Профилактика профессионального сгорания
специалистов социальной сферы

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

1.1. Основные теоретические подходы к изучению феномена профессионального сгорания

1.2. Факторы развития синдрома профессионального сгорания

ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИИ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

2.1 Особенности деятельности работников социальной сферы, способствующие развитию синдрома профессионального сгорания

2.2 Мероприятия по профилактике профессионального сгорания в учреждениях социальной сферы

ГЛАВА 3. ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ (на примере ГБУ ТЦСО «Можайский» филиал «Кунцевский»)

3.1 Исследование уровня профессионального сгорания сотрудников на примере ГБУ ТЦСО « Можайский» филиал « Кунцевский»

3.2 Предложения по совершенствованию форм и методов профилактики синдрома профессионального сгорания специалистов социальной сферы

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Профессиональная деятельность социального работника, специалиста по социальной работе, независимо от его должностных обязанностей и направления выполняемых функций, позиционируется как профессия с повышенной моральной ответственностью за моральное и физическое состояние, за здоровье и жизнь других людей, отдельных групп населения и социума в целом.

Деятельность социального работника практически постоянно связана с присутствием стресса в его жизни. Обусловлено это тем, что социальный работник, специалист по социальной работе в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, непрерывное включение в чужие жизненные проблемы клиента, индивидуальная открытость и прочие нравственно-психологические факторы отрицательно влияют на состояние (как психическое, так и физическое) социального работника. При этом нельзя не отметить, что психическое состояние самого социального работника или специалиста по социальной работе становятся одним из существенных обстоятельств его деятельности и оказывают значительное воздействие на граждан, клиентов социальной службы.

Безусловно, работникам социальной сферы, включенным в длительное критическое взаимодействие с разными людьми, характерен так называемый синдром «эмоционального сгорания», который в данном случае позиционируется в качестве профессионального и обычно выражается в присутствии физического и психического истощения. Как правило, такое состояние обусловлено напряженными межличностными отношениями в деятельности, направленной на обслуживание и разрешение проблем граждан. Большей частью такие процессы отягощаются эмоциональной напряженностью. Не меньшее значение в этой ситуации принадлежит тому,

что в своей ежедневной практике специалист по социальной работе, социальный работник, кроме профессиональных знаний, умений и навыков, применяет личностные параметры, зачастую становясь источником положительной энергии для клиентов.

Социальная работа как профессиональная деятельность требует наличия психофизиологических особенностей от работника, что в свою очередь приводит к необходимости специфического отбора, определенной адаптации специалистов по социальной работе. В связи с тем, что ситуация в России усложняется, количество людей, нуждающихся в профессиональной социальной помощи и поддержке постоянно растет. Работа с такими гражданами требует не только высокого профессионализма и умений, но и достаточно серьезной психологической подготовки, чтобы не допустить «сгорания» социального работника, предотвратить расстройство его психологического здоровья. **Актуальность** данного исследования обусловлена тем, что необходимо рассмотреть возможности по профилактике состояния «профессионального сгорания» в отношении социальных работников, предложить меры по практическому их применению.

Степень изученности проблемы. Рассмотрение и изучение проблемы профессионального сгорания достаточно актуально в отечественной науке. Ее изучают представители различных отраслей научного познания - философии, социологии, правоведения, культурологии, психологии общественных отношений и других. Данная дискуссия была рассмотрена в целом ряде исследований отечественных и зарубежных специалистов. Среди них: Апчел В.Я., Цыган В.Н., Безносов С.П., Бодров В.А., Бойко В.В., Борисова М.В., Василюк Ф. Е., Дружилов С. А., Тюрина Н.А. и другие.

Объектом исследования являются синдром профессионального выгорания.

В качестве **предмета** исследования - профилактика профессионального «сгорания» в деятельности социального работника на примере ГБУ ТЦСО «Можайский» филиал «Кунцевский».

Цель работы - изучение синдрома «профессионального сгорания» в профессиональной деятельности социального работника и меры по его профилактике.

В соответствии с целью и предметом исследования были поставлены следующие **задачи:**

- изучить основные теоретические подходы к изучению синдрома «профессионального сгорания»;

- рассмотреть факторы развития синдрома профессионального сгорания;

- проанализировать меры по профилактике профессионального сгорания в учреждениях социальной сферы;

- провести исследование уровня профессионального сгорания сотрудников на примере ГБУ ТЦСО « Можайский» филиал « Кунцевский»;

- внести предложения по совершенствованию форм и методов профилактики синдрома профессионального сгорания специалистов социальной работы (на примере Государственного бюджетного учреждения Территориального Центра социального обслуживания «Кунцевский»).

При подготовке данного исследования выдвинута **гипотеза**: мы предполагаем, что проблема профессионального «сгорания» актульна для сотрудников ГБУ ТЦСО «Можайский» филиал «Кунцевский», что у сотрудников центра имеются признаки профессионального «сгорания», и в связи с этим они нуждаются в профилактических мероприятиях. Так-же мы предполагаем, что центр располагает специальными возможностями направленные на профилактику уровня эмоционального напряжения социального работника, что предотвращает его профессиональное «сгорание».

Для подтверждения выдвинутой гипотезы и достижения поставленной цели были применены следующие **методы исследования**: методы теоретического исследования (работа с литературой, анализ, обобщение), методы сбора первичной информации, общенаучные методы, метод анализа, синтеза, анкетирование, анализ документов, тестирование с использованием различных методик.

Эмпирическую базу дипломного исследования составили результаты исследования деятельности ГБУ ТЦСО «Можайский» филиал «Кунцевский». Научно-теоретическую основу для выполнения данной работы составили научные труды отечественных и зарубежных ученых, политических деятелей.

Нормативно-информационной основой работы является Конституция России, законодательные и другие нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере деятельности социально-защитных учреждений.

Научная новизна работы состоит в разработке и апробации системы практических мероприятий по профилактике формирования синдрома профессионального сгорания у социальных работников.

Практическая значимость. Выявление факторов, способствующих формированию синдрома профессионального «сгорания» у социальных работников, и разработка профилактических мероприятий в данном направлении имеют практическую значимость, так как могут непосредственно применяться в сфере деятельности социальных работников.

Структура данной работы представлена введением, основной частью, состоящей из трех глав, которые объединяют шесть разделов, заключения, списка использованных источников, приложений. Общий объем работы составляет _79__ страниц.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

1.1. Основные теоретические подходы к изучению феномена профессионального сгорания

Работа с людьми в силу предъявляемых высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессионального стресса.

Первыми проблему возникновения и развития последствий профессионального стресса подняли перед научным сообществом американские специалисты. Произошло это в связи с организацией и массовым распространением социальных служб. Работники таких служб уже имели профессиональное образование или спец.подготовку в области психологии или социологии. В связи со своими прямыми обязанностями им было необходимо постоянно работать с клиентами, у которых поводом для обращения в социальные службы были достаточно разнообразные и непростые проблемы. Зачастую самой главной помощью становилось оказание психологической поддержки — уже помощью становилась попытка слушать, дать совет, поддержать. Последствиями такой деятельности становилось

(даже с учетом специальной подготовки) снижение качества работы персонала, а затем – жалобы со стороны клиентов. «Проведенные исследования привели к обнаружению своеобразного профессионального стресса — «стресса общения», который в сочетании с другими профессиональными стрессами, приводит к возникновению так называемого феномена «эмоционального выгорания». Понятие «выгорание» впервые было использовано в середине 1970-х годов американским психиатром Г. Фройденбергером для характеристики психологического состояния специалистов, интенсивно и тесно общающихся с посетителями в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи»[1].

Исследователь применил понятие «эмоциональное сгорание», введенное для описания психологического состояния изначально здоровых работников, которые находились в напряжённом и близком контакте с клиентами, пациентами в эмоционально загруженных обстоятельствах при оказании профессиональной помощи. При первом применении данный термин представлял «состояние изнеможения, истощения, сопряженное с ощущением собственной бесполезности».

[1] Демидова Т.Е. Профессиональное общение социального работника.– М., 2013.– с. 25.

На сегодняшний день понятие сгорания обыкновенно применяется в значении «переживаемого человеком состояния физического, эмоционального и психического истощения, вызываемого длительной включенностью в ситуации, содержащие высокие эмоциональные требования, которые в свою очередь наиболее часто являются следствием сочетания чрезмерно высоких эмоциональных затрат с хроническими ситуационными стрессами»[2].

К. Кондо предлагает определить синдром «профессионального сгорания» в качестве дезадаптированности к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Опираясь на такое понимание социально-психологического явления, исследователь предлагает считать, что данное им толкование понятия «сгорание», в первую очередь относится к тем, кто бескорыстно и напряженно функционирует с клиентами. «Такая эмоционально напряженная работа сопровождается чрезмерной тратой психической энергии, приводит к психосоматической усталости (изнурение) и эмоциональному истощению (исчерпывание) в результате появляются беспокойство (тревога), раздражение, гнев, пониженная самооценка на фоне учащенного сердцебиения, одышка, желудочно-кишечные расстройства, головные боли, пониженное давление, нарушение сна; как

[2] Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М., 2014. – с. 31.

правило, возникают и семейные проблемы. Воздействие стрессогенных факторов, вызывающих явление «эмоционального сгорания»» охватывает значительный круг профессий, расширяя число подверженных этому феномену»[3]. Первые исследования в целом были бесссистемными и разовыми. Но с 1981 года «одна из ведущих специалистов по изучению «эмоционального сгорания» Маслач детализировала это явление в качестве специфического состояния, в которое включались ощущение эмоционального истощения, изнеможения; симптомы дегуманизации, деперсонализации; негативное самовосприятие, а в профессиональном плане — утрату профессионального мастерства.

Уже в 1983 г. Е. Махер в своем обзоре обобщает перечень симптомов «эмоционального сгорания»: усталость, утомление, истощение; психосоматические недомогания, бессонница, негативное отношение к клиентам; негативное отношение к самой работе; скудность репертуара рабочих действий; злоупотребления химическими агентами: табаком, кофе, алкоголем, наркотиками; отсутствие аппетита или, наоборот, переедание, негативная «Я-концепция»; агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев); упаднические настроение и связанные с ним эмоции (цинизм, пессимизм,

[3] Циткилов П. Я. Технология социальной работы : учеб. пособие / П. Я. Циткилов. - М. : Дашков и К°, 2011. – с. 39.

чувство безнадежности, апатия, депрессия, ощущение бессмысленности); переживание чувства вины»[4].

По мнению специалистов процесс эмоционального или профессионального сгорания включает в себя несколько характеристик, которые в полной мере отражают его самые главные специфические стороны: эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм) и снижение профессиональной эффективности (редукция профессиональных качеств).

«Синдром сгорания» — «сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки. Синдром «выгорания» выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

Существует также мнение, что люди с определенными чертами личности (беспокойные, чувствительные, эмпатичные, склонные к интроверсии, имеющие гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) больше подвержены этому синдрому»[5].

В своих исследованиях Х. Фрейденбергер оценивает тех, кто поддается влиянию синдрома «сгорания» следующим образом: «сочувствующие, гуманные, мягкие, увлекающиеся, идеалисты, ориентированные на помощь

---

[4] Фирсов М.В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника.– М, 1993.– с. 28.

[5] Филина С. О «синдроме профессионального выгорания»: http://psy.1september.ru/articlef.php?ID=200303613

другим, и одновременно неустойчивые, интравертные, одержимые навязчивой идеей (фанатичных), пламенные и легко солидаризирующиеся люди»[6]. Расширяя такое понимание, Е.Махер дополнительно включает в данную группу личности с низкой степенью эмпатии, кроме того, расположенных к появлениям авторитаризма.

Согласно современным исследованиям специалистов в настоящее время принято выделять около 100 симптомов, каким-либо образом связанных со «сгоранием». В числе этих симптомов выделяются те, что имеют непосредственное отношение к мотивации к трудовой деятельности – в этих ситуациях отмечается снижение или полное отсутствие энтузиазма, искренней заинтересованности к тем, кого обслуживают. Б. Пелман и Е. Хартман, проанализировав различные толкования «сгорания», указывают на наличие важнейших элементов: «эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности своих эмоциональных ресурсов.

Деперсонализация связана с возникновением равнодушного негативного и даже циничного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с ними становятся обезличенными и формальными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам. Деперсонализация возможна при психических заболеваниях и пограничных состояниях, а в легкой форме наблюдается и у здоровых людей при эмоциональных перегрузках.

Сниженная рабочая продуктивность (редуцирование личностных достижений) проявляется в снижении оценки своей компетентности (в

[6] Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М., 2014. – с. 42.

негативное восприятии себя как профессионала), недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном отношении к себе как к личности, появляется безразличие к работе»[7].

Существует ещё одна теория в отношении «сгорания». Исследователь К.Кондо важнейшее значение придает снижению напряжения при стрессе, максимальному их разрешению. По мнению К.Кондо самыми чувствительными по отношению к стрессу будут те, кто воспринимает их враждебно, эмоционально, включаясь в активное соперничество. К этому же типу исследователь относит и «трудоголиков».

Принято считать, что стресс в качестве активного состояния нервно-психической напряженности, обусловленный проблемами, опасностями, в общем традиционно мобилизует человека на их одоление. Но в том случае, когда стресс превосходит критическую степень, он обращается в дистресс, при этом значительно уменьшая результаты деятельности и надрывая физическое состояние человека. В науке принято выделять несколько типов стрессов: профессиональные, личностные, стрессы ответственности и т.д. Кратко охарактеризуем наиболее типичный из них – профессиональный (Рисунок 1).

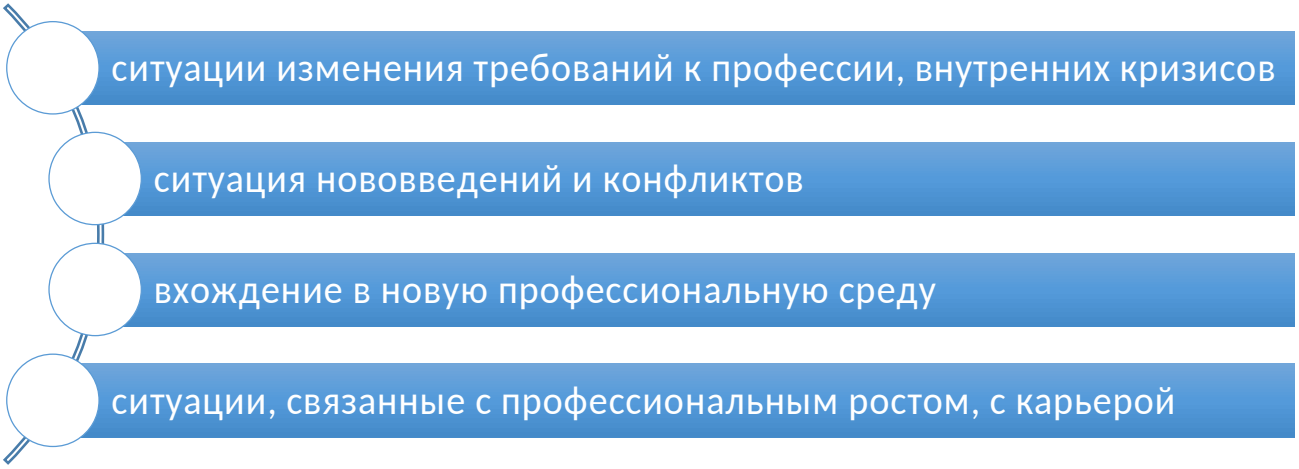

Рисунок 1 – Причины профессиональных стрессов

[7] Практическая психодиагностика. Методика и тесты. Учебное пособие.–Самара: Изд. Дом «БАХРАХ»,2010.– с. 141.

Нужно отметить, что синдром «сгорания» основывается на постоянном ежедневном усилии, эмоциональном переутомлении, которое переживает человек.

Одним из факторов синдрома сгорания в профессиональной деятельности позиционируются те состояния психической интенсивности, которые обусловлены конфликтами, трудностями в разрешении непростых нравственно-социальных вопросов, которые приводят к дискомфорту, беспокойству, фрустрации, мрачным и безнадежным настроениям. Существуют различные научные подходы к определению сущности и видов психической напряженности. Современная наука выделяет несколько видов психической напряженности (Таблица 1).

Таблица 1

Виды психической напряжённости

Вид напряженности	Краткая характеристика
Перцептивная	Возникающая в случае больших затруднений при восприятии необходимой информации
Интеллектуальная	При невозможности найти адекватный способ решения или выхода из критической ситуации
Эмоциональная	При возникновении эмоций, дезорганизующих деятельность
Волевая	При неспешности человека проявить сознательное усилие и овладеть ситуацией
Мотивационная	Связанная с борьбой мотивов, например: выполнить долг или уклониться от опасности и риска

Таблица составлена автором

«Хроническая эмоциональная напряженность способствует появлению негативных черт, частично сходных с признаками, характерными для переутомления (интравертность, агрессивность, высокая тревожность, неудовлетворенность собой, сворачивание межличностных контактов, неврозы)»[8].

Ещё одна достаточно значимая группа проблем, которые содействуют «сгоранию» или углубляют его воздействие - производственная ситуация. Если говорить о социальной работе, то наиболее характерными будут перегрузки. В отношении социального работника это - много разных подопечных, много строгих требований, присутствие большого количества многообразной информации. И в такой ситуации сами социальные работники бессознательно стремятся к снижению количества контактов (не хотят индивидуально включаться во взаимодействие, чаще используют формальные стандарты, применяют менее личные формы работы).

Не менее важным фактором для возникновения потенциальной ситуации «сгорания» позиционируется возможность воздействия на процесс трудовой деятельности

[8] Павленок, П.Д. Методология и теория социальной работы: Учеб. пособие. - 2-е изд.- М.: издательство: «Инфра-М», 2014. - с.152.

и принятия относящихся непосредственно к работнику решений. В ситуации, когда работник испытывает ощущение, что он ничего не может переменить в своей профессиональной деятельности, что от него ничего не зависит, возможность формирования профессионального «сгорания» растет. «Ролевая неопределенность — в смысле неясной формулировки прав и обязанностей, возможностей человека, ролевая конфликтность — как противоречие разных ролей, также способствуют профессиональному стрессу и профессиональному выгоранию. Испытывая хроническое эмоциональное напряжение и стараясь каким-то образом справиться с ним, уменьшить его, человек часто — вольно или невольно — физически и психологически дистанцируется от своих партнеров по общению.

Физическое дистанцирование проявляется в том, что там, где это возможно, работники начинают сокращать рабочее время и увеличивать рабочие перерывы»[9]. Именно в результате профессионального сгорания происходит увольнение с работы. Сотрудник просто уже психологически не имеет возможности выполнять свои профессиональные обязанности.

[9] Павленок, П.Д. Методология и теория социальной работы: Учеб. пособие. - 2-е изд.- М.: издательство: «Инфра-М», 2014. - с.159.

Отражаясь на психологическом состоянии работника, синдром сгорания способствует развитию ощущения неодобрения собой или разочарования. «Замечая за собой отчуждение или всплески внутреннего раздражения по отношению к своим подопечным, «помогающий» сотрудник переживает это как собственную несостоятельность, некомпетентность или человеческие недостатки, часто винит в происходящем с ним самого себя. В повседневной рутине сгорание начинается неявно, в окружающей ситуации как будто ничего не изменилось, ситуационные причины идентифицировать трудно, и, следовательно, человек невольно начинает искать причины происходящего в самом себе. Кроме того, как правило, эти проблемы не обсуждаются в своем коллективе, кажется, что окружающие ничего подобного не переживают, и это также способствует приписыванию причин своего изменившегося состояния себе самому»[10].

Чаще всего, как показывает практика, развитие «сгорания» затрагивает не только профессиональную сферу и его следствия чувствительно отражаются на личной жизни работника, его взаимодействии с окружающими, в бытовых ситуациях.

Несколько подробнее рассмотрим теоретическую оценку синдрома сгорания с точки зрения Бойко В.В., который рассматривает его в качестве «механизма психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия,

[10] Маркова А.К. Психология профессионализма.– М., Дашков и К, 2012. – с. 52.

приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. Выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности»[11].

Согласно мнению Бойко В.В. существуют разнообразные симптомы «выгорания» (Таблица 2).

Таблица 2

Симптомы профессионального сгорания

№ пп	Симптомы	Краткое описание
1.	Симптом «эмоционального дефицита»	К работнику приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности, не может войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму, все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы – дополняют симптом «эмоционального дефицита».
2.	Симптом «эмоциональной отстраненности».	Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Это приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом выгорания. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения.
3.	Симптом «личностной отстраненности или деперсонализации»	Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет

[11] Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб., Сударыня, 2013. – с. 112.

		социальной ценности. В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана сия профессиональная деятельность.
4.	Симптом «психосоматическ. и психовегетативных нарушений».	Симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний. Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «сгорание» – самостоятельно уже не справляются с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида.

Таблица составлена автором.

Таким образом, завершая рассмотрение основных теоретических подходов к изучению явления профессионального «сгорания», необходимо отметить, что синдром «сгорания» — многогранное психофизиологическое явление, проистекающее в различных формах, стадиях, возникающее из продолжительных и глубоких состояний повторяющихся или не прекращающихся стрессов в профессиональной деятельности.

Наиболее важные симптомы, характеристики - «эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, которое проявляется в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. Причины возникновения сгорания и самих симптомов эмоционального «сгорания» и их главный источник - взаимодействие с людьми»[12]. И в первую очередь это относится ко всем специалистам и работникам медицинских, образовательных,

[12] Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб., Сударыня, 2013. – с. 115.

психологических, социальных служб, которые профессионально исполняют работу, которая требует специальных эмоциональных значительных затрат.

Согласно исследованиям и практическим наблюдениям, собственно профессиональное «сгорание» трудно однозначно обосновать наличием каких-либо индивидуальных или профессиональных факторов. Чаще всего это явление обусловлено сложным взаимным влиянием личностных особенностей человека, обстоятельств и условий его межличностных связей и его профессиональной обстановки, в которой он находится.

Существуют условия и факторы, которые негативно влияют на личность, приводя ее к состоянию профессионального сгорания, они будут рассмотрены в следующем разделе данной работы.

1.2. Факторы развития синдрома профессионального сгорания

Полноценная профессиональная деятельность социального работника представляется как ситуация, когда он в качестве субъекта труда должен независимо и созидательно решать стоящие перед ним профессиональные задачи; достигать результатов, которые соответствуют стандартам и требованиям; уметь проводить анализ и организовывать разнообразные технологические процессы.

Прежде всего, необходимо отметить, что на возникновение и формирование синдрома «сгорания» влияет организационный фактор. Значение такого воздействия заключается в следующем - профессиональная деятельность может быть сложной по сути, но плохо организованной, не имеющей адекватной оценки. Причем, руководящий компонент мало соответствует содержанию профессиональной деятельности.

Ещё одна причина расширения и усиления влияния синдрома «сгорания» - неясность и нечеткость требований, недостаточная определенность функций, которые необходимо реализовывать социальному работнику.

Значительное место в «профессиональном сгорании» занимает ролевой фактор. Исследователи установили тесную и обусловленную связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и «сгоранием». Было установлено, что такие проблемы максимально активно проявляются в тогда, когда коллективные действия недостаточно согласованы, отсутствует объединение общих стараний усилий, возрастает конкуренция.

Ещё один неблагоприятный фактор, который связан с риском возникновения профессионального сгорания в деятельности социального работника, - профессиональные кризисы, которые могут неоднократно обнаруживаться в период всей профессиональной деятельности, и даже - у специалистов с высоким уровнем профессионализма.

«При кризисе отмечается падение уровня профессиональной самооценки, может проявляться ощущение исчерпанности своих возможностей страх идти даже на оправданный риск, усиление защитных мотивов, снижение интереса к дальнейшему росту ли, наоборот, стремление занять место, не соответствующее уровню своей компетенции. Риск возникновения «профессионального сгорания» личности специалиста в социальной работе увеличивается в таких случаях:

— монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным,

— вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;

— строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;

— работа с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им,

— напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм,

— нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации,

— работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;

— неразрешенные личностные конфликты сотрудника[13]».

В отдельных ситуациях оценка собственного отношения к профессиональной деятельности может быть обусловлена сознанием правильности выбора профессии, соответствия собственных способностей стандартам профессии, эффективности деятельности.

В том случае, когда личности не удается справиться с кризисным состоянием, синдром «сгорания» вызывает личностные деформации, которые характеризуются потерей позитивных установок, ростом уровня отрицательного взгляда на свою личность и на других.

«Деформация личности - это изменения, нарушающие целостность личности, снижающие ее адаптивность и профессионально-эффективное функционирование. Деформация является следствием «сгорания», когда защитные механизмы ослабевают настолько, что социальный работник не может противостоять губительным факторам и начинается процесс разрушения.

Освоение личностью профессии неизбежно сопровождается изменениями в структуре ее личности, когда, с одной стороны, происходит усиление и интенсивное развитие качеств, которые способствуют успешному осуществлению деятельности, а, с другой, изменение, подавление или даже

[13] Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб., Сударыня, 2013. – с. 184.

разрушение структур, не участвующих в этом процессе. Если эти профессиональные изменения расцениваются как негативные, т.е. нарушающие целостность личности, снижающие ее адаптивность и устойчивость, то их следует рассматривать как профессиональные деформации»[14].

При организации совместной деятельности с субъектом социальный работник, применяя собственную личность для воздействия на клиента, часто использует достаточно простые и эффективные методы, которые после обобщения модифицируются в авторитарный стиль руководства. Результатом такого трансформирования личности становится возникновение в характере социального работника негативных и не приемлемых качеств: назидательности, чрезмерной самоуверенности, неизменности принципов и позиций, недостаточность гибкости в поведении.

Бесспорно – работники и специалисты профессии по типу «человек — человек», неизменно действующие непосредственно с людьми (особенно - социальные работники), испытывают угрозу профессиональной деформации гораздо чаще и глубже, чем представители профессий других профессиональных типов «человек — техника», «человек — природа». Обусловлено это тем, что контакты с другими людьми неизбежно содержит и их влияние на социального работника.

Не меньшее значение имеют производственные факторы. При этом - «сгорание» возникает и формируется быстрее, в тех ситуациях, когда социальный работник:

«а) оценивает свою работу как незначимую;

б) не удовлетворен профессиональным ростом;

в) испытывает недостаток самостоятельности считает, что его излишне контролируют;

---

[14] Веснин, В.Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика: учеб. — М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2014. — с. 72.

г) полностью поглощен своей работой (трудоголик);

л) испытывает ролевую неопределенность вследствие нечетких к нему требовании;

е) испытывает перегрузку или, наоборот, недогрузку (последнее порождает

чувство своей ненужности)»[15].

Психологическое исследование профессиональной деятельности неразрывно объединено с вопросами психологии личности. Если рассматривать этот вопрос более детально, то необходимо отметить наличие взаимосвязи: специфика личности социального работника значительно влияет на процесс и итоги профессиональной деятельности. При этом, собственно формирование личности существенно зависит от профессиональной деятельности и проходит под ее воздействием.

Долгосрочная общая или схожая деятельность личности, которая сопровождается похожестью трудовых и личностных ситуаций зачастую приводит к тому, что складываются достаточно похожие характеристики или специфические стороны личности. Практика подтверждает, что всякая каждая профессиональная деятельность вырабатывает похожие интересы, принципиальные позиции, грани личности, привычку в поведенческих реакциях, обычаи и т. п. Негативным фактором в данной ситуации является большая вероятность профессиональных деформаций личности.

Вопрос деформации личности социального работника на данный период не может считаться как достаточно изученная, но, безусловно, одно - персональные особенности личности окажут влияние на ее потенциальную возможность и способность противодействовать многообразным вызовам, опасностям в социальной работе, деформации собственно личности и «профессиональному сгоранию». Одновременно специфика

[15] Веснин, В.Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика: учеб. — М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2014. — с. 81.

профессиональной деятельности специалиста по социальной работе практически на все сто процентов приведет к трансформациям всей личности.

Таким образом, допускаем, что можно подвести следующие итоги:

При организации и проведении социальной работе четко выявляются негативные стороны деятельности:

1. объективные (организационные и ролевые) – создаваемые обстоятельствами самой работы или ошибочной её организацией. Это могут быть – постоянная усталость, чрезмерная

психологическая интенсивность и высокая эмоциональная нагрузка в работе с клиентами, негативная социально-психологический обстановка в коллективе.

2. субъективные – наличие определенных специфических характеристик личности. Обе группы нераздельно объединены и взаимосвязаны друг с другом.

Потенциальная опасность для социального работника этих факторов заключается в том, что «длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала. С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя, именно при дополнительном воздействии объективных факторов. Практика показывает, что процесс трудовой деятельности в ситуациях, когда специалист переживает психотравмирующие факторы может приводить к снижению как трудоспособности человека, так и эффективности труда, а также к негативным изменениям психики и утрате ценностных ориентации в труде»[16].

На формирование и дальнейшее развитие синдрома «профессионального сгорания», на трансформацию личности специалиста по

[16] Шмелева Н.Б. Личность специалиста социальной работы (психологопедагогический аспект)// Работник социальной службы.– 2000.– №4.– стр. 33-37.

социальной работе оказывает значительное влияние категория персональных, организационных, ролевых факторов, действующих в достаточно многосторонней и глубокой взаимосвязи и взаимозависимости. Именно это становится причиной того, что в любой персональной ситуации предвидеть или предупредить полное или неизбежное прохождение процесса профессионального сгорания на деле не представляется возможным.

Среди наиболее типичных факторов, которые способствуют возникновению и развитию синдрома профессионального сгорания исследователи традиционно выделяют несколько (Таблица 3).

Таблица 3

Факторы, способствующие профессиональному сгоранию

№ п п	Фактор	Краткое описание
1.	эмоциональное истощение	проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевлением, желанием, как раньше.
2.	деперсонализации	связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к людям, по роду работы. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут сначала иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам. Подобные состояния имеют место в замкнутых рабочих коллективах, выполняющих долгое время (до полугода) совместную деятельность.
3.	снижению рабочей продуктивности	проявляется в снижении самооценки своей компетентности, недовольстве собой, негативном отношением к себе как личности.
4.	профессиональной деформации личности	это изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) наступает под воздействием выполнения профессиональной деятельности. Формируется профессиональный тип личности, который может проявляться в специфическом жаргоне, манерах поведения, внешнем виде.

Таблица составлена автором по материалам [17]

[17] Ерусланова Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2015. – с. 61.

Нельзя не отметить, что в числе личностных особенностей, которые непосредственно содействуют формированию синдрома «сгорания», принято выделять эмпатию, человеколюбие, беззлобность, способность увлекаться, стремление к идеализации людей и образов, интровертированость, склонность к чрезмерной увлеченности. У женщин, как правило, эмоциональное истощение приходит стремительнее, по сравнению с мужчинами.

По мнению исследователей «существуют внешние факторы «сгорания», и в связи с этим к организационному фактору, способствующему развитию «сгорания», можно отнести: многочасовый характер работы, не оцениваемый должным образом, имеющий трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности; неадекватность характера руководства со стороны начальства содержанию работы»[18]. Более подробно представим это на схеме (Рисунок 2).

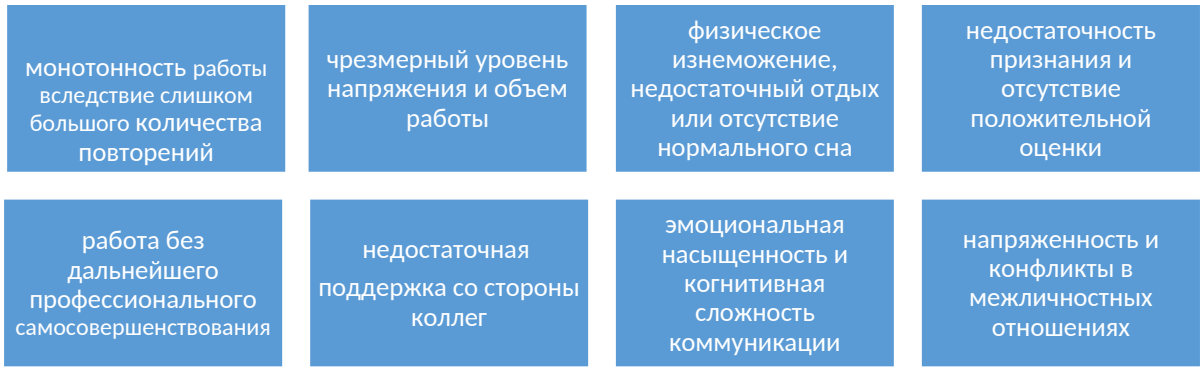

Рисунок 2 – Внешние факторы профессионального «сгорания»

[18] Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М., 2014. – с. 57.

Подводя краткий итог, необходимо отметить, что значительное влияние на понижение мотивационного потенциала проявляет и оказывает синдром «профессионального сгорания». Это многоступенчатая конструкция, комплект негативных психических ощущений «усталости» от продолжительного воздействия физических и моральных усилий в профессии, связанных с насыщенными и напряженными межличностными влияниями, сопровождающимися эмоциональной интенсивностью и когнитивной сложностью.

ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИИ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

2.1 Особенности деятельности работников социальной сферы, способствующие развитию синдрома профессионального сгорания

Современные процессы, которые в настоящее время происходят в России, связанные с социальными, экономическими, политическими трансформациями кардинально изменили общественно-социальную сферу

общества. Увеличившаяся невероятно стремительными темпами социальная и имущественная дифференциация граждан страны, возникновение значительного количества беженцев (по различным причинам), безработных, маргинальных групп, неблагоприятная экологическая и демографическая ситуация – все это отразилось на обществе, морали и нравственных принципах. И кроме того, - стало причиной активного роста количества людей, которые нуждались в посторонней помощи и поддержке со стороны государства .

В этих обстоятельствах вызывают необходимость настойчивого и оперативного разрешения проблем, которые связаны с социальной помощью, поддержкой, реабилитацией отдельных личностей, групп лиц, отдельных категорий населения. При возникновении и формировании государственных и общественных структур, которые занимаются вопросами социальной работы, появляется актуальная необходимость в подготовке квалифицированных кадров – профессионалов в данной сфере общественно значимой деятельности. Достаточно многие граждане в настоящее время остро нуждаются в квалифицированной и профессиональной помощи, которая требует присутствие установленных базовых личностных и профессиональных навыков, знаний и умений.

Специалист по социальной работе - это относительно новое явление в общественно-социальной жизни российского общества, и в связи с этим – мало изученное с точки зрения теории.

Собственно, сама отрасль социальной работы в России была создана и начала свое формирование начале 90-х годов, когда в стране шли активные реформы, коренные социально-общественные и политические трансформации. Именно в этот период началось энергичное структурное построение совершенно новой для России системы, которая много лет находилась в поиске оптимальной структуры, форм деятельности. Только с этого периода началась активная теоретическая разработка и изучение

проблем социальной работы с населением, поиск оптимальных методов поддержки населения из числа остро нуждающихся. И именно в это время начинается работа по созданию и воспитанию, образованию и обучению людей по новой специальности – социальный работник, специалист по социальной работе.

Исследователи выделяют следующие специфические характеристики личности специалиста в сфере социальной деятельности:

«- это профессионализированный индивид, осуществляющий свою деятельность в системе «человек-человек»;

- это субъект профессиональной деятельности, включенный в социокультурные условия;

- его личность как субъекта деятельности определяют два базовых компонента: возможности (способности) и готовность к этой деятельности;

- личность специалиста в сфере социальной работы формируется, развивается, самореализуется, самосовершенствуется в профессиональной деятельности, она изменяет себя и деятельность; - эта личность есть индивидуальность с присущими личностными инвариантными характеристиками, которые отвечают профессионально-этическим принципам и стандартам данной профессии»[19].

Эффективность деятельности социальной службы в целом, и каждого социального работника в частности, будет отражаться в психическом состоянии обслуживаемых и опекаемых граждан, получающих социальную помощь. Такая задача требует скрупулезного и очень внимательного подбора работников. Они в первую очередь должны уметь и стремиться стать психологически близкими, сопереживающими в отношении отдельных социальных групп граждан, что оказывает значительное влияние на рост эффективности всей системы социальной работы.

---

[19] Конфликтология в социальной работе: Учебник. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Дашков и К, 2013. - с. 85.

В связи с этим личностно-профессиональная специфика характеров и личностного потенциала социальных работников непосредственно и значительно влияют на качество социальной работы в целом, и посредством этого - на результативность организуемой и реализуемой социальной политики государства.

Безусловно, такая обширная и многоплановая профессия как социальный работник, включает в свою сущность достаточно много профессионально существенных качеств и характеристик. Остановимся более подробно на самых значимых и актуальных (Рисунок 3).

По нашему мнению, не менее важны (кроме представленных на схеме) ещё некоторые качества: обязательная и безусловная честность, широкая и внутренне воспитанная справедливость, безоговорочная порядочность, высокая работоспособность, постоянная готовность к психологическому дискомфорту, индивидуальное умение «создавать и реализовывать самозащиту».

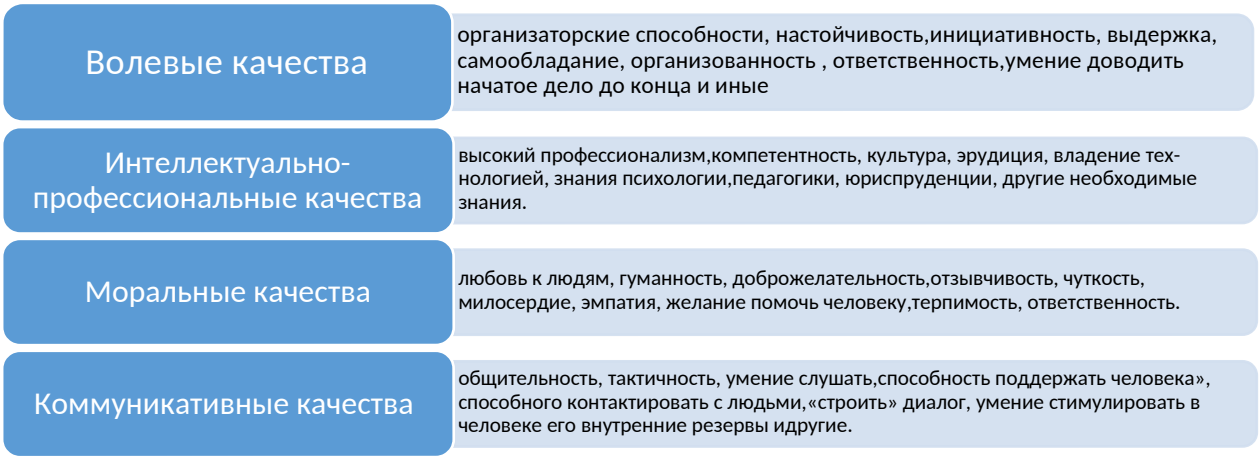

Рисунок 3 – Профессиональные качества социального работника

Нельзя спорить, что личностные характеристики позиционируются совершенно обязательным условием для результативной и активной позитивной деятельности. Но нельзя опровергать важность и значимость следующих элементов личности - мировоззрение, гуманитарная культура и

гуманистическая направленность и нравственно- этическая сторона всей жизнедеятельности, жизнедеятельности.

Ещё одна специфичная сторона социальной работы - независимо от занимаемой должности, от непосредственно выполняемых обязанностей, социальный работник в ходе проведения и организации любой деятельности, акций, мероприятий занимает положение лидера, играет социальную роль активного ведущего в процессе общения.

«Социальный работник играет активную роль в структурировании, программировании и координации действий различных систем социальной помощи населению. Он также оказывает большое влияние на личность или группу людей. Осуществление влияния является основой интерактивной деятельности социального работника. В практике социальной работы данное влияние означает обеспечение эффективности продвижения к намеченной цели при помощи соответствующих методов, то есть - двусторонний процесс взаимодействия, который может быть успешным при наличии, с одной стороны, способности социального работника оказывать эффективное воздействие на сознание клиента, а с другой стороны, при наличии у клиента способности правильно и благосклонно воспринимать направленное на него воздействие, а также сам факт оказания на него воздействия со стороны»[20].

Процесс оказания социальной поддержки и помощи позиционируется в качестве двустороннего. Связана такая ситуация с тем, что на обслуживаемого влияют и слова социального работника, и его позиция, принципы и морально-нравственные установки. Не менее важны для работы с клиентами индивидуальные качества. Но нельзя не учитывать и то, что двусторонность процесса обусловлена воздействием самого клиента на социального работника – клиент может достаточно активно или более

[20] Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М., 2014. – с. 72.

пассивно проявлять и оказывать влияние в виде его отношения к слова и поступкам, к личности социального работника.

Основой для по настоящему эффективной деятельности социального работника становятся знания и опыт, которые приобретаются им в процессе получения образования и ежедневной практики. Это становится основой для развития способности влиять на окружающих – и обслуживаемых, и коллег, и близких. С этим связано то, что полученные знания и опыт используются в первую очередь в процессе построения межличностных отношений.

Если выделять наиболее значимые и востребованные характеристики и навыки, то среди них можно выделить: интервьюирование, оказание поддержки как моральной, так и физической, способность к лидерству, установление обратной связи, посредничество, которые нацелены на достижение перемен в поведении и отношениях друг к другу.

При активной и ежедневной профессиональной деятельности социального работника необходимо в обязательном порядке применять дифференцированный подход к клиентам. Для эффективной реализации такого рода задачи требуется прочное и уверенное знание и понимание нужд и пристрастий клиента в разных периодах жизни, кризисных ситуациях, результатов и следствий физических и психических недомоганий. Не менее важной становится та часть организационной деятельности социального работника, во время которой он должен обеспечить результативное и эффективное управление работой социальных служб, верно и профессионально организовать подбор кадров для работы в этих службах и обеспечить применение требуемых и обусловленных социальных технологий.

Достаточно важно обязательно оценивать специализацию социального работника в той деятельности, которую он призван организовывать в процессе оказания помощи клиентам. В связи с обширным перечнем различных направлений социальной работы сложилась определенная специализация в

соответствии с этими направлениями: существует специализация в сфере профилактики правонарушений, в оказании поддержки малообеспеченным и одиноко проживающим, во взаимодействии с несовершеннолетними различных категорий (сироты, безнадзорные, правонарушители, дети-инвалиды).

Безусловно, такая деятельность требует теоретического познания и широкого круга практических сведений, теорий и концепций, опоры на эмпирические исследования. Социальному работнику, специалисту по социальной работе требуется знать, как подойти к анализу ситуации, каким образом разработать программу по поддержке граждан, какие методы использовать для разрешения возникающих вопросов, знать соответствующие законы и политику государства по этим вопросам.

«Особая сфера применения знаний и умений социального работника — ориентация в проблемах моделирования и прогнозирования предстоящего развития и функционирования социальных систем: семьи, групп, сообществ. Здесь требуется знание структур и процессов, оказывающих влияние на процедуру принятия решений, на использование властных полномочий, на коммуникативные функции, на ролевые позиции. И наконец, социальный работник располагает знаниями социальных источников и систем обеспечения социальными услугами по месту жительства. Знает, как функционируют эти системы, специфику их деятельности, какое влияние они оказывают на клиентов, как выйти на эти системы, знает законы, которые регламентируют их деятельность и т.д.»[21]

Статус социального работника позиционируется как отражение занимаемого им социального и общественного положения. И репутация социального работника оказывает серьезное влияние на его поведение и положение в обществе – среди клиентов, в профессиональном коллективе.

[21] Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М., 2014. – с.81.

Среди многих требований к социальному работнику одно из значимых мест - за уровнем информированности, что содействует симпатии и отношения к нему со стороны клиентов, формирования у них убежденности в том, что со стороны конкретного социального работника они получат необходимую помощь и поддержку. Подводя итог, нужно обобщить все качества, которые не только формируют статус и профессиональный портрет социального работника, но и в значительной мере влияют на возможность проявления синдрома профессионального сгорания. В связи с этим можно выделить основные требования:

«–иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики;

–обладать достаточно высокой общей культурой, быть высоко эрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.;

–владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения;

–обладать предвидением, т.е. предвидеть последствия своих действий, не попасть «на удочку клиента», твердо проводить в жизнь свою позицию;

–обладать определенной социальной приспособляемостью (в связи с разнообразием контингента, нуждающегося в советах специалиста социальной сферы);

–иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у окружающих, соблюдать профессиональную тайну, деликатность во всех вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни человека;

–обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам, избегать невротических отклонений в собственных оценках и действиях и несмотря на возможные неудачи (реакции не по существу, отказы)

уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному; уметь принимать нужное решение в неожиданных ситуациях, четко формулировать свои мысли, грамотно и доходчиво их излагать»[22].

Личностные качества социального работника можно разделить на несколько групп (Таблица 4).

Таблица 4

Личностные характеристики социального работника

Группы характеристик	Краткое описание
Психофизиологические характеристики - способности к данному виду деятельности	
психические процессы	восприятие, память, воображение, мышление
психические состояния	усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия
эмоциональные и волевые проявления	сдержанность, индифферентность, настойчивость, последовательность, импульсивность
Психологические качества, характеризующие социального работника как личность	
Психолого-педагогические качества - от них зависит эффект личного обаяния	

Таблица составлена автором

Для социального работника не менее, чем другие, значителен навык самообладания. В науке он позиционируется в качестве показателя социальной и эмоциональной зрелости личности. Думается, что самообладание является не столько качеством личности, сколько процессом максимального управления собственным поведением в чрезвычайной ситуации.

[22] Роли и функции социальных работников. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и функции/Лавреченко И.М.. Мещанкина И.С.– М., 2012. – с. 96.

Учитывая то, что деятельность социального работника связана с постоянным психическим и морально-нравственным напряжением, нужно отметить, что он достаточно часто вынужден работать именно в напряженных ситуациях, что, безусловно, требует развивать и поддерживать в себе способность к самообладанию.

Обобщая вышесказанное о специфике деятельности социального работника и его личных характеристиках, можно подвести следующие итоги:

- социальная работа в качестве профессиональной деятельности принуждает специалиста к обладанию специфическими знаниями, умениями и навыками, личностных характеристик, необходимы именно для такого рода деятельности.

- любая деятельность в сфере «человек-человек» приводит к возникновению и формированию синдрома профессионального «сгорания», что и становится специфической чертой деятельности по осуществлению социальной помощи. – наиболее важными для социального работника качествами определяем «гуманистическую направленность личности, личную и социальную ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности»[23].

Посредством психологических особенностей личности социального работника организовывается собственно весь «процесс упорядоченного, осознанного влияния субъективного фактора на социальные процессы в обществе, личность, и личные качества социального работника позволяет

[23] Роли и функции социальных работников. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и функции/Лаврененко И.М.. Мещанкина И.С.– М., 2012. – с.105.

повысить действенность социальной политики при имеющихся для этого у государства экономических ресурсах».

Но при этом, обеспечивая реализацию социальной политики государства и соответствуя большей части требований, предъявляемых к социальным работникам, они в свою очередь создают условия для возникновения и дальнейшего развития синдрома профессионального «сгорания».

2.2 Меры по профилактике профессионального сгорания в учреждениях социальной сферы

Профессиональное сгорание социальных работников, безусловно, оказывает негативное влияние на весь процесс оказания социальной поддержки и помощи наиболее нуждающимся гражданам, социальным группам. Такое положение приводит к снижению уровня качества оказываемых услуг, одновременно увеличивая степень социальной напряженности в обществе, что заставляет государственные органы проводить специальные мероприятия по стабилизации обстановки. В такой ситуации система государственной социальной помощи не срабатывает, не достигается требуемый результат – поддержка населения, попавшего в трудную жизненную ситуацию.

Такая ситуация требует проведения специальных мероприятий, направленных на профилактику профессионального сгорания в учреждениях социальной сферы. Их задача – обеспечить сохранение психического здоровья социальных работников, которое постоянно подвергается серьезному и постоянному воздействию со стороны клиентов, окружающей среды, социально-экономических и организационных обстоятельств.

«Психическое здоровье предполагает состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать

душевное равновесие»[24], то есть – залогом благополучного и эффективного исполнения своих должностных обязанностей со стороны социальных работников, бесспорно, становится сохранение психического здоровья лиц, занимающихся предоставлением социальных услуг и оказанием социальной помощи.

Собственно профилактика профессионального сгорания, предупреждение нарушения или разрушения социально-психического здоровья работника требует квалифицированной специально направленной и апробированной помощи, которая в области теоретических исследований формулируется как психологическая гигиена. «Предупреждение болезненных психических реакций работника социальной службы в процессе профессионального общения — серьезная задача психологической гигиены. Главными целями организации мер по психологической гигиене профессиональной деятельности – разработка и осуществление совокупности мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья профессионала»[25].

Существует мнение специалистов о том, что профессиональная помощь при «профессиональном сгорании» может реализовываться при активном содействии специальной терапии: индивидуальной работе с лицами, в отношении которых выявлены синдромы профессионального «сгорания», и собственно смягчение влияния организационного фактора в общей деятельности учреждений социальной защиты населения.

Для кадровых сотрудников многих отраслей деятельности в современном обществе, особенно – социальной защиты населения, важнейшими и необходимыми качествами позиционируются физическое и психическое здоровье, компетентность и профессионализм.

---

[24] Филина С. О «синдроме профессионального выгорания»: http://psy.1september.ru/articlef.php?ID=200303613

[25] Ильин Е. П. Психофизиология состояний человека [текст] / Е. П. Ильин // СПб.: Питер, 2012. – с. 73.

Исследователи уверены, что «компетентность специалиста, умение быстро и эффективно решать проблемы клиента – фактор профессионального самосохранения. Поэтому важно повышать свое мастерство и квалификацию посредством самообразования в ходе практической деятельности, заимствования опыта у коллег, различными формами краткосрочной учебы — курсы, семинары, разовые программы и др. Одним из решающих факторов в повышении компетентности является индивидуальная познавательная мотивация — завтра знать и уметь лучше, чем сегодня»[26].

Считаем необходимым и обоснованным выделить важнейшие направления, которые профилактируют «сгорание» работников учреждений социальной защиты населения:

1 – постоянное обучение, повышение квалификации и уровня образования;

2 – совершенствование условий труда, расширение доступности и возможностей для полноценного отдыха;

3 – развитие, актуализация, обеспечение современного уровня развития средств труда;

4 – развитие профессиональной и личностной мотивации;

5 – изменения в системе оплаты труда (необходимо обеспечить максимально объективный и точный учет выполненной работы, так как специфика деятельности затрудняет этот процесс);

6 – организация и поддержание мер по социальной защите работников;

7 – организация масштабной и действующей с учетом фактических потребностей работников системы психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего процесса;

8 – принятие мер по организации и развитию эффективной системы улучшения психологического климата в коллективе.

---

[26] Фирсов М.В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника.– М, 1993.– с. 51.

Но нельзя не отметить, что практически каждое из этих направлений несет в себе достаточно большой перечень типичных проблем, требующих «оптимальных и решительных действий». Для этого необходимо обеспечить максимально точное распределение должностных задач, обязанностей и прав; замену дублирования при реализации функций; утомление, приходящее в итоге физических и психологических нагрузок, и другое.

Особое внимание необходимо уделить улучшению обстановки и психологического климата в коллективе. Устойчиво функционировать в психологическом дискомфорте чрезвычайно сложно, в связи с этим сотрудники пытаются использовать возможности неформального воздействия на межличностные отношения, чтобы перестроить их на более комфортном психологическом уровне.

Упоминаемый выше психологический профессиональный отбор несет серьезную психогигиеническую нагрузку во многих профессиях, которые связаны со сложными условиями (потенциальный риск, длительная изоляция, замкнутость пространства, тяжёлые климатические условия). Наибольшую распространенность заключают в себе психотравмирующие факторы, потенциально приводящие к невротизации, и встречаются они обычно в достаточно популярных и массовых профессиях, куда фактически не проводится специальный отбор. В их числе – специалисты по социальной работе и психологи, сотрудники специализированных служб и учреждений. Таких немного, но работают там те, кто в числе специалистов, постоянно имеющих дело с чужими проблемами, постоянно сталкивается с негативной информацией.

Очень важно, по нашему мнению, обладать профессионально существенными и важными качествами, чтобы в период помощи другим предупредить и не допустить собственное профессиональное и личностное «сгорание».

Считаем необходимым привести примерный перечень конкретных методов по профилактике «синдрома сгорания», которые вполне можно организовать в отношении специалистов системы социальной защиты населения:

— развитие и формирование других интересов, которые не связаны с непосредственной деятельностью, оптимально - совместить работу с учебой, исследованиями, подготовкой научных материалов и т.д.,

— включение разнообразности в собственную деятельность: формирование и внедрение свежих идей и их осуществление без согласования с официальными инстанциями;

— тщательное сохранение собственного здоровья, контроль за его состоянием, следование режиму сна и питания, изучение и применение техник медитации;

— разнообразная и активная социальная жизнь; присутствие в период отдыха друзей (рекомендуется – из других профессиональных областей), но с обязательным позитивным и здоровье сберегающим режимом общения, расширение неформальных контактов,

— осуществление давних желаний, их приближение и достижение, без стремления быть победителем во всех случаях и умение проигрывать без агрессивности и самоуничижения,

— умение построить самоанализ и воспринять самооценку без определенных ожиданий получения только похвал, авторитета, уважения окружающих,

— стремление получать и применять новые знания и опыт,

— чтение не исключительно профессиональной, но и другой ценной и позитивной литературы;

— участие в тренингах, семинарах, конференциях, с целью получения потенциальной возможности общаться с новыми людьми и обменяться с ними навыками, опытом;

— регулярная совместная деятельность с коллегами, имеющими значительные различия в профессиональном и личностном направлениях;

— увлечение, которое поможет получить удовольствие и новые знания, расширить круг общения.

«Обязательным условием профессионального развития личности является осознание ею приемов профессионального самосохранения, которое рассматривается как способность личности противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать профессионально-психологический потенциал (в условиях дестабилизации профессиональной жизни), противостоять профессионально обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, а также готовность к профессиональному самоизменению»[27].

И все-таки, по нашему мнению основной профилактической мерой профессиональных деформаций личности, а значит – профессионального «сгорания» должны быть неизменное активное и эффективное стремление к творчеству в профессиональной деятельности, увеличение охвата и масштаба при достижении профессиональных целей, многообразие и расширение контактов. Связано это, прежде всего с тем, что значительные профессиональные деформации негативно отражаются и на других сферах жизни, и на собственно профессиональной деятельности, уменьшая ее действенность и результативность.

Исследователи предлагают в числе важнейших методов профилактики профессионального сгорания определить:

«а) рост осознания — через увеличение информации о собственной личности и стоящих перед ней профессиональных проблемах;

[27] Ильин Е. П. Психофизиология состояний человека [текст] / Е. П. Ильин // СПб.: Питер, 2012. – с. 85.

б) переоценка собственной личности и своего профессионального статуса — через оценку того, что работник государственной службы думает о себе и своей профессии применительно к данной проблемной ситуации;

в) трансформация когнитивных компонентов коммуникативных установок — через информационно-мотивационное осмысление значимости — коммуникаций в системе повышения квалификации и переподготовки кадров на государственной службе;

г) самоосвобождение от когнитивных стереотипов — через презентацию смысла коммуникативной активности;

д) освоение новых навыков коммуникативного действия в роли обучающегося через специальный коммуникативно-игровой тренинг»[28].

Безусловно, особого и чрезвычайно пристального внимания требуют молодые работники, у которых даже при наличии высокой степени полученного академического образования, возможно – достаточным уровнем профессиональных способностей, на момент непосредственного начала профессиональной деятельности пока ещё не окончательно сформированы некоторые важные для предстоящей работы личностные черты.

При условии рационального и детального, проведенного вышестоящими и более опытными работниками, учета индивидуальных особенностей и способностей молодого специалиста существует реальная возможность оптимизировать учебную и профессиональную деятельность, оказать возможное содействие в отработке и апробированию, дальнейшему применению персонального и эффективного манеры деятельности.

Особенно значим и обязательно должен быть использован с максимальным эффектом в проведении работы с молодыми специалистами потенциал творческого самовыражения, который непременно необходимо выявить и учитывать при организации персональной работы. Любая

[28] Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М., 2014. – с. 96.

профессиональная деятельность обязана неизменно устанавливать перед работником новейшие цели, которые потребуют не только его профессионального роста и развития, но приведут к пониманию необходимости работать над личностным ростом, развивая одновременно с профессиональными навыками и умениями свои индивидуальные характеристики. Нахождение на неизменном и не развивающемся профессиональном уровне, имея даже высокие достижения и результаты, не развивают личность, что достаточно быстро может привести к постепенной профессиональной деформации. Безусловно, такой работник не сможет осуществлять свою профессиональную деятельность на требуемом уровне, не будет иметь возможность оказывать профессиональную помощь клиентам, обратившимся в социальную службу.

Подводя итог, необходимо отметить, что для сохранения физического и нравственно-морального, психического здоровья социальных работников, для профилактики их профессионального «сгорания» необходимо проводить соответствующую работу, как в индивидуальном порядке, так и коллективную. Такая деятельность, описанная в данном разделе, окажет эффективное содействие в работе руководителей социальных служб, самих социальных работников при организации деятельности социальной службы, поможет социальным работникам, максимально результативно выполнять свои задачи по оказанию социальной помощи нуждающимся, при этом сохраняя собственный физический и морально-психологический потенциал.

ГЛАВА 3. ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

(на примере ГБУ ТЦСО «Можайский» филиал «Кунцевский»)

3.1 Исследование уровня профессионального сгорания сотрудников на примере ГБУ ТЦСО «Можайский» филиал «Кунцевский»

В Москве по состоянию на 1 января 2016 года проживает 11979529 человек. Число проживающих в Кунцево - 148,2 тысяч человек. Коэффициент естественного прироста составил -2,7, естественный прирост «– 402» человека (отмечается естественная убыль, прирост населения происходит за счет миграции).

На 1000 населения трудоспособного возраста приходится лиц нетрудоспособного возраста, детей и подростков (0-15 лет) 266,7 чел[29]. По данным Министерства социальной защиты населения Москвы и Московской области, около 700 тысяч человек получают социальные услуги в системе социальной защиты населения, в том числе более 403 тысяч пожилых граждан и инвалидов, 23,3 тысячи детей-инвалидов и детей с ограничением здоровья. В г. Москва организована деятельность многопрофильной сети учреждений социального обслуживания.

В целом Департаментом труда и социальной защиты населения г. Москвы организована деятельность 37 территориальный центров социального обслуживания учреждений социального обслуживания. В 25 учреждениях социального обслуживания постоянно проживают люди. Все центры социального обслуживания населения являются бюджетными. Социальные услуги предоставляются на основе государственных заданий, которые утверждаются учреждениям на финансовый год, и стандартов социального обслуживания. Во всех муниципальных образованиях г. Москвы работают центры социального обслуживания, обеспечивающие граждан пожилого возраста и инвалидов социальными услугами в полном объеме, в том числе социальном обслуживании на дому.

При этом необходимо отметить, что сотрудники и специалисты по социальной работе всё более востребованы в обществе, население всё чаще обращается за социальными услугами в территориальные центры социального обслуживания для постановки на учет и включения в общую систему социального обслуживания на дому. Объем выполняемой работы постоянно растет, необходимость в профессионально и качественно подготовленных кадрах (социальных работниках) становится всё более актуальной и требует постоянного контроля со стороны власти. Происходящие в стране кризисные

[29] Официальный сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Московской области. http://msko.gks.ru/wps/wcm/ connect/rosstat_ts /msko/ru/statistics/

проявления в области экономики, безусловно, оказывают свое влияние на развитие и масштаб социальных служб, увеличение нагрузки (физической и психической) на социальных работников.

Для изучения и анализа форм и методов профилактики профессионального «сгорания» специалистов и социальных работников рассмотрим деятельность Государственного бюджетного учреждения города Москвы Территориального центра социального обслуживания «Можайский» филиал «Кунцевский».

Согласно Положению о государственном учреждении центр социального обслуживания «Кунцевский»:

«1.1. Государственное учреждение Центр социального обслуживания «Кунцевский» (в дальнейшем именуется Центр) является учреждением, предназначенным для адресного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальной поддержке путем оказания социальной, бытовой, медицинской, психологической, консультативной и иной помощи, а также предоставления социальных услуг.

Полное наименование Центра: Государственное учреждение Центр социального обслуживания « Кунцевский»

Сокращенное наименование: ГБУ ЦСО «Кунцевский»

Место нахождения Центра: 121351, г. Москва, ул. Партизанская д. 7, корп. 3, телефон (факс) 417-87-21 , официальный сайт - http://www.dszn.ru/ about/missions/265/2875/

Основной задачей Центра является организация социального обслуживания и оказания социальных услуг и помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам и другим категориям, нуждающимся в социальной поддержке.

ГБУ ТЦСО "Кунцевский" относится к системе социальной защиты населения города Москва. Тип организации: бюджетное учреждение, уровень организации: уровень субъекта РФ.

В целях оказания социальной помощи малообеспеченным и одиноко проживающим гражданам ГБУ ТЦСО «Кунцевский» реализует следующие функции:

«- Обеспечивает предоставление социальной помощи на дому лицам, нуждающимся в этом виде обслуживания, а также организует работу отделений приема граждан, обработки информации, анализа и прогнозирования; дневного пребывания граждан пожилого возраста, инвалидов , социально-медицинского обслуживания, срочного социального обслуживания.

- Участвует в разработке мероприятий по организации социального обслуживания и социальной защиты граждан пожилого возраста, инвалидов, и других категорий граждан.

- Совместно с органами и учреждениями социальной защиты, здравоохранения, внутренних дел, занятости, миграции, общественными объединениями многодетных, неполных семей, семей с детьми-инвалидами и другими организациями выявляет граждан, нуждающихся в социальной защите, причины и факторы социального неблагополучия конкретных семей, граждан пожилого возраста и инвалидов и их потребности в социальной помощи.

- Ведет учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке и обслуживании.

- Оказывает социальные услуги в объеме территориального перечня гарантированных государством социальных услуг.

- Оказывает помощь семьям в решении вопросов по преодолению трудных жизненных ситуаций.

- Оказывает социальную поддержку и осуществляет мероприятия и социальное сопровождение по адаптации детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выпускников интернатных учреждений, в возрасте до 23 лет.

- Проводит работу по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защите их прав, участвует в работе по предупреждению алкоголизма, наркомании среди несовершеннолетних.

- Проводит анализ уровня социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, прогнозирует их потребности в социальной помощи и готовит предложения по развитию сферы социальных услуг.
- Внедряет новые формы и виды социального обслуживания.
- Проводит мероприятия по повышению профессионального уровня работников Центра.

- Участвует в привлечении различных организаций к решению вопросов оказания социальной помощи пенсионерам, инвалидам, семьям с детьми и отдельным гражданам.

- Информирует население по вопросам социального обслуживания пенсионеров, инвалидов, семей, детей и отдельных граждан.

- Участвует в подготовке мобилизационных мероприятий в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы»[30].

Структурные подразделения ГБУ ЦСО «Кунцевский»:

- отделение дневного пребывания,

- отделение срочного социального обслуживания,

- отделения социального обслуживания.

Полная структура учреждения представлена на рисунке 4.

[30] Положение о ГБУ ТЦСО «Кунцевский»

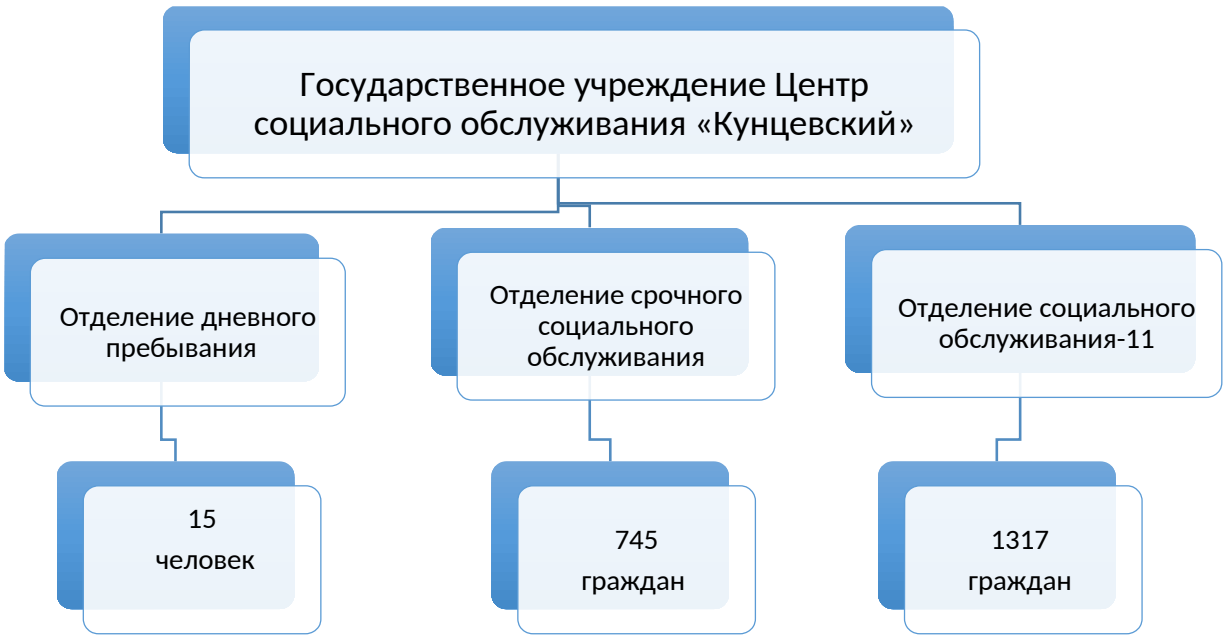

Рисунок 4 – Структура ГБУ ТЦСО «Кунцевский»

Согласно Положению о Центре:

«5.3. Отделение социально-медицинского обслуживания на дому предназначается для временного (до 6 месяцев) или постоянного социально-бытового обслуживания и оказания доврачебной медицинской помощи в надомных условиях гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и страдающим тяжелыми заболеваниями, в т.ч. психическими расстройствами (в стадии ремиссии), туберкулезом (за исключением активной формы).

В обязанности социально-медицинского отделения входит:

- оказание гражданам квалифицированного ухода, социально-бытовой и доврачебной медицинской помощи на дому;

наблюдение за состоянием здоровья обслуживаемых граждан и проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений имеющихся у них заболеваний; оказание морально-психологической поддержки обслуживаемым гражданам

и членам их семей;

обучение родственников обслуживаемых граждан практическим навыкам общего ухода за больными;

Срочное социальное обслуживание включает в себя следующие разовые услуги из числа предусмотренных территориальным перечнем гарантированных государством социальных услуг:

- обеспечение граждан горячим питанием или продуктовыми наборами;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- оказание содействия в экстренной медицинской помощи;
- оказание гражданам юридической помощи в целях защиты их прав;
- оказание экстренной психологической помощи;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- предоставление необходимой информации и проведение консультаций по вопросам социальной помощи;
- оказание другой срочной социальной помощи»[31].

Основными задачами сотрудников Центра в части организации социальной помощи одиноко проживающим пенсионерам и инвалидам определены следующие:

- содействие обслуживаемым гражданам в восстановлении социального статуса и социальной адаптации,
- проведение мероприятий, направленных на социальную поддержку, социальную реабилитацию пенсионеров и инвалидов с проблемами в интеллектуальном и/или психофизическом развитии,
- удовлетворение потребностей обслуживаемых граждан в эмоционально - личностном общении,

[31] Положение о ГБУ ТЦСО «Кунцевский»

- содействие навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, а также навыкам общения и другим приемам социальной адаптации,

- организация занятий, творческих групп, клубов по различным направлениям, организация досуга обслуживаемых граждан и членов их семей,

- оказание консультативных услуг семьям обслуживаемых граждан,

- оказание различных видов помощи семьям обслуживаемых граждан,

- взаимодействие с общественными организациями, представляющими интересы обслуживаемых граждан, с благотворительными фондами и религиозными организациями, средствами массовой информации по вопросам реабилитации обслуживаемых граждан различных категорий.

Анализ итогов деятельности центра показал, что за прошедший год были оказаны следующие услуги (Таблица 5).

Таблица 5

Итоги социального обслуживания населения ГБУ ТЦСО «Кунцевский» (по итогам 2015 года)

Показатели	Ед. измерения	2015
Численность лиц, обслуженных за год в отделениях при центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		

дневного проживания	человек	2500
Число мест в отделениях при центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		
дневного проживания	единица	300
Число отделений при центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		
дневного проживания	единица	1
Число учреждений для детей-инвалидов	единица	1
Число мест в учреждениях для детей-инвалидов	единица	440
Число центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	единица	1
Число отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	единица	11
Численность лиц, обслуживаемых отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	человек	1317

Таблица с сайта Госкомстатистика г. Москва[32]

Для более активного вовлечения пенсионеров и инвалидов, находящихся на социальном обслуживании, организована деятельность клубов и кружков по интересам, проводятся социально-значимые и культурно-досуговые мероприятия.

Активно, с хорошей посещаемостью работают клубы «Домоводство», «За здоровье!», коллектив военно-патриотической песни, созданный для пенсионеров и инвалидов, «Патриот». На базе Центра организовано обучение пенсионеров и инвалидов основам компьютерной грамотности. Для клиентов Центра организуются экскурсии, оздоровительные пешеходные прогулки,

[32] Сайст Госкомстата г. Москва. http://moscow.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/moscow/resources/ e36aff004aaf5fb5aee6ef9ed7b90b3a/%D0%9A%D1%83%D0%BD%D1%86%D0%B5%D0%B2%D0%BE%282014%29.html

досуг (праздники, концерты, посещение театров, выставок, участие в творческих конкурсах). Клиенты всех отделений Центра имеют возможность посещать спектакли в театре, выставки в местной картиной галерее, Центральную библиотеку и др.

Центром социального обслуживания проводится значительная работа, направленная на улучшение качества обслуживания всех категорий жителей, поддержание жизненной активности граждан пожилого возраста и инвалидов, оказания всего комплекса социальной поддержки клиентам Центра в соответствии с действующим законодательством.

Департамент труда и социальной защиты населения г. Москвы оказывает Отделению необходимую организационно-методическую и практическую помощь.

Государственные услуги, предоставляемые в филиале ГБУ ТЦСО «Кунцевский» для пенсионеров и инвалидов:

- нестационарное социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, частично утративших способность к самообслуживанию;

- предоставление адресной неотложной помощи разового характера гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающимся в социальной поддержке;

- нестационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в форме дневного пребывания.

Структура Отделения социальной помощи на дому строится следующим образом (Рисунок 5).



Рисунок 5 – Структура отделения социальной реабилитации инвалидов.

Кратко рассмотрим деятельность каждого из подразделений учреждения.

Прежде всего, необходимо отметить, что в центре существует телефонная «горячая линия», организованная для приема сообщений, которые требуют оперативного вмешательства социальных служб. В 2015 году в эту службу поступило 245 обращений граждан, все были решены положительно. Но при разборе и удовлетворении поступающих обращений была выявлена их специфика – более 45% обращений не относились непосредственно к специфике деятельности Центра (Рисунок 6).

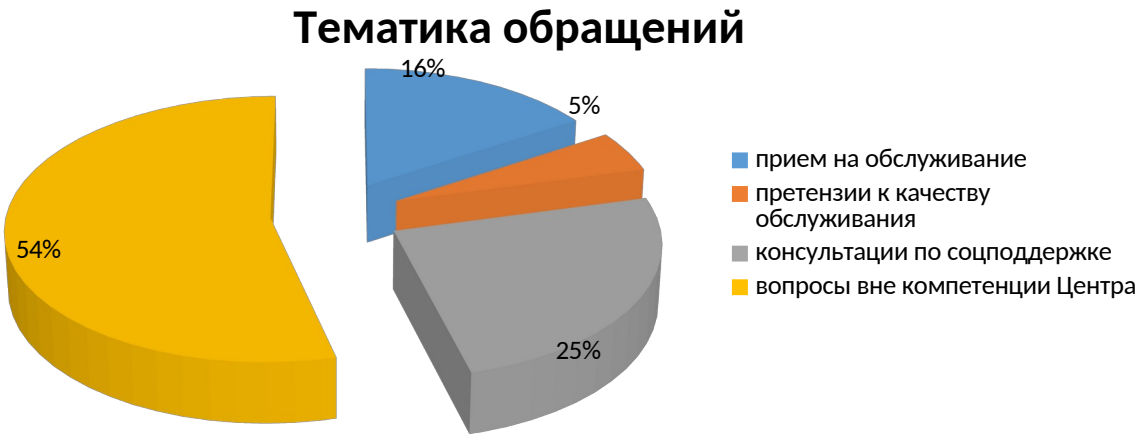

Рисунок 6 – Тематика обращений по телефону «горячей линии»

Анализ обращений на телефон «горячей линии» позволяет сделать вывод о том, что граждане, уверенные в том, что по данному телефону можно получить ответы на все вопросы, обращаются к специалистам с проблемами, не входящими в компетенцию социальной службы, социальных работников. В данной службе отмечается повышенный уровень психологической напряженности, так как он обусловлен следующими причинами:

- граждане, не желая обращаться с вопросами в другие службы (отрицательно относятся к качеству работы с обращениями граждан в других ведомствах), требуют разрешения проблем социальными работниками;

- обычно по данному телефону обращаются конфликтные граждане, которые не находят ответов и решения своих проблем в других ведомствах, в связи с чем в достаточно грубой и несдержанной форме общаются с социальными работниками;

- работа с такими обращениями требует от социальных работников и специалистов социальных служб большого психологического и морального напряжения.

В отделениях социального обслуживания на дому ГБУ ТЦСО «Кунцевский» обслуживается 1158 человек, из них:

- инвалидов ВОВ – 9 чел.
- участников ВОВ – 54 чел.
- тружеников тыла – 161 чел.
- участников ликвидации последствий аварии на ЧАЭС – 6 чел.
- другие категории – 928 чел.

2. Отделение срочного социального обслуживания - предназначено для оказания неотложной помощи разового характера гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и нуждающимся в социальной поддержке.

В 2015 году была оказана помощь в виде:

- продовольственных сертификатов – 2451 чел,
- продуктовых наборов – 167 чел.,
- вещевой помощи – 173 чел.,
- детских продуктовых наборов – 547 чел.,
- консультаций специалиста – 6954 чел.

Всего помощь указанных и других видов в 2015 году получили 10688 человека.

3. Отделение дневного пребывания

Предназначено для социально-бытового, культурно-досугового обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, сохранивших способность к самообслуживанию и активному передвижению, а также организация их питания и отдыха. В 2015 году было организовано 12 смен по 25 человек ежемесячно.

Всего за год посетили – 300 чел.

Для посетителей ОДП организовываются разнообразные экскурсии, а также разноплановые тематические культурно-массовые мероприятия.

Всего за 2015 год было проведено 267 культурно-массовых мероприятий различной тематической направленности, которые посетили 4238 человек.

Пожилые люди и инвалиды нуждаются не только в пенсионном обеспечении, оказании им комплекса социальных услуг, но и как в любом возрастном периоде, необходимости удовлетворения потребностей в общении, получении новых знаний и навыков. Поэтому особое внимание уделяется обучающим программам: медицинские знания, особенности психологии пожилого возраста и инвалидности, правовые знания, культурное, историческое и духовное наследие.

Для активного досуга и вовлечения пенсионеров в социально-культурную жизнь реализуются программы «Активная жизнь», «Связь поколений». Отделением дневного пребывания организовано посещение

театров и концертов для 905 человек. На компьютерных курсах обучение прошли 130 человек.

Продолжает свою успешную реализацию созданный в 2012 г. проект «Связь поколений». В рамках данного проекта ежемесячно проводились интерактивные встречи, круглые столы и концерты совместно с пожилыми людьми и инвалидами, посещающими ОДП.

Совместно с управой района, как во всем городе и в Московской области, решаются вопросы оказания адресной социальной помощи пожилым жителям обслуживаемых районов, ремонта квартир и сантехнического оборудования, замены газовых плит, проведении культурно-массовых мероприятий , благотворительных акций и других мероприятия.

На социальном сопровождении в ГБУ ТЦСО «Кунцевский» состоит 3516 одиноких и одинокопроживающих граждан, входящих в категорию лиц, нуждающихся в особой заботе государства. Ежеквартально сотрудники производят обследование данных граждан непосредственно или по телефону с целью обеспечения их безопасности, выявления нуждаемости в социальном обслуживании и своевременного принятия мер. Для организации работы с населением, в целях информирования жителей в районной газете регулярно размещалась информация о деятельности филиала «Кунцевское», о видах и порядке предоставления социальных услуг. Также предусмотрен информационный ресурс для жителей - сайт ТЦСО филиала «Кунцевский».

Завершая анализ деятельности Центра, необходимо отметить, что предпосылки для возникновения синдрома профессионального «сгорания» существуют на всех этапах и по всем направлениям деятельности социальных работников и других специалистов Центра. Если обобщить факторы, влияющие на этот процесс, то соотношение можно представить следующим образом (Рисунок 7).

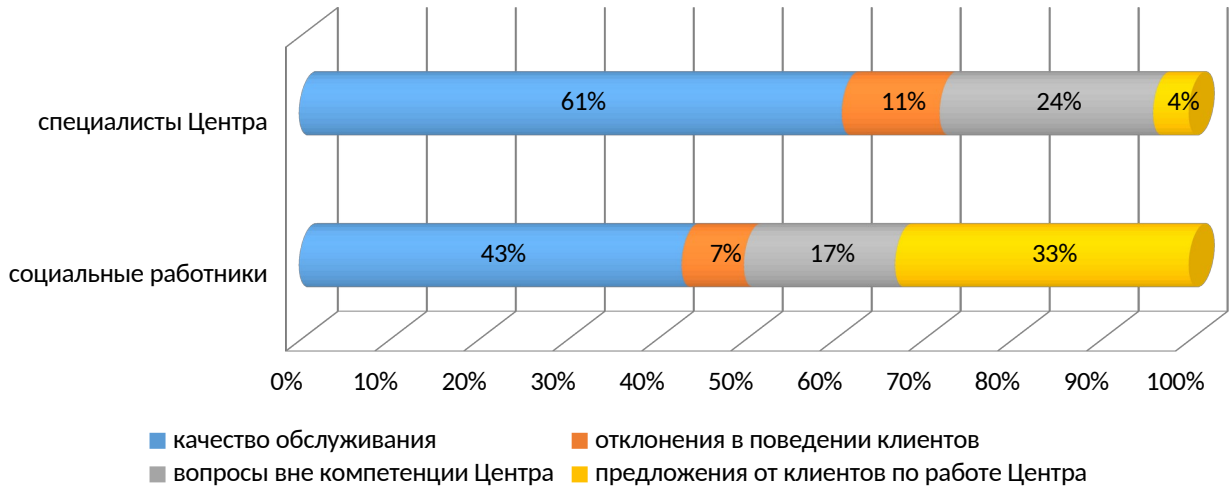

Рисунок 7 – Факторы, оказывающее влияние на состояние социальных работников

Представленные данные показывают, что вопросы, с которыми обращаются клиенты в социальную службу, несколько отличаются в зависимости от того, к кому обращается клиент – социальному работнику или специалисту по социальной работе.

Вопросы по качеству обслуживания обращены чаще к социальным работникам (обычно – в форме недовольных высказываний, претензий, грубых замечаний и т.п.), при этом – если качество работы социальной службы обсуждается со специалистами по социальной работе, то и тон, и содержание обращения во многом сдержаннее, более тактичны, менее эмоциональны и т.д.

При подготовке данной работы с социальными работниками Центра были проведены исследовании по

изучению факторов и предпосылок, вызывающих возникновение синдрома «профессионального сгорания». В процессе исследования применялись следующие методы исследования: анкетирование, анализ документов, тестирование с использованием различных методик, позволяющих определить наличие синдрома «профессионального выгорания», карьерной ориентации и личностных особенностей социальных работников.

1. Феномен эмоционального сгорания и его диагностирование.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального сгорания». Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «сгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

В данном опросе принимали участие 8 социальных работников, которые отвечали на вопросы, предлагаемые анкетой.

После обработки ответов с помощью ключа, интерпретации результатов опроса (осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» и «истощение» - оценка от 0 до 120 баллов) были получены следующие результаты:

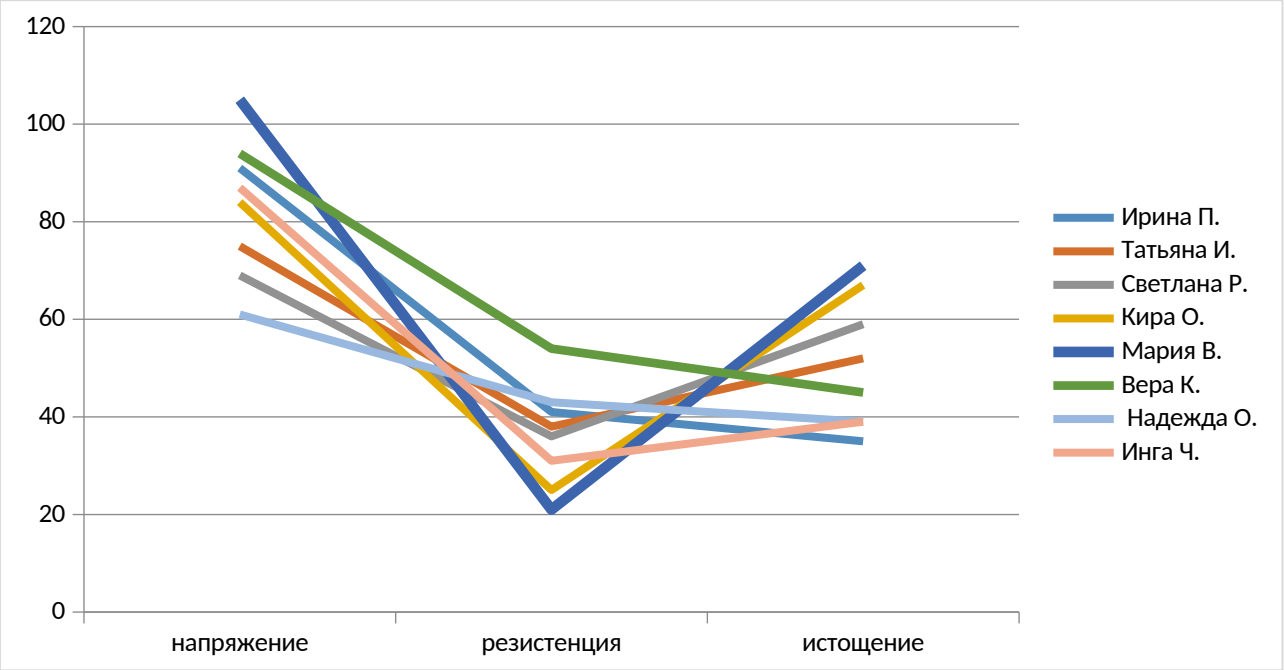

Рисунок 8 – Результаты исследований по синдрому «сгорания»

Как видно из представленной диаграммы, уровень профессионального сгорания по выбранным показателям достаточно схож у различных социальных работников – по цифровым показателям можно сделать вывод о том, что резистенция у опрашиваемых социальных работников находится на достаточно низком уровне (при высоких показателях напряжения и истощения). По количественным показателям видно, насколько каждая фаза сформировалась у опрашиваемых социальных работников, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени (36 и менее баллов – фаза не сформировалась; 37 — 60 баллов – фаза в стадии формирования; 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза). Еще одно наблюдение – высокий уровень напряжения наблюдается у более молодых социальных работников с меньшим стажем. Такой исследование относилось к оценке личностных качеств, необходимых для профессиональной деятельности социальных работников.

Нужно отметить, что качество и эффективность деятельности учреждения социального обслуживания согласно Национальным стандартам кроме клиентов оценивается еще и собственно персоналом учреждения.

Существуют исследования, связанные с общей организацией социальной деятельности.

В предложенной для социальных работников ГБУ ТЦСО «Кунцевский» анкете им было необходимо дать оценку собственной удовлетворенности в деятельности учреждения, так как данный фактор достаточно важен для организации общего процесса оказания социальных услуг.

Оценку было необходимо указать по уровню важности каждого из приведенных факторов в баллах от 0 («совсем неважно») до 10 («критически важно»). После чего балльные оценки применялись для подсчета корректирующих коэффициентов, которые отражали значимость фактора в общей удовлетворенности сотрудника. «Эти коэффициенты рассчитываются путем нормирования исходных оценок важности факторов и представляют собой набор чисел от 0 до 1, дающих в сумме 1.

После работы по вышеприведенной таблице необходимо выделить и попытаться определить удовлетворенность сотрудников учреждения по всем показателям подвергается оценке по предлагаемому перечню-схеме (где цифры – уровень удовлетворенности в баллах):

- совершенно не удовлетворен – 1, 2
- не удовлетворен – 3, 4
- скорее не удовлетворен, чем удовлетворен – 5, 6
- удовлетворен – 7, 8
- совершенно удовлетворен – 9, 10.

Для того, чтобы просчитать взгляд сотрудника на предложенные факторы, отметки удовлетворенности (от 1 до 10) множатся на корректирующие коэффициенты и суммируются. В итоге - размер индекса удовлетворенности работника.

Представленный метод дает возможность рассматривать итоги исследования по следующим «направлениям:

1. Индексы удовлетворенности работников по категориям персонала и/или подразделениям организации.

2. Факторные оценки удовлетворенности работников по категориям персонала и/или подразделениям организации»[33].

В связи с тем, что опрос работников учреждения проводился анонимно, приведенные ранее коэффициенты подсчитываются для отдельных профессиональных групп и/или подразделений учреждения (схема 9).

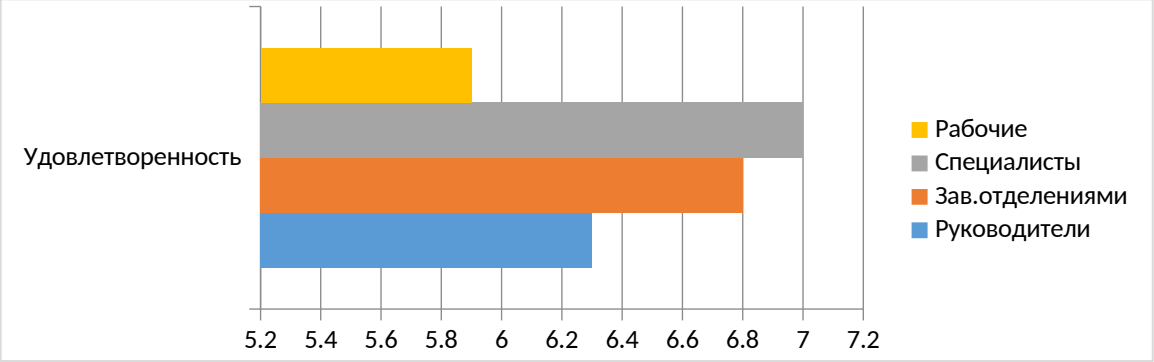

Рисунок 9 – Индексы удовлетворенности работников

Из приведенной схемы можно увидеть, что средняя степень удовлетворенности работников учреждения всех профессиональных групп располагается в промежутке от 6 до 7 баллов, что не оказывает значительного влияния на качество труда. Но нужно обратить внимание на более показательные данные - факторные оценки удовлетворенности, представляющие воздействие некоторых факторов на удовлетворенность и общее «рабочее» настроение работников, которые приведены в Таблице 6.

[33] Кулагин О. Методика оценки удовлетворенности персонала. http://www.kpilib.ru/article.php?page=605

Таблица 6

Факторные оценки удовлетворенности сотрудников

Характеристики работы	Категории персонала			
	Руководители	Заведующие отделениями	Социальные работники	Спец. отд
1. Возможность профессионального и личностного роста	7,7	6,9	6,2	5,1
2. Содержание работы, ее разнообразие, возможность самовыражения	7,1	6,8	6,4	5,3
3. Признание со стороны руководителей и коллег	7,1	6,2	6,1	5,4
4. Личная ответственность за результаты работы	6,8	7,3	7,2	7,2
5. Занимаемая должность, положение в организации	7,8	7,1	6,9	5,8
6. Перспективы продвижения, карьерный рост	8,1	6,6	6,2	5,4
7. Привилегии, соцпакет	7,8	6,8	8,2	5,8
8. Психологический климат, межличностные отношения	7,5	7,2	7,4	6,7
9. Методы управления руководителей	6,1	6,6	7,5	5,6
10. Материальные условия труда	7,3	6,6	7,3	5,1
11. Постоянство наличия работы	7,6	7,2	7,7	6,3
12. Режим рабочего времени, времени отдыха	7,3	8,2	8,0	7,2
13. Внутренние праздники, коллективный отдых	8,0	7,3	7,8	4,5
14. Возможности эмоциональной разгрузки после стресса	6,6	6,4	7,1	5,7

В приведенной таблице другим цветом обозначены «направления неудовлетворенности» работников. Данные, полученные при проведении исследования, предоставляют возможность сделать выводы о том, какую организационную и кадровую работу необходимо провести в учреждении, в каких направлениях должна быть организована деятельность администрации

учреждения для повышения уровня удовлетворенности, и как следствие – повышения уровня качества выполнения должностных обязанностей сотрудниками учреждения, в том числе – и в качестве обслуживания граждан, инвалидов различных категорий. Например, большинство работников достаточно негативно оценивают следующие факторы: Возможность продвижения по службе, карьерный рост; Признание со стороны руководителей и коллег (моральные поощрения, ценные подарки, призы, почетные звания и др.); Политика руководства, методы и приемы управления, общая организация труда на предприятии. И такое восприятие роли и выполнения обязанностей со стороны руководства дает повод для решения проблем, связанных в данном учреждении с поведением руководства. Анализ результатов анкетирования дает основания считать, что хотя данное учреждение и относится к социальной сфере, работники реально фактически не имеют возможности принять участие в принятии коллективных решений, хотя специфика деятельности учреждения как раз и нацеливает на такую форму деятельности в отношении разрешения проблем клиентов.

Таким образом, проведенные исследования позволили выявить наиболее актуальные проблемы в деятельности ГБУ ТЦСО «Кунцевский», что дает основания для подготовки рекомендаций по профилактике синдрома «профессионального сгорания» у работников данного учреждения, чему посвящен следующий раздел данной работы.

3.2 Предложения по совершенствованию форм и методов профилактики синдрома профессионального сгорания специалистов социальной работы

(на примере Государственного учреждения Центра социального обслуживания «Кунцевский»)

Профессиональная деятельность специалистов организаций социального обслуживания, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которых находятся работники социальной сферы в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на его здоровье. Работа в сфере социального обслуживания отнесена к профессиям, требующим большой эмоциональной нагрузки, ответственности и имеющим весьма неопределенные критерии успеха.

В данном исследовании ранее были представлены формы и методы деятельности, направленной на профилактику синдрома «профессионального сгорания», рекомендованные для проведения в отделениях социального обслуживания населения.

В данном разделе представлены предложения по совершенствованию форм и методов профилактики синдрома профессионального сгорания специалистов социальной работы и социальных работников Государственного учреждения Центра социального обслуживания «Кунцевский».

Для решения данной проблемы нами были подготовлены предложения и разработана специальная целевая программа «Возрождение» по профилактике синдрома «профессионального сгорания» - ПРИЛОЖЕНИЕ Б.

Данная программа предварительно представляет характеристику проблемы и обоснование целесообразности разработки проекта по профилактике профессионального сгорания.

В целях организации профилактики эмоционального и профессионального сгорания разработан и прошел апробацию на базе проекта целевой программы «Возрождение», которая включает в себя комплекс мер, направленных на восстановление эмоционально-энергетических и личностных ресурсов непосредственно специалистов по социальной работе и социальных работников. Программа была апробирована на базе филиала «Кунцевский» ГБУ ТЦСО «Можайский».

Цель программы - профилактика эмоционального и профессионального сгорания среди сотрудников филиала. Задачами программы определены:

- освоение приемов и методов самовосстановления,

- повышение психологической компетентности всех сотрудников независимо от должности и специфики работы,

- улучшение самочувствия специалистов,

- повышения эффективности труда и качества обслуживания.

В программе предусмотрены мероприятия, проводимые в различных формах (Таблица 7).

Таблица 7

Формы профилактики синдрома «профессионального сгорания»

№ пп	Формы проведения	Краткое описание
1.	Тренинги - направлены на формирование навыков саморегуляции, управления собственным психоэмоциональным состоянием, а также навыков позитивного самовосприятия	
		Упражнение «Поза Наполеона»
		Упражнение “Карусель общения”
		Упражнение «Лестница»
2.	Рефлексия.	Участники обмениваются впечатлениями и мнениями. Ведущий благодарит всех участников за внимание и участие в тренинге
3.	Беседы	Иногда для выявления синдромов выгорания наиболее эффективным способом становится проведение доверительных бесед

4.	Тестирования	Проведение тестов может на раннем уровне выявить синдромы выгорания у сотрудников центра.
5.	Фитотерапия	Метод основанный на использовании лекарственных растений и комплексных препаратов из них.
6.	Музыкотерапия	Психотерапевтический метод, использующий музыку в качестве лечебного средства.
7.	Дыхательные и физические упражнения	Регулярные физические упражнения улучшают работоспособность.
8.	Ароматерапия	Основными инструментами ароматерапии являются эфирные масла.

Таблица составлена автором.

Нужно отметить, что все представленные методы и формы достаточно давно применяются при профилактике профессионального сгорания и используются сотрудниками центра в качестве профилактики возникновения синдрома профессионального сгорания. Исследование результатов проводимых мероприятий по итогам апробации представленной программы «Возрождение» показало, что ее применение приносит положительный результат: несколько снизился уровень напряженности в коллективе, уменьшилось количество конфликтных ситуаций внутри коллектива – между социальными работниками, вне коллектива – с клиентами служб (Рисунок 9).

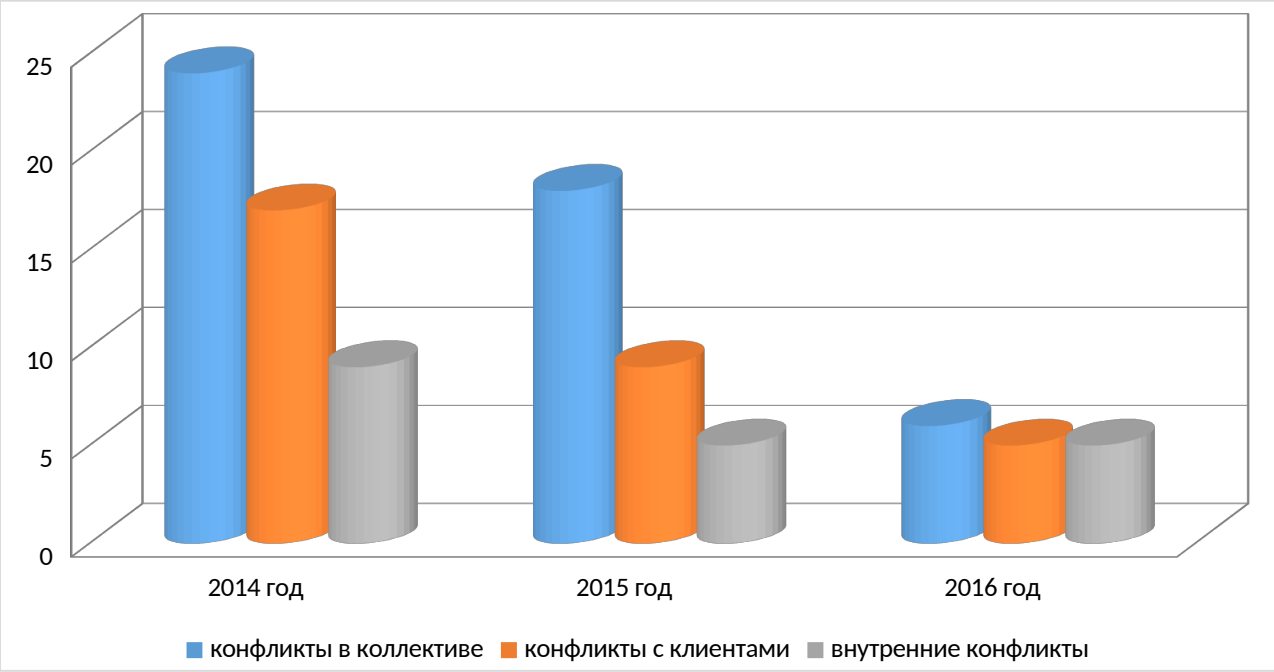

Рисунок 9 – Результаты апробации программы «Возрождение»

Проведенные мероприятия позволили в процессе их реализации значительно снизить «текучку кадров» - частую замену штатных работников учреждения (Рисунок 10).



Рисунок 11 – Количество увольнений социальных работников

Кроме того, считаем необходимым в предстоящем периоде внести администрации и руководству ГБУ ТЦСО «Кунцевское» предложения по совершенствованию форм и методов социальной работы и определить в качестве основных приоритетных направлений в 2016 году:

- - Работа по реализации Федерального Закона от 28.12.2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ».
- Удовлетворение индивидуальных потребностей граждан в социальных услугах.
- Повышение качества предоставляемых социальных услуг.
- Реализация и внедрение инновационных социальных технологий, современных форм и методов социальной работы.
- Обеспечение межведомственного взаимодействия.
- Совершенствование форм взаимодействия с органами исполнительной власти, общественными организациями, коммерческими структурами в решении проблем пожилых людей, инвалидов, семей,

нуждающихся в социальной поддержке путем разработки совместных проектов, договоров о социальном партнерстве.

- Совместно с управой района расширить и активизировать информирование населения о деятельности Центра посредством районной газеты и сайта управы и сайта ЦСО.

- Повышение профессионального и личностного развития сотрудников, работа по профилактике синдрома «профессионального сгорания».

- Организация работы по предоставлению гражданам дополнительных платных услуг.

- Обеспечение мероприятий по своевременному обучению сотрудников и повышению их профессиональной подготовки.

- Продолжить реализацию проекта «Связь поколений», программы «Возрождение».

Применение различных социальных технологий, использование в профессиональной деятельности программы «Возрождение» и других форм профилактики синдрома профессионального сгорания позволят специалистам данного учреждения обеспечить дальнейшее сохранение психического здоровья социальных работников, снизить уровень их социального и психологического напряжения. Такая деятельность позволит поднять качество социального обслуживания, повысить эффективность деятельности всего учреждения в целом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная деятельность социального работника, специалиста по социальной работе, независимо от его должностных обязанностей и направления выполняемых функций, позиционируется как профессия с повышенной моральной ответственностью за моральное и физическое состояние, за здоровье и жизнь других людей, отдельных групп населения и социума в целом.

Деятельность социального работника практически постоянно связана с присутствием стресса в его жизни. Обусловлено это тем, что социальный работник, специалист по социальной работе в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, непрерывное включение в чужие жизненные проблемы клиента, индивидуальная открытость и прочие нравственно-психологические факторы отрицательно влияют на состояние (как психическое, так и физическое) социального работника. Социальная работа как профессиональная деятельность требует наличия психофизиологических особенностей от работника, что в свою очередь приводит к необходимости специфического отбора, определенной адаптации специалистов по социальной работе. В связи с тем, что ситуация в России усложняется, количество людей, нуждающихся в профессиональной социальной помощи и поддержке постоянно растет. Работа с такими гражданами требует не только высокого профессионализма и умений, но и достаточно серьезной психологической подготовки, чтобы не допустить «сгорания» социального работника, предотвратить расстройство его психологического здоровья.

В данной работе проведено исследование различных подходов к пониманию синдрома «профессионального сгорания», его позиционирования с точки зрения научного и практического рассмотрения. Далее изучены симптомы профессионального «сгорания», выяснено, что согласно современным исследованиям специалистов в настоящее время принято

выделять около 100 симптомов, каким-либо образом связанных со «сгоранием». Наиболее важными из них позиционируются эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность. Нужно отметить, что синдром «сгорания» основывается на постоянном ежедневном усилии, эмоциональном переутомлении, которое переживает человек.

Рассмотрение причин эмоциональных стрессов позволило определить возможные пути их профилактики, внести предложения по применению в сфере социально-защитной деятельности. Одним из факторов возникновения синдрома сгорания в профессиональной деятельности позиционируются те состояния психической интенсивности, которые обусловлены конфликтами, трудностями в разрешении непростых нравственно-социальных вопросов, которые приводят к дискомфорту, беспокойству, фрустрации, мрачным и безнадежным настроениям. Если говорить о социальной работе, то наиболее характерными будут перегрузки. В отношении социального работника это - много разных подопечных, много строгих требований, присутствие большого количества многообразной информации. И в такой ситуации сами социальные работники бессознательно стремятся к снижению количества контактов (не хотят индивидуально включаться во взаимодействие, чаще используют формальные стандарты, применяют менее личные формы работы). Именно в результате профессионального сгорания происходит увольнение с работы. Сотрудник просто уже психологически не имеет возможности выполнять свои профессиональные обязанности.

В ходе подготовки данной работы согласно поставленной задаче был проведен анализ мер по профилактике профессионального сгорания в учреждениях социальной сферы, который показал, что для решения данной проблемы необходимо более активно работать одновременно по нескольким направлениям. Кроме того, были проведены исследования с целью изучения

и анализа различных проявлений синдрома «профессионального сгорания», с применением специальных методик и опросников.

Для решения задачи, поставленной в ходе работы над данным исследованием, рассмотрена программа по профилактике профессионального «сгорания», которая разработана и апробирована на базе Центра: изучено ее содержание и результаты применения, которые представлены в виде схем и диаграмм. Основной вывод проведенного анализа – предлагаемая программа показала собственную эффективность и позитивный результат для решения проблемы профессионального сгорания. Результаты и выводы после апробации программы стали основой для внесения предложений по совершенствованию форм и методов профилактики синдрома профессионального сгорания специалистов социальной работы (на примере Государственного бюджетного учреждения Территориального Центра социального обслуживания «Кунцевский»).

Таким образом, поставленные перед данным исследованием задачи и обозначенная цель достигнуты.