных лет видит через призму прошлого опыта.

В контексте клиентоориентированности теория символического интеракционизма акцентирует внимание социального работника на том, что его клиент не должен занимать только пассивную позицию и рассматриваться исключительно как объект посторонней заботы. Напротив, он должен быть вовлечен в то, что с ним происходит, выступая субъектом принятия осознанных решений и осуществления посильных действий. Это подтверждается и результатами рассмотренных опросов.

Социальная реальность, согласно основным положениям феноменологической социологии, постоянно воссоздается самими людьми, зависима от их сознания и их интерпретаций этой реальности. Поэтому в центре внимания повседневной клиентоориентированной социальной работы должна находиться человеческая субъективность пожилого человека. При этом необходимо определенное, обусловленное профессиональными задачами и ценностями «погружение» в повседневный жизненный мир клиента.

### Ссылки:

1. Население. Старшее поколение [Электронный ресурс] // Федеральная служба государственной статистики : офиц. сайт. URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/) (дата обращения: 29.08.2019).
2. Клиентоориентированность, как она должна быть [Электронный ресурс] // LiveTex. 2017. 23 авг. URL: <https://livetex.ru/blog/2017/08/klientoorientirovannost-kak-ona-dolzha-byit/> (дата обращения: 24.06.2019).
3. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 28 дек. 2013 г. № 442-ФЗ : ред. от 7 марта 2018 г. : с изм. и доп., вступ. в силу с 1 мая 2018 г. // Законы, кодексы и нормативно-правовые акты Российской Федерации. URL: <https://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-28122013-n-442-fz-ob/> (дата обращения: 10.05.2019).
4. Homans G.C. Social Behavior: Its Elementary Forms. N. Y., 1961. 404 p.
5. Символический интеракционизм [Электронный ресурс] // Википедия: свободная энциклопедия. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Символический\\_интеракционизм](https://ru.wikipedia.org/wiki/Символический_интеракционизм) (дата обращения: 21.09.2019).
6. Мид Дж. От жеста к символу // Американская социологическая мысль: тексты : перевод / под ред. В.И. Добренкова. М., 1994. 496 с. ; Символический интеракционизм [Электронный ресурс].
7. Гарфинкель Г. Исследование привычных оснований повседневных действий / пер. с англ. Ю.Т. Турчаниновой, Э.Н. Гусинского // Социологическое обозрение. 2002. Т. 2, № 1. С. 42–69 ; Символический интеракционизм [Электронный ресурс] ; Garfinkel H. Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffs, N. J., 1967. 288 p.
8. Гарфинкель Г. Указ. соч. ; Символический интеракционизм [Электронный ресурс] ; Garfinkel H. Op. cit.
9. Шюц А. Избранное: мир, светящийся смыслом : пер. с нем. и англ. М., 2004. 1056 с.
10. Пожилые в современной России: между занятостью, образованием и здоровьем : коллектив. моногр. / И.А. Григорьева, Л.А. Видясова, А.В. Дмитриева, О.В. Сергеева. СПб., 2015. 336 с.
11. Холостова Е.И. Стратегии системы социальной защиты в условиях старения населения // Социальная защита в XXI веке: образ будущего : коллектив. моногр. / под ред. Е.И. Холостовой. М., 2018. С. 12–19.
12. Социальная работа с пожилыми людьми : коллектив. моногр. / Т.Е. Демидова [и др.] ; под общ. ред. Г.П. Медведевой. М., 2017. 258 с.
13. Пожилым человек в информационном мире: информационно-аналитический отчет / под ред. В.А. Петросяна, Е.И. Холостовой. М., 2017. 149 с.
14. Там же. С. 138–141.
15. Роик В.Д. Мир пожилых людей и как его обустроить. М., 2011. 384 с.

### References:

- Demidova, TE, et al & Medvedeva, GP (ed.) 2017, *Social Work with Older People: the Collective Monograph*, Moscow, 258 p., (in Russian).
- Garfinkel, H 2002, 'Research of the Usual Grounds of Everyday Activities', *Sociological Review*, vol. 2, no. 1, pp. 42-69.
- Garfinkel, H 1967, 'Symbolic Interactionism', *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, N. J., 288 p.
- Grigorieva, IA, Vidyasova, LA, Dmitrieva, AV & Sergeeva, OV 2015, *The Elderly in Modern Russia: Between Employment, Education and Health: the Collective Monograph*, Saint Petersburg, 336 p., (in Russian).
- Homans, GC 1961, *Social Behavior: Its Elementary Forms*, New York, 404 p.
- Kholostova, EI & Kholostova, EI (eds) 2018, 'Strategies of the Social Protection System in an Aging Population', *Sotsial'naya zashchita v XXI veke: obraz budushchego: kollektiv. monogr.*, Moscow, pp. 12-19, (in Russian).
- Mead, G & Dobrenkova, M (trans. and ed.) 1994, 'From Gesture to Symbol', *American Sociological Thought*, 496 p., (in Russian).
- Petrosyan, VA & Kholostova, EI 2017, 'The Elderly Man in the Information World', *Informatsionnyi i analiticheskii otchet*, Moscow, 149 p., (in Russian).
- Roik, VD 2011, *The World of Older People and How to Equip It*, Moscow, 384 p., (in Russian).
- Schütz, A 2004, *Favorites: a World Shining with Meaning*, Moscow, 1056 p., (in Russian).

Редактор: Тальчук Калерия Сергеевна  
Перевод: Пухальская Наталия Ивановна