СОДЕРЖАНИЕ

Введение

ГЛАВА 1. Теоретические аспекты изучения синдрома «выгорания» сотрудников социальных служб

.1 Сущность синдрома «выгорания»

.2 Факторы «выгорания» сотрудников социальных служб

Выводы по главе

ГЛАВА 2. Профилактика синдрома «выгорания» сотрудников социальных служб: результаты исследования и практические рекомендации

.1 Основные направления профилактики синдрома «выгорания»

.2 Исследование проблемы «выгорания» сотрудников социальных служб (на примере Муниципального Бюджетного Учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района Городского Округа г. Уфа)

.3 Рекомендации по профилактике «выгорания» сотрудников «Комплексного центра социального обслуживания населения» Ленинского района Городского Округа г. Уфа

Выводы по главе

Заключение

Список использованных источников и литературы

Приложение

Введение

Актуальность исследования. Профессиональная деятельность работника социальной службы, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе специальностей с высокой моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Не редко встречающиеся стрессовые ситуации, в которые попадает специалист 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 здоровье работника социальной сферы.

Специалистам системы «человек - человек», свойственен так называемый синдром профессионального «выгорания», проявляющийся как состояние физического и психического истощения, вызываемого интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Ещё это связано с тем, что в своей профессиональной деятельности специалист, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором».

Социальная работа предъявляет жесткие требования к психофизиологическим особенностям специалиста - профессионала и требует научно обоснованные методы отбора, адаптации специалистов по социальной работе и профилактики синдрома профессионального «выгорания».

Синдром «выгорания» - является одной из наиболее актуальных проблем современности. По данным статистики ВОЗ, депрессивные расстройства находятся на первом месте среди психосоматических заболеваний. Главной причиной депрессий ВОЗ считает синдром хронической усталости и синдром профессионального «выгорания» на работе.

Профессия социального работника по определению требует значительных эмоциональных вложений, так как связана с общением с людьми и со всеми трудностями, которые из этого вытекают (негативные эмоции, переживания, конфликты), не редко связана со стрессами, ненормированным рабочим днем. Люди такой не простой профессии очень подвержены изменениям настроения и мотивации к труду при конфликтах с коллегами и затруднениями в общении с руководством. В работе существует не мало трудностей, которые связаны с ведением документации, так как это предусматривает затраты времени и может являться источником конфликтов с руководством. Необходимость материального обеспечения себя и семьи нередко входит в конфликт с профессиональными стремлениями. Все эти факторы дамокловым мечом висят над головой каждого специалиста по социальной работе, угрожая ему развитием синдрома хронической усталости, которое влечет за собой огромный спектр психосоматических разладов. Именно поэтому синдром «выгорания» является нередкой проблемой данной категории работающих людей.

Проявления профессионального «выгорания» представляют собой хорошо диагностируемые симптомы, поэтому сам феномен «выгорания» зачастую рассматривается как синдром. В Международной классификации болезней (МКБ-Х) синдром выгорания отнесен к рубрике Z73 - «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни».

Степень научной разработанности проблемы. Интерес к проблеме профессионального «выгорания» представлен контекстно не только в исследованиях отечественных авторов (Г.С. Абрамова, В.В. Бойко, Ж.В. Волкова, С.Г. Кривенков A.Д. Миронова, В.Е Орел, Т.И. Ронгинская, Е. И. Холостова, Ю.А. Юдичиц, и др.), но и в зарубежных (Аронсон, М. Буриш, С. Джексон, Д. Дирендонк, К. Маслач, Пайнс, Б. Перлман, X. Сиксм, Г. Фрейденберг, Е.А. Хартман,К. Чернисс, В. Шауфели, Р. Шваб и др.), а также и в работах по физиологии и медицине (Н.В. Асафьев, Д.Б. Голубев, В.В. Макаров, Г.А. Макарова, Т.И. Миронов, О. Остроумова, M.M. Скугаревская, М. Ферла и др.), психотерапии (Е.Т. Соколова др.). Данная проблематика носит междисциплинарный характер, что особенно актуально в общем стремлении наук, изучающих человека, профессионально помочь и поддержать.

На данный момент насчитывается незначительное число работ, посвященных изучению стрессоустойчивости и профилактике в профессиональной деятельности работников социальной сферы, что свидетельствует о недостаточном внимании, уделяемом исследователями разработке данной проблемы.

Тема нашего исследования, посвящённая профилактике профессионального выгорания актуальна, так как многие сталкиваются с проблемой спада в работе. Не всегда правильно организованная работа с коллективом и клиентами, забирающая больше сил и времени, рано или поздно начинает сказываться на работоспособности. И люди начинают перегорать как лампочки. И тогда наступает состояние эмоционального, психического, и физического истощения в результате неразрешенного стресса на рабочем месте. Люди, находящиеся в постоянном стрессе, тревоге, не могут оказывать эффективную помощь. Проблема исследования «выгорания» является востребованной и необходимой для дальнейшего исследования.

Теоретическая база выпускной квалификационной работы. Первые упоминания о феномене, близком профессиональному «выгоранию», можно найти в работах Б.Г. Ананьева, который употреблял термин «эмоциональное сгорание» для обозначения некоторого отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек», и связанного с межличностными отношениями (Б.Г. Ананьев, 1968). Описание явлений, родственных по своему содержанию феномену «выгорания» было представлено в работах российских психологов, посвященных исследованию стресса (Л.А. Китаев-Смык, В.А. Бодров).

В середине 90-х годов ХХ века профессиональное «выгорание» стало предметом самостоятельного исследования в отечественной психологии (Т.В. Форманюк, 1994; Г.А. Зарипова, 1998; В.Е. Орёл, А.А. Рукавишников, 1999; В.В. Бойко, 1999; О.В. Крапивина, 2004; М.В. Агапова, 2004; Т.В. Большакова, 2004; В.Е. Орел, 2005). Для обозначения и описания исследуемого явления российскими авторами использовались различные термины: «эмоциональное сгорание» (Т.В. Форманюк, 1994; Е.В. Юдина), «эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко, 1999, 2004; С.В. Умняшкина, 2001; М.В. Агапова, 2004; О.В. Крапивина, 2004 и др.), «перегорание» (Г.А. Зарипова, 1998). Употреблялись также термины «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова) и «профессиональное выгорание».

Труды различных исследователей посвящены изучению признаков, симптомов (В.В. Бойко), факторов (Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, Т.В. Форманюк) и последствий профессионального «выгорания» (Л.Н. Корнеева, К. Копёо). Существуют описания различных моделей синдрома «психического выгорания» (В.В. Бойко).

Объект исследования является синдром «выгорания» сотрудников социальных служб.

Предмет исследования является профилактика синдрома «выгорания» сотрудников социальных служб.

Цель: проанализировать профилактику синдрома «выгорания» сотрудников социальных служб.

Задачи:

определить понятие, сущность и модели синдрома выгорания;

проанализировать факторы выгорания сотрудников социальных служб;

исследовать уровень «выгорания» сотрудников КЦСОН Ленинского района г. Уфа;

разработать рекомендации по профилактике синдрома «выгорания».

Гипотеза - развитие профессионального «выгорания» связано с воздействием таких организационных факторов как нечеткая организация и планирование труда, а также недостаточной мотивацией (низкая оплата труда).

В исследовании были использованы следующие методы: анкетирование, тестирование с использованием методик для определения уровня синдрома «эмоционального выгорания» и личностных особенностей (В.В. Бойко, Дж. Роттер).

Эмпирическая база исследования. Исследование проводилось в Муниципальном Бюджетном Учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района городского округа г. Уфа. В нем приняли участие 47сотрудников Учреждения различного возраста, с разным стажем работы, уровнем образования.

Теоретическая значимость работы заключается в конкретизации основных направлений профилактики синдрома «выгорания».

Практическая значимость работы. Внедрение результатов исследования в практику позволит гуманизировать профессиональную деятельность, поможет специалистам в преодолении негативных эмоциональных состояний, что приведёт к повышению эффективности деятельности социальных служб.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы, включающего 58 наименований, а также 4приложения.

ГЛАВА 1. Теоретические аспекты изучения синдрома «выгорания» сотрудников социальных служб

.1 Сущность синдрома «выгорания»

выгорание сотрудник профилактика

Традиционно и в общественном сознании, и в научной литературе акцент делается, прежде всего, на позитивных аспектах работы с людьми (врачей, педагогов, социальных работников и т. д.). Хотя совершенно очевидно, что именно работа с людьми из-за предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессионального стресса.

Впервые на эту проблему обратили внимание американские специалисты в связи с созданием и массовым распространением социальных служб. Специалисты, имеющие профессиональное образование или получившие специальную подготовку в области психологии или социологии, вступали в постоянные контакты с посетителями, приходившими к ним со своими довольно тяжелыми проблемами. В основные обязанности входило оказание психологической поддержки - выслушать, поддержать, успокоить, если возможно, что-то посоветовать. Несмотря на специальную подготовку и подбор персонала, руководство спустя некоторое время их работы часто сталкивалось с фактами неудовлетворительной работы сотрудников, прежде всего с жалобами клиентов на их невнимание, бесчувственность и даже грубость. Проведенные исследования привели к обнаружению своеобразного профессионального стресса - «стресса общения», который в комплексе с другими профессиональными стрессами, приводит к возникновению так называемого феномена «профессионального выгорания».

Термин - «эмоциональное сгорание» был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в постоянном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Сначала этот термин обозначал состояние изнеможения, истощения, сопряженное с ощущением собственной бесполезности.

Термин «выгорания» («burnout») обычно используется для обозначения переживаемого человеком состояния физического, эмоционального и психического истощения, вызываемого длительной включенностью в ситуации, которые содержат в себе высокие эмоциональные требования, которые в свою очередь наиболее часто являются следствием сочетания чрезмерно высоких эмоциональных затрат с хроническими ситуационными стрессами.

Первая статья К. Маслач на эту тему, опубликованная в журнале «Human Behavior» в 1976 г., по ее собственному признанию, вызвала неожиданный отклик, прежде всего среди непрофессионалов. Она получила огромное количество писем от людей самых разных «помогающих» профессий. По прошествии только десятка лет по проблемам синдрома «выгорания» было опубликовано более тысячи статей, были разработаны специальные методики диагностики синдрома «выгорания». И если изначально речь шла об описании проблем медицинских работников, то дальнейшие исследования в этой области позволили распространить выявленную феноменологию на более широкий круг профессионалов. В книге К. Маслач, опубликованной спустя шесть лет, речь идет уже и об учителях, воспитателях, полицейских и т. д.

К. Кондо определяет синдром профессионального «выгорания» как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Этому определению соответствует и данное им толкование понятия «сгорание», которому подвержены, прежде всего, те, кто интенсивно работает с людьми. Такая эмоционально напряженная работа сопровождается чрезмерной тратой энергии, приводит к психосоматической усталости (изнурение) и эмоциональному истощению (исчерпывание) в результате появляются беспокойство (тревога), раздражение, гнев, одышка, желудочно-кишечные расстройства, головные боли, пониженное давление, нарушение сна; как правило, возникают и семейные проблемы. Воздействие стрессогенных факторов, которые вызывают явление профессионального «выгорания»» охватывает значительный круг профессий, расширяя число подверженных этому заболеванию.

Первые исследования этого феномена носили в основном описательный и эпизодический характер. Но в 1981 г. Маслач, одна из ведущих специалистов по изучению профессионального «выгорания», детализировала это явление как особое состояние, включающее чувство эмоционального истощения, изнеможения; симптомы дегуманизации, деперсонализации; негативное самовосприятие, а в профессиональном плане - утрату профессионального мастерства.

В 1982 г. С. Маслач определила в качестве важных характеристик личности, подверженной синдрому, следующие:

индивидуальный предел возможностей эмоционального «Я» противостоять истощению, противодействовать «сгоранию» на основе самосохранения;

внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;

негативный индивидуальный опыт;

дистресс, дискомфорт, дисфункции или их последствия.

Основными признаками синдрома «выгорания» являются:

ощущение эмоционального истощения;

наличие негативных чувств по отношению к клиентам;

негативная самооценка.

Эти признаки синдрома отмечают большинство клиницистов, изучавших и наблюдавших его проявления.

После того как исследователями была определена сущность, основные признаки синдрома эмоционального сгорания, и этот феномен стал общепризнанным, встал вопрос о выявлении и классификации факторов, препятствующих развитию этой болезни или способствующих ей.

При изучении личностного фактора некоторые исследователи (П.Торнтон) уделяли внимание следующим показателям: возраст, пол, семейное положение, стаж, уровень образования, стаж данной работы, социальное происхождение. Личностные характеристики, провоцирующие выгорание, В.И. Орел называет «катализаторами», а тормозящие его процесс - «ингибиторами» выгорания. Так, люди с определенными чертами личности (тревожные, чувствительные, эмпатичные, склонные к интроверсии, имеющие гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) более подвержены синдрому психического выгорания. «Ингибиторами» синдрома психического выгорания выступают оптимизм, высокая самооценка, интернальная Я-концепция, конфликтоустойчивость, увлеченность, проницательность, целеустремленность.

Другие ученые (А.Пайнс) уделяли особое внимание связи мотивации и «сгорания»; исследовали, в частности, такие мотивы профессиональной деятельности, как удовлетворенность зарплатой, чувство собственной значимости на рабочем месте, профессиональное продвижение, самостоятельность, уровень контроля со стороны руководства и др. Прямой связи синдрома «сгорания» с уровнем зарплаты не было обнаружено. Вместе с тем, неудовлетворенность профессиональным ростом и установкой на поддержку (благожелательность) оказались более связанными с развитием синдрома «сгорания». Выявилась и большая подверженность «выгоранию» и работников социальной сферы, испытывающих недостаток самостоятельности. Социальная работа, как и психологическое консультирование и психотерапия, отнесена к профессиям, требующим большой эмоциональной нагрузки, ответственности и имеющей весьма неопределенные критерии успеха. Представителям этой профессии грозит опасность «синдрома выгорания».

Психологи утверждают, что к профессиональному «выгоранию» быстрее всего приводит позиция профессионала, которые верят и следуют четырем мифам:

Мне нельзя ошибаться.

Я должен быть сдержанным.

Я не имею права быть предвзятым.

Я обязан быть во всем примером для подражания.

Имеется ряд состояний человека, которые уменьшают его мотивационный потенциал. Так, при монотонности жизни, психическом пресыщении, утомлении, пропадает желание выполнять работу, к которой вначале имелся положительный мотив. Но особенно сильно и длительно влияет на снижение мотивационного потенциала состояние депрессии, возникающее у здоровых людей. Ощущение тревоги и депрессии является также симптомом профессионального «выгорания». Депрессия (от лат. depressio - подавление) - это аффективное состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном (подавленностью, тоской, отчаянием) из-за неприятных, тяжелых событий в жизни человека или его близких. Возникает чувство беспомощности перед жизненными трудностями, неуверенности в своих возможностях, сочетающиеся с чувством бесперспективности. Сила потребностей, влечений резко снижается, приводит к пассивному поведению, безынициативности.

В то же время при утомлении, тревоге у здоровых людей могут возникать навязчивые состояния (непроизвольно, внезапно появляющиеся в сознании тягостные мысли, представления или побуждения к действию), при которых мотивационный потенциал увеличивается. Большое влияние на снижение мотивационного потенциала оказывает профессиональное «выгорание».

В настоящее время выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с «выгоранием». Среди них есть такие, которые связаны с мотивацией на работу (потеря энтузиазма, интереса к тем, кого обслуживают). Б. Пелман и Е. Хартман, обобщив многие определения «выгорания», определил три главных компонента: эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность.

Основными симптомами «выгорания» являются:

ухудшение отношений с коллегами и родственниками;

нарастающий негативизм по отношению к пациентам (коллегам);

злоупотребление алкоголем, никотином, кофеином;

утрата чувства юмора, постоянное чувство неудачи и вины;

повышенная раздражительность - и на работе, и дома;

упорное желание переменить род занятий;

то и дело возникающая рассеянность;

нарушение сна;

обостренная восприимчивость к инфекционным заболеваниям;

повышенная утомляемость, чувство усталости на протяжении всего рабочего дня.

Люди с синдромом «выгорания», в ряде случаев, имеют сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Просматривается хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти и внимания), нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями, личностные изменения. Возможно развитие тревожного, депрессивного расстройств, зависимостей от психоактивных веществ, суицид. Общими соматическими симптомами являются головная боль, гастроинтестинальные (диарея, синдром раздраженного желудка) и кардиоваскулярные (тахикардия, аритмия, гипертония) нарушения. Существует множество теорий развития синдрома профессионального «выгорания». Ряд ученых считает основными предпосылками наличие организационных проблем (слишком большая рабочая нагрузка, недостаточная возможность контролировать ситуацию, отсутствие организационной общности, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, несправедливость, отсутствие важности выполняемой работы).

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Шпеер, один из сподвижников Гитлера, так описывает его состояние перед самым крушением фашистской Германии: «...Гитлера уже ничто не волновало, и мне вновь показалось, что под его телесной оболочкой царит полная пустота. Он как бы выгорел внутри дотла».

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 сначала иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам. Деперсонализация - это изменение самосознания, для которого характерно ощущение потери своего Я и мучительное переживание отсутствия эмоциональной вовлеченности в отношения, к работе, к близким. Деперсонализация возможна при психических заболеваниях и пограничных состояниях, а в легкой форме наблюдается и у здоровых людей при эмоциональных перегрузках.

Как говорит К. Маслач, если все знание относительно того, что приводит к «выгоранию», и того, что может ему препятствовать, свести к одному слову, то это будет слово «баланс». Нарушение этого баланса - как в профессиональной, так и в личной жизни - ведет к разрушению.

Испытывая хроническое эмоциональное перенапряжение и стараясь каким-то образом управиться 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, специалисты начинают сокращать рабочее время и увеличивать перерывы. Западные ученые выявили прямую связь между профессиональным «выгоранием» и увольнениями с работы. Нередки случаи, когда работник стремится перейти на административную работу в той же области, так как она допускает меньшее вовлечение в проблемы людей.

В психологическом отношении характерным для синдрома «выгорания», как уже говорилось, является развитие чувства недовольства собой или разочарования. Замечая за собой отчуждение или всплески внутреннего раздражения по отношению к клиентам, «помогающий» сотрудник переживает это как собственную несостоятельность, некомпетентность или человеческие недостатки, часто винит в происходящем самого себя. В повседневной рутине «выгорание» подкрадывается незаметно, в окружающей ситуации как будто ничего не изменилось, ситуационные причины идентифицировать трудно, и, следовательно, человек начинает искать причины происходящего в себе. Кроме того, как правило, эти проблемы не обсуждаются в коллективе, кажется, что окружающие ничего подобного не переживают, и это также способствует приписыванию причин своего изменившегося состояния себе самому. В отечественной практике влияние оказывают также социальные требования соответствия определенным профессиональным образцам, которые являются особенно жесткими в случае «человеческих» профессий, что усиливает переживание личной несостоятельности.

Переживания человека сказываются на качестве его деятельности, как бы подтверждая для него правильность его негативных суждений в собственный адрес. Тенденция к самообвинению может стать столь сильной, что приводит к возникновению саморазрушительных процессов. Нарушение самоуважения часто является центральной характеристикой депрессии. Человек считает, что он терпит неудачи на работе, что он вообще потерпел неудачу в жизни, что его принципы и идеалы не осуществились, и он переживает жизненное разочарование.

В этой связи нам бы хотелось, прежде всего, обратить внимание на встречающиеся в литературе по проблемам синдрома выгорания отдельные утверждения о большей подверженности «выгоранию» лиц с наиболее активным, добросовестным отношением к работе, «лучших работников». К сожалению, эти высказывания не подкреплены какими-то данными и, как правило, даже не интерпретируются; очевидно, считается само собой разумеющимся, что эти люди больше вкладывают в деятельность, а потому больше страдают. Характерно в этой связи название одной из книг наиболее известной исследовательницы «выгорания» К. Маслач «Выгорание. Плата за сочувствие».

Бойко В.В. описывает различные симптомы «выгорания».

. Симптом «эмоционального дефицита». К специалисту приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, сочувствовать и сопереживать, реагировать на ситуации, которые должны трогать, побуждать, усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. О том, что это не что иное, как профессиональное «выгорание», говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Постепенно симптом усиливается и обретает более сложную форму, все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы - дополняют симптом «эмоционального дефицита»

. Симптом «эмоциональной отстраненности». Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее практически ничего не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно начинает работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полноценными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован.

. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации». Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков специалиста в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку - субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций - с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Метастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В самых тяжелых формах «выгорания» личность защищает свою антигуманистическую позицию «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат и всех». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана данная профессиональная деятельность. Но, к сожалению, они ею заняты, поскольку нет психологического подбора кадров и аттестации.

. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он возникает по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. 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 говорит о том, что эмоциональная защита - «выгорание» - самостоятельно уже не справляются с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

Профессия социального работника-консультанта интересна и дает немало полезного ему самому. Какая другая профессия позволяет так глубоко и близко познать столько разных людей? Нередко она доставляет чувство удовлетворенности собой, особенно когда тебя ценят клиенты, когда ты уверен, что смог помочь. Однако, несмотря на полезность профессии, зачастую она стоит профессионалам довольно дорого. Воздействие не всегда заметно со стороны, но его настоящую цену чувствует сам консультант. A. Storr (1980) выделяет несколько важных аспектов этой «платы»;

угроза утратить идентичность и «раствориться» в клиентах;

отрицательные последствия могут сказаться в личной жизни (семья, друзья);

угроза психических нарушений из-за постоянных столкновений с темными сторонами жизни и психической патологией.

Специалисты по социальной работе часто забывают, что их преимущество в познании клиентов относительно, потому что они видят клиентов в специфических условиях и, как правило, непродолжительное время. Они не имеют возможности наблюдать за деятельностью клиентов в реальной жизни и только с их слов знают об их тревогах, страхах, неудачах, и в меньшей степени - о достижениях. Высокая степень вовлеченности в профессиональную деятельность нередко заставляет страдать семью работника социальной сферы. Во-первых, требования этики не позволяют работнику делиться с родными проблемами своих клиентов, соблюдая принцип конфиденциальности, поэтому члены семьи лишь приблизительно представляют, чем занимается специалист. Такова общая проблема семей, члены которых из профессиональных соображений должны думать, что и как говорить близким о своей работе. Во-вторых, консультирование требует больших эмоциональных затрат, и иногда это значительно уменьшает эмоциональную отдачу в семье. Когда на работе весь день приходится выслушивать других людей и углубляться в их заботы, вечером бывает тяжело вникнуть в заботы жены или мужа и детей. И это далеко не единственные проблемы, которые выдвигает профессия специалиста по социальной работе.

Анализ теоретических подходов к изучению феномена профессионального «выгорания», позволяет сделать следующие выводы:

«Выгорание» должно рассматриваться как особое состояние человека, являющееся следствием профессиональных стрессов. Синдром «выгорания» - сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, 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. Существуют различные мнения о причинах возникновения «выгорания» и самих симптомов профессионального «выгорания». Ученые сходятся во мнении о том, что главный источник «выгорания» - это взаимодействие с людьми. Те, кто работают в медицинских, образовательных, психологических, социальных службах, прежде всего, выполняют работу, требующую особых эмоциональных затрат.

Описанные исследователями основные проявления профессионального «выгорания» сводятся к следующему: в физическом отношении профессионал часто чувствует усталость, отсутствие сил, сниженный энергетический тонус, у него падает работоспособность и появляются различные симптомы физических недомоганий, головные боли, бессонница, потеря аппетита или склонность к перееданию, злоупотреблению успокаивающими или возбуждающими средствами и т. д.

Формирование у работника синдрома профессионального «выгорания» проходит три основные стадии:

Первая стадия: на уровне выполнения функций, независимого поведения, забывания в нужный момент слов, терминов, фактов внесения записей в реестры и т. п. Возникают перебои в выполнении простых двигательных действий (систематический ошибочный набор букв на клавиатуре компьютера или замена одних букв другими при написании вручную). Эти действия иногда воспринимаются спокойно или могут вызвать иронию, тем не менее, они являются тревожным сигналом, игнорируемым в большинстве случаев. Но такие «незначительные», на первый взгляд, ошибки, например в работе операторов АЭС, могут привести к трагическим последствиям.

В зависимости от характера деятельности, степени нервно-психической нагрузки, индивидуально-психологических особенностей первая стадия может формироваться в течение 3-5 лет с начала профессиональной деятельности.

Вторая стадия: снижение интереса к работе, потребность в общении (в т. ч. за пределами работы), рост апатии, недовольство. На этой стадии наблюдается появление отрицательных психофизиологических проявлений, таких как головная боль, увеличение систолического давления, боль в тазу и т. п. Увеличивается количество болезней дыхательных путей, появляется повышенное раздражение. Период формирования данной стадии в среднем - от 5 до 15 лет.

Третья стадия: непосредственно личностное «выгорание». Характеризуется абсолютной потерей интереса к работе и жизни в целом, эмоциональным опустошением, отсутствием жизненных сил. Человек старается как можно больше общаться с животными, оставаться наедине. Могут возникать суицидальные мысли, которые в отдельных случаях претворяются в жизнь. Усиливаются отрицательные психосоматические проявления и расстройства, о которых речь пойдет далее. Эта стадия формируется от 10 до 20 лет.

В сущности, происхождение «выгорания», видимо, невозможно однозначно связать с теми или иными личностными или ситуационными факторами, скорее всего оно является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, ситуации его межличностных отношений и его профессиональной и рабочей ситуации, в которой он находится.

По мнению ученых, нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса - профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение. Эти нарушения обычно заключаются в том, что у человека развивается эмоциональное «выгорание» - симптомокомплекс, который включает в себя набор отрицательных показателей, под влиянием которых разрушается личность специалиста, он не может использовать имеющиеся у него личностные возможности и средства в связи с состоянием психической усталости или утрачивает свои профессиональные умения и навыки. В итоге происходят нарушения и деформации профессиональной деятельности, снижается эффективность труда в целом. В связи с этим профилактике и обеспечению психогигиены работников социальной сферы необходимо уделять большое внимание и способствовать созданию системы психологической помощи самим работникам.

Итак, профессиональное «выгорание» - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работника. Профессиональное «выгорание» возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций, когда у человека нет возможности их выплеснуть и, таким образом «освободиться».

.2 Факторы «выгорания»

Синдром профессионального «выгорания» развивается поэтапно и каждому этапу характерны определенные признаки, которые вызываются определенными факторами.

В литературе определяют три основных фактора, играющих существенную роль в профессиональном «выгорании»: личностный, ролевой и организационный (у К. Кондо соответственно: индивидуальный, социальный, характер работы и рабочего окружения).

Среди личностных характеристик, способствующих профессиональному «выгоранию», Х. Дж. Фрейденберг выделяет эмпатию, гуманность, увлекаемость, идеализированность, интровертированность, фанатичность.

В. И. Ковальчук отмечает, что людям с низким уровнем самооценки и экстернальным локусом контроля наиболее подвержены «выгоранию».

В. В. Бойко выделяет следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома «выгорания»: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств в профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Роджерс, Добсон выделяют следующие личностные факторы: склонность к интроверсии (низкая социальная активность и адаптированность), реактивность, жёсткость и авторитарность по отношению к другим, низкий уровень самоуважения, чрезмерно высокая или низкая мотивация успеха, трудоголизм, высокий уровень эмпатии, реакция на стресс по типу «А», возраст, профессиональный стаж.

В связи с развитием «выгорания» для К. Кондо наиболее важно в человеке то, что является стрессом, и то, как разрешается стрессовая ситуация. Наиболее уязвимы те, кто реагирует на стресс по типу «А»: агрессивно, в соперничестве, любой ценой; стрессогенный фактор вызывает у них чувство подавленности, уныния из-за неосуществления того, что хотелось достичь.

К. Кондо относит к «выгорающим» тех, кто решил посвятить себя реализации только рабочих целей, кто нашёл своё призвание в работе до самозабвения.

М. Фридман, Р. Розенман описали тип личности «А», характеризующийся экстремально высоким субъективным значением профессиональной деятельности, низкой устойчивостью к фрустрации и стрессу, высоким жизненным темпом, соревновательностью, желанием признания окружающих, агрессивностью, наличием лидерских качеств. Высокий уровень негативных эмоций, являющийся следствием психической перегрузки, стремление к совершенству и связанной с этим неудовлетворённости эффективностью своей деятельности, отсутствие социальной поддержки позволяют отнести этот тип к группе риска с вероятностью достаточно быстрого развития синдрома профессионального выгорания. Неблагоприятными последствиями поведения такого типа могут быть различного рода психосоматические расстройства с высоким риском коронарных заболеваний.

Различают стрессы профессиональные, личностные, стрессы ответственности. К профессиональным стрессам можно отнести вхождение в новую профессиональную среду, ситуации нововведений и конфликтов в этой сфере, ситуации изменения требований к профессии, внутренних кризисов, профессионального роста, карьеры. Так ситуации нововведений и конфликтов в профессиональной сфере могут способствовать появлению у человека стрессовых проявлений: беспомощности, эмоциональной напряжённости, снижения работоспособности, уровня самокритичности.

В преодолении стресса задействованы три важных фактора: когнитивный, эмоциональный, поведенческий. Существуют индивидуальные различия в том, какая из сфер психики окажется наиболее уязвимой при длительном высоком напряжении. Выбор «мишени» обусловливают ситуативные факторы и личностные особенности. При сильном стрессе возникают: навязчивые мысли или образы (когнитивная сфера); застревание, зацикленность переживаний (эмоциональная сфера); навязчивые стремления, действия, ритуалы (поведенческая сфера); нарушение социальных связей и социальная дезадаптация (социально-психологическая сфера).

Обычно реакция на трудности наиболее ярко выражена в эмоциональной сфере. Она не редко оказывается основной «мишенью» стрессового воздействия, но главный ресурс для преодоления стресса может быть найден в других сферах психики. Важную роль здесь играет построение более гармоничных эмоциональных отношений. Поиск такой сферы, её активизация составляют основную задачу психологической поддержки в преодолении жизненных трудностей. Если возникающие перед человеком трудности не превышают его потенциала психологической устойчивости, то их преодоление повышает гибкость адаптационных процессов, расширяет спектр выхода из трудных жизненных ситуаций, обогащает опыт проявления своей активности.

Х. Шредер выделяет пять групп личностных переменных, ответственных за интенсивность и качество реакции на стресс: когнитивные структуры, представление о себе, поведенческие программы, мотивационные структуры, опыт межличностного поведения.

Важнейшим условием защиты человека от психических стрессов является жизненная стратегия, в частности, система ценностей.

Л. И. Анциферова предлагает следующую классификацию типов поведения в стрессовых ситуациях:

)экстерналы - уход от тяжелых ситуаций, обвинение в своих трудностях других людей, низкая мотивация достижения, стремление подчиняться другим;

)интерналы - предпочитают конструктивную стратегию совладения с трудностями, стараясь видеть их источник в себе, уверены в своих силах, отличаются высокой ответственностью и стрессоустойчивостью, любое событие рассматривают как стимул для развития своих возможностей, такой тип формируется в детстве при наличии объекта подражания, предоставлении родителями самостоятельности в решении жизненных проблем.

Тип адекватной стратегии в стрессовых ситуациях определяется силой, подвижностью, уравновешенностью нервных процессов.

Поведение личности в соответствии с требованиями профессиональной среды, способствующее психическому здоровью и профессиональному росту, выделяет три основные сферы:

.Профессиональная активность, выраженная в категориях субъективного значения деятельности, профессиональных притязаниях, стремление к максимальному результату при выполнении заданий, а также способности сохранять дистанцию между личной и профессиональной сферами.

.Стратегии преодоления сложных ситуаций, представленные как тенденции отказа от дальнейшего выполнения профессиональных заданий; активность стратегии преодоления трудностей, а также внутреннего равновесия. Эти признаки отражают два различных способа поведения в трудной ситуации: активное решение проблем или их избегание.

Согласно концепции Антоновского, чувство когерентности связано прежде всего с положительной оценкой своих возможностей в проблемной ситуации, выработкой эффективной стратегии её преодоления, положительной жизненной установкой, создающими тем самым основу для профессиональной самореализации личности.

.Эмоциональный настрой на профессиональную деятельность, выражением которого является чувство социальной поддержки, профессионального успеха и жизненного удовлетворения.

Н. А. Аминовым обнаружены связи индивидуальных различий в толерантности к развитию синдрома «выгорания» с типологическими свойствами нервной системы (слабостью, лабильностью, активностью нервных процессов).

Выделяют следующие типы людей, подверженных синдрому профессионального «выгорания»:

.Педантичный - характеризуется добросовестностью, болезненной аккуратностью, стремлением во всех делах добиться образцового порядка, излишней привязанностью к прошлому. Симптомы переутомления - апатия, сонливость.

.Демонстративный - характеризуется стремлением быть первым во всём, свойственна высокая степень истощаемости при выполнении рутинной работы. Переутомление выражается в излишней раздражительности, гневливости.

.Эмотивный - характеризуется чувствительностью, впечатлительностью, склонностью близко воспринимать чужую боль, граничит с патологией, с саморазрушением.

К. Маслач выделила в качестве основных факторов синдрома профессионального «выгорания» индивидуальный предел, потолок возможностей «эмоционального Я» противостоять истощению, противодействовать «выгоранию» самосохраняясь; внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания; негативный личный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия.

Синдром профессионального «выгорания» рассматривается К. Кондо как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к рабочему месту или профессиональным обязанностям. При этом важным предрасполагающим фактором «выгорания» является продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях напряжённых межличностных отношений. Этому соответствует и данное им образное толкование: «Выгоранию подвержены те, кто работает страстно, с особым интересом; долгое время помогает другим, они начинают чувствовать разочарование, так как не удаётся достичь того эффекта, которого ожидали». Данная работа сопровождается чрезмерной потерей психологической энергии, приводит к психосоматической усталости и эмоциональному истощению и как итог - беспокойство, раздражение, гнев, пониженная самооценка на фоне учащённого сердцебиения, одышки, желудочно-кишечных расстройств, головных болей, пониженного давления, нарушений сна, а также семейные проблемы.

Многие ученые предпринимают попытки выявить связь между производственными стресс-факторами и симптомами «выгорания». Значимые корреляции были обнаружены между общим (суммарным) показателем «выгорания» и характеристиками работы (значимостью задачи, продуктивностью, намерениями поменять работу); между деперсонализацией и прогулами (недисциплинированностью), плохими отношениями с семьей и с друзьями; между эмоциональным истощением и психосоматическими заболеваниями; между персональными достижениями и отношением к профессиональным обязанностям, значимостью работы.

Организационный фактор профессионального «выгорания» связан с тем, что работа может быть многочасовой, не оцениваемой должным образом, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности или соответствующей подготовки, или с тем, что характер руководства со стороны «вышестоящих» не соответствует содержанию работы. Администрация может смягчить развитие «выгорания», если обеспечит специалистам возможность профессионального роста, наладит поддерживающие социальные и другие положительные моменты, усиливающими мотивацию.

А. Пайнс установил связь «выгорания» с чувством значимости себя на рабочем месте, с профессиональным движением, автономией и уровнем контроля со стороны руководителя.

Основные составляющие организационных факторов:

.Условия работы - основной упор при изучении этих факторов был сделан на временные параметры деятельности и объём работы. Высокая нагрузка в деятельности способствует развитиюпрофессионального «выгорания». Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень «выгорания», но этот эффект носит только временный характер. Уровень «выгорания» частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели.

.Содержание труда - данная группа включает количественные и качественные аспекты работы с пациентами: количество, частоту их обслуживания, степень глубины контакта.

.Социально-психологические факторы - взаимоотношения в организации, как по вертикали, так и по горизонтали.

Как отметила В. И. Ковальчук, риск возникновения «выгорания» увеличивается в случаях монотонности работы, вкладывания в работу больших личностных ресурсов при недостатке признания и положительной оценки, строгой регламентации рабочего времени, работы с немотивированными клиентами, трудно ощутимыми результатами работы, напряжённости и конфликтов в профессиональной среде, недостаточной поддержки со стороны коллег, нехватке условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации, работы без возможностей дальнейшего обучения и профессионального совершенствования, неразрешённых личностных конфликтов.

Распределение ответственности и коллегиальность в работе ограничивает развитие синдрома «выгорания». Возникновению синдрома профессионального «выгорания» способствует наличие ролевого конфликта и неопределённости в деятельности.

В литературе выделяют еще один фактор, обусловливающий синдром «выгорания» - наличие психологически трудного контингента, с которым приходиться иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки).

Особый интерес вызывает исследование в свете теории справедливости. В соответствии с этой теорией человек оценивает свои возможности относительно других людей в зависимости от факторов вознаграждения, цены и своего вклада. В профессиональной деятельности взаимоотношения не всегда строятся на основе фактора справедливости. На контингенте медицинских сестёр Д. Дирендонк, Х. Сиксма выявили, что чем больше переживаний несправедливости в отношениях со стороны других, тем ярче выражено профессиональное «выгорание», проявляющееся в развитии негативных (циничных, безличных) отношений к пациентам.

В качестве факторов, которые способствуют развитию синдрома «выгорания», исследователи называют чувство социальной незащищённости, неуверенности в социально-экономической стабильности и другие негативные переживания, связанные с социальной несправедливостью и недостатком социальной поддержки.

В работах исследователей разных стран прослеживается определенное единство в понимании факторов риска синдрома «выгорания» для представителей различных профессий. По мнению Грингласс, профессиональная специфика сказывается лишь на определении степени стрессогенности отдельных факторов. В книге «Правда о выгорании: организационные причины личного стресса и что с этим делать» К.Маслач утверждает, что «выгорание» отдельного человека «больше говорит о состоянии его работы, чем о нем лично».

Таким образом, можно сказать, что синдром профессионального выгорания является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, ситуации его межличностных отношений с его профессиональной и рабочей ситуацией, в которой он находится.

Выгорание - сложный феномен, формирующийся в результате сложного взаимодействия трех групп факторов:

Личностный фактор (склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности).

Ролевой фактор (нечеткая или неравномерно распределенная ответственность за свои профессиональные действия, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий).

Организационный фактор (нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель - подчиненный», так и между коллегами).

Выводы по главе

Анализ литературы по данной тематике позволяет нам предположить, что авторы статей и работ по профессиональному «выгоранию», говорят о нем неоднозначно. В одном случае как о профессиональной деформации, которая негативно отражается на профессиональной деятельности социального работника, а в другом - как о механизме психологической защиты, позволяющем регулировать психику и защищать её от негативных эмоциональных воздействий.

Профессиональное выгорание - совокупность негативных переживаний, связанных с работой, коллективом и всей организацией в целом. Это - один из видов профессиональной деформации личности.

Таким образом, профессиональное «выгорание» представляет собой комплекс психических переживаний и поведения, которые сказываются на работоспособности, физическом и психологическом самочувствии, а также на интерперсональных отношениях работника. Синдром профессионального «выгорания» - ответная реакция на длительные рабочие стрессы межличностного общения.

Выгорание - сложный феномен, который формируется в результате сложного взаимодействия трех групп факторов: личностный фактор (склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности); ролевой фактор (нечеткая или неравномерно распределенная ответственность за свои профессиональные действия, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий); организационный фактор (нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель - подчиненный», так и между коллегами).

ГЛАВА 2. Профилактика синдрома «выгорания» сотрудников социальных служб: результаты исследования и практические рекомендации

.1 Основные направления профилактики синдрома «выгорания»

Психогигиена - это отрасль психологии и гигиены, изучающая факторы и условия окружающей среды, благотворно влияющие на психическое развитие, психическое состояние человека, и разрабатывающая рекомендации по сохранению и укреплению психического здоровья.

Психическое здоровье - состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие.

Профилактика болезненных психических реакций у социального типа личности в процессе профессиональной деятельности - серьезная задача психогигиены.

Огромное значение имеют такие психоаналитические качества, как самоконтроль, самооценка, а также стрессоустойчивые качества, физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями. Очень важным для работника социальной сферы является навык самообладания, рассматривающийся в психологии как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Следует подчеркнуть, что самообладание - это не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. В связи с тем, что работнику часто приходится бывать именно в таких ситуациях, ему необходимо специально развивать в себе способности и навыки самообладания.

Профессиональная помощь при «выгорании», по мнению К. Кондо, может осуществляться с помощью двух видов терапии: работе с лицами, подверженными «выгоранию», и смягчение действия организационного фактора.

Главным принципом профилактики синдрома «сгорания» является соблюдение требований психогигиены самим специалистом.

Роль работника социальной сферы как профессионала более сложна, чем, например, роль врача или психолога, поскольку она еще не имеет такого же профессионального статуса. Работнику в своей деятельности часто приходится сталкиваться с негативным «обратным трансфертом».

Понятие «обратный трансферт» (перенос эмоционального отношения клиента к значимым для него ценностям, людям, явлениям) было предложено З. Фрейдом в 1910 г. «Обратный трансферт» может быть как позитивным, так и негативным. Выделяют много различных типов проявлений «обратных трансфертов». Так, специалисту социальной службы приходится испытывать чувство вины в случае, например, суицида клиента. Ещё одним типом «обратного трансферта» является агрессивность, которая может возникнуть в ходе работы. Злость клиента может вызвать ответную злость или ярость специалиста, вызвать у него раздраженность, чувство оскорбленности, желание отмщения, напряженность и беспокойство. Отрицательно сказывается на психике работника психологический дискомфорт, конфликты и эмоциональное напряжение. Ключ к предупреждению таких ситуаций - повышение культуры общения, взаимопомощь и взаимопонимание, доброжелательность, самовоспитание и контроль. Важно своевременно снимать последствия негативного «обратного трансферта», находить правильный выход из кризисной ситуации.

Профессиональный и личностный сценарии работника социальной сферы тесно взаимосвязаны. Карьера - это сознательно выбранный и реализуемый специалистом путь профессионального продвижения к запланированному статусу, что обеспечивает профессиональное и социальное самоутверждение в соответствии с уровнем его квалификации. На карьеру влияют и внешние факторы - социально профессиональная среда, тип профессиональной организации, случайность. Профессиональная среда оказывает влияние на профессиональный рост и карьеру, а организация может способствовать типам карьеры. Работнику социальной сферы нужно учитывать неоднозначное влияние среды на свою карьеру и разрабатывать собственные критерии своего роста и сверять собственную самооценку с мнениями и оценками своих коллег-профессионалов.

Основные задачи психогигиены профессиональной деятельности - разработка и осуществление комплекса мероприятий, которые обеспечивают сохранение и укрепление психического здоровья специалиста.

Для кадров социальной работы, как и для персонала других сфер деятельности, важнейшими «требуемыми свойствами» являются здоровье (физическое и психическое), компетентность и профессионализм.

Требование здоровья обусловлено тем, что социальная работа была и остается одной из трудных в физическом и психологическом отношении. Здесь сталкиваются с самыми печальными сторонами человеческой жизни - старостью, инвалидностью, одиночеством, сиротством, немощностью, беззащитностью, болезнями, причудами, жестокостью и др.

Необходимо учитывать, что большинство работников составляют женщины, которые обладают более высокой степенью восприимчивости, сопереживания, эмоциональности по сравнению с мужчинами.

Поэтому на практике для поддержания и укрепления здоровья персонала используются (хотя явно не в достаточной мере) индивидуальные, групповые, коллективные системы. Например, психологические приемы самозащиты в ситуациях «негативного общения»; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты; занятия физкультурой и др.

Компетентность специалиста, умение быстро и эффективно решать проблемы клиента - фактор профессионального самосохранения. Поэтому необходимо повышать свое мастерство и квалификацию путем самообразования в ходе профессиональной деятельности, заимствования опыта у коллег, разными 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.

Главными направлениями, предотвращающими «выгорание» специалистов по социальной работе являются:

развития знаний, навыков и умений;

улучшения условий труда и отдыха;

развития содержания труда;

развития средств труда;

развития мотивации;

изменения оплаты труда;

социальная защита самих «защищающих»;

система психологической разгрузки, снятия напряжения

после рабочего дня;

система улучшения психологического климата в коллективе.

Доминирующими факторами сохранения психического здоровья и профессионального развития персонала в структурах социальной защиты и помощи являются первая, третья и девятая. Это объясняется следующими обстоятельствами. Во-первых, в последнее время появились большие возможности для получения высшего образования (в том числе и второго), повышения квалификации.

Во-вторых, содержание труда, выполняемого различными работниками системы социальной защиты, более или менее отстоялось в связи со становлением самой системы как сферы трудовой занятости. Однако наряду с этим общим процессом существуют типичные проблемы, которые требуют «развивающих решений»: более точное распределение должностных задач, обязанностей и прав; исключение дублирования при выполнении функций; усталость, наступающая от физических и психологических нагрузок, и др.

В-третьих, посильной оказалась проблема улучшения психологического климата в коллективе. В значительной мере это происходит благодаря «нарыванию» ситуации «Если не мы, то кто? » Постоянно работать в психологическом дискомфорте тяжело и люди стремятся привести в действие неформальные рычаги влияния на отношения между собой, чтобы вывести их на более высокий или, по крайней мере, «компромиссный» уровень.

Для системы социальной защиты весьма важной была названа проблема «защиты самих защищающих». Специалисты и руководители в качестве примеров приводили ситуации, когда «полевые» работники, специалисты по социальной работе и руководители подразделений оказывались «в зоне повышенного риска» из-за непредсказуемого поведения защищаемых. Это приводило часто не только к психологическим расстройствам и травмам защищающих, но представляло опасность для жизни.

То есть нужно разработать, прежде всего, соответствующее законодательство, которое бы обеспечивало правовую защиту работников системы социальной работы от различных посягательств.

Как весьма значимую и очень болевую расценили опрошенные проблему психологической разгрузки, снятия напряжения. На них, так же как и на «полевых» работников социальной сферы, ежедневно буквально обрушивается негативная, «черная информация» и фактура - неустроенность, бедность, недоедание, старческие причуды, инвалидность, злоба, ненависть и др. Поскольку большинство работающих в системе социальной защиты женщины, то они волей - неволей аккумулируют в себе все происшедшее за рабочий день и приносят напряжение в свою семью, которая в данном отношении выполняет роль «психоразрядника».

Психологический профессиональный отбор имеет огромное значение в работах, которые связаны со сложными условиями (риск, длительная изоляция, замкнутость пространства, тяжёлые климатические условия). Но психотравмирующие факторы, приводящие к невротизации, имеются и в обычных широко распространённых профессиях, где отбор практически не проводится - это специалисты по социальной работе и психологи, чей труд требует профессионально значимые качества. Немногие люди испытывают желание лицом к лицу сталкиваться с несчастьем других.

Желание помогать не следствие стремления к власти. Работник социальной сферы идёт на огромный риск, на него воздействует вся гамма общественных явлений: от нищеты до благополучия, от власти до анархии. Необходимо обладать профессионально значимыми качествами, чтобы в процессе помощи другим не допустить собственное «самоистребление».

В задачи психогигиены входит изучение и предотвращение воздействия психотравмирующих факторов, связанных с особенностями данной деятельности.

Существует также немало конкретных способов преградить путь синдрому «выгорания»:

культивирование других интересов, совершенно не связанных с консультированием, наилучшее решение этой проблемы состоит в том, чтобы совмещать работу с учебой, исследованиями, написанием научных статей,

внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций;

поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации;

удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс;

стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничтожения и агрессивности;

способность к самооценке без упования только на уважение окружающих;

открытость новому опыту;

умение не спешить и давать себе достаточное количество времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни;

обдуманные обязательства (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам);

чтение не только профессиональной, но и другой художественной литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу;

участие в семинарах, конференциях, на которых предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;

периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;

участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с консультативной работой;

хобби, доставляющее удовольствие;

Итак, чтобы избежать синдрома «выгорания», специалисту нужно обязательно оценивать свою жизнь вообще - живет ли он так, как ему хочется. Если существующая жизнь не удовлетворяет, необходимо выяснить, что нужно сделать для положительных сдвигов. Только должным образом заботясь о качестве своей жизни, можно остаться эффективным работником.

Профессионализация - целостный непрерывный процесс становления личности специалиста, который начинается с момента выбора и принятия будущей профессии и заканчивается, когда человек прекращает активную трудовую деятельность. В литературе рассматриваются различные аспекты профессионального становления личности. Особое внимание уделяется также разработке методов и приемов преодоления профессиональных деструкций и кризисных ситуаций, которые неизбежны в профессиональном становлении.

Важным условием профессионального развития работника является осознание 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.

В работах ученых по созданию программ профессионального самосохранения, ориентирующихся на гуманистический подход в психологии, опираются на теорию самоактуализации и самореализации личности А. Маслоу, предложены следующие приемы профессионального самосохранения.

. Реализация намеченного профессионального плана (сценария профессиональной жизни).

. Преодоление дезинтегрированного сознания (то есть вытеснение так называемых «мотивов ложной самоактуализации», которые порождают несбыточные цели, мечты в ущерб стабильной целостности человека).

. Активная позиция в профессиональной жизни.

. Готовность к постоянному самоизменению, лабильность установок.

. Знание собственной индивидуальности и использование ее в профессиональной жизни.

. Освоение индивидуальной системы адекватных средств преодоления негативных состояний.

. Противодействие профессиональному старению. Особое внимание уделяется приему самосохранения, обозначенному как реализация намеченного профессионального плана. Личный профессиональный план является важным регулятором профессионализации личности, обобщая ее представления о целях и перспективах профессиональной деятельности, основных этапах, путях и средствах ее достижения, возможных препятствиях и способах их преодоления. Наличие четкой и осознанной жизненной перспективы дает человеку мощные стимулы к творчеству, рождает оптимистическое мироощущение, формирует интерес к будущему как полю самореализации. В работе по формированию личностно и социально значимых стратегий профессиональной деятельности большое значение имеет использование биографического метода, побуждающего человека к анализу своей жизни, деятельности, планов на будущее, позволяющего корректировать жизненную программу.

Главной профилактической мерой профессиональных деформаций личности должны быть постоянный творческий момент в деятельности, расширение вариантов профессиональных задач, разнообразие круга общения. Во время профессионального становления нужно создавать как бы дополнительную степень свободы, не замыкаясь в узких рамках профессиональных заданий. Важно отметить, что существенные профессиональные деформации отрицательно сказываются не только на других сферах жизни, но и на самой профессиональной деятельности, снижая ее эффективность. Основными способами защиты от деформации являются.

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

б) переоценка собственной личности и своего профессионального статуса - через оценку того, что работник социальной сферы 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 в социальной работе;

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

д) освоение новых навыков коммуникативного действия в роли обучающегося через специальный коммуникативно-игровой тренинг;

Целесообразность работ этого направления очевидна в связи с важной ролью личности в профессиональной деятельности. Особого внимания требуют молодые работники, у которых наряду с высоким уровнем профессиональных способностей не сформированы некоторые важные для деятельности личностные черты.

Формирование личности - длительный процесс. Поэтому на начальных этапах деятельности, а лучше - профессионального обучения, целесообразно учитывать индивидуальные особенности личности при построении учебно-тренировочного процесса и постановке профессиональных задач. Например, для лиц с тенденцией к слабости нервной системы, с повышенной тревожностью и неадекватно сниженной самооценкой рекомендуется соблюдение следующих правил:

а) короче задания, чаще перерывы;

б) построение учебно-тренировочного процесса от простого к сложному, только закрепив успех переходить к более сложным задачам;

в) усиление обратной связи - после каждого задания сообщать о результатах его выполнения;

г) максимальная определенность внешних оценок с акцентом на положительные стороны результата;

д) использование растянутого алгоритма - каждое рабочее

задание разбить на составные части, подробно разобрать, дать подводящие упражнения;

е) снижение уровня рабочего напряжения - избегать критики, порицания, но и чрезмерного положительного эмоционального подкрепления деятельности;

ж) избегание ситуации соревнования, предпочтительнее соревнование с самим собой по принципу «сегодня лучше, чем вчера»;

з) организация работы таким образом, чтобы человек периодически добивался успеха, что способствует повышению уверенности в себе;

д) избегание обучения и работы в группах лиц, существенно превосходящих человека по способностям и профессиональному уровню;

и) создание установки не столько на результат, сколько на процесс, способы и средства выполнения задания;

к) периодическое предложение заданий подчеркнуто гипотетического характера, в которых нет неверных решений.

Для лиц с гиперсильной нервной системой, со сниженной тревожностью, с завышенной самооценкой предпочтительнее другие, в некоторой степени противоположные, условия деятельности.

Учет индивидуальных особенностей позволяет оптимизировать учебную и профессиональную деятельность, помогает выработке личного стиля деятельности. Но сам по себе он не дает максимального эффекта и не всегда возможен. Поэтому следует целенаправленно устанавливать значимые для деятельности свойства личности, а при необходимости одновременно проводить психологическую коррекцию. Эти два процесса в большинстве случаев тесно связаны; однако идеальным является случай, когда можно обойтись без предварительной коррекции. Для этого надо начинать целенаправленное формирование личности как можно раньше, что позволяет избежать закрепления нежелательных черт. В лучшем случае при ярко выраженных способностях оно может быть начато еще в детстве подбором соответствующих спортивных занятий и педагогико-воспитательной работы. Этот процесс не должен ограничиваться рамками профессиональной деятельности. Особенно важна возможность творческого самовыражения. Поскольку основной способ бытия личности - развитие, профессиональная деятельность должна постоянно ставить перед человеком новые задачи. Застревание на одном профессиональном уровне, даже при очень высокой эффективности деятельности, как бы консервирует личность: исчезает один из важнейших стимулов ее развития - противоречие между высокой интегральной оценкой себя как профессионала и более низкой оценкой выполнения отдельных профессиональных задач. В этом случае чаще всего личность встает на путь постепенной профессиональной деформации.

Например, в качестве метода профилактики «выгорания» у сотрудников телефона доверия предложено организовать супервизию. Это может быть специально обученный человек (не один) из самих телефонистов или приходящий психотерапевт. Эта помогающая инстанция должна следить за состоянием душевного равновесия работающих, постоянно способствовать осознанию предмета, методов, целей деятельности, изменения отношения к работе каждого; повышением квалификации.

Особое внимание нужно обратить на формирование защитных механизмов у каждого работника социальной сферы. Как правило, это удается сделать только с помощью серии тренинговых групп, проводимых специалистом в области групповой психотерапии. Основные защитные механизмы устанавливаются при осознании и принятии целей, методов, своей роли (и ее границ), концепции телефонной помощи. Каждый должен ответить на вопрос: «Что я делаю?», «Кто я такой?», «Зачем я помогаю?», «Как?»

Умение справляться с собственными негативными переживаниями, с агрессией, чувством брезгливости, раздражительностью; умение не реагировать эмоционально на открытую провокацию со стороны клиентов, не принимать ее на свой счет - это навыки, помогающие предотвратить «выгорание».

Есть еще один важный фактор, провоцирующий «выгорание», который мы не обсуждали - фактор отсутствия положительного подкрепления.

Снизить действие этого фактора, наверное, может только общественное признание, выраженное более или менее конкретно - повышение престижа этого рода деятельности, больше статей, передач по радио и телевидению, посвященных сотрудникам социальных служб, специфике их работы, достижениям.

Нужно подчеркнуть, что личность развивается не только под воздействием внешнего мира. Большую роль играют тенденции саморазвития, когда свойства личности формируются исходя из потребностей самой личности, которые направлены на достижение определенного уровня самореализации. В этом смысле особенно важным является признание личностного своеобразия каждого специалиста и его права на самостоятельный поиск своего профессионального пути.

Работники социальных служб должны хорошо представлять себе профессиональные риски, их социально-психологическую и биологическую природу, иметь информацию о способах предупреждения такого рода заболеваний, правильно реагировать на их наличие. Работнику социальной сферы необходимо иметь представление о разных формах проявления психологического кризиса на том или ином этапе своей профессиональной деятельности. Организация мониторинга здоровья социального типа личности - важнейшее направление деятельности социальных служб и в целом системы социального обслуживания населения.

В условиях, когда многие функции постепенно переходят от государства к общественным организациям, принципиально важным является активизация роли этих организаций - Ассоциации работников социальных служб. Ассоциации активно способствовали созданию системы подготовки работника социальных служб в стране, включающей в себя подготовку и переподготовку специалистов для социальных служб; издание научной и учебно-методической литературы по проблемам социальной работы; разработку и принятие государственных стандартов высшего профессионального образования по социальной работе; становление социальных служб нового типа (комплексных, многопрофильных, специализированных); использование зарубежного опыта социальной работы и развитие международного сотрудничества в области социальной работы.

Представляется, что следующий этап становления профессионализма в области социальной работы потребует перестройки деятельности общественных организаций с целью их более полного и активного выражения интересов специалистов. Сотрудничество с государственными и местными органами управления должно дополняться лоббированием интересов работников социальных служб на федеральном, региональном и местном уровнях.

Изучив, различные подходы к методам профилактики «выгорания», мы можем сделать следующие выводы:

Психогигиена работника социальной службы обеспечивается его толерантностью к синдрому «выгорания». Специалист должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.

Поэтому важнейшей задачей органов управления, в ведении которых находятся социальные службы и учебные центры, осуществляющих подготовку и переподготовку социальных работников, является сохранение здоровья работника социальных служб, профилактика их профессиональных заболеваний, проведение консультаций относительно профессиональных рисков в социальной работе. Важно повышать психологическую культуру у работников социальной сферы и проводить психологические тренинги, консультации с ними. Специалисты социальной службы должны хорошо представлять себе профессиональные возможности и ограничения, постоянно учитывать свой психофизиологический и трудовой потенциал. В любом случае формирование личностных качеств необходимо начинать на ранних этапах профессионального обучения. Методами, используемыми при этом, могут быть физические упражнения, рационализация задач в беседах или лекциях, консультации психолога, психотренировка, социально-психологический тренинг, деловые игры применение длительных психолого-педагогических рекомендации по организации учебного и рабочего процесса.

На карьеру оказывают влияние, прежде всего внутренние факторы - мотивы, уровень притязаний, самооценка, здоровье и т.д., которые могут усиливаться и формироваться самим человеком. Роль внутренних факторов в карьере тем более значима, чем более зрелым является человек как профессионал и как личность.

В связи с этим необходимо изучать специфику деятельности у социального типа личности, личностно-профессиональные особенности специалиста социальной сферы и факторы, влияющие на развитие синдрома «выгорания» и других рисков, связанных с его профессиональной деятельностью, с тем, чтобы целенаправленно формировать значимые для деятельности свойства личности, а при необходимости одновременно проводить психологическую работу по предотвращению профессиональных стрессов.

.2. Исследование уровня «выгорания» сотрудников социальных служб (на примере МБУ «КЦСОН» Ленинского района ГО г. Уфа)

Основной задачей нашего исследования является - определить уровень синдрома «выгорания» у сотрудников социальных служб в процессе выполнения профессиональной деятельности.

Исследование проводилось на базе Муниципального Бюджетного Учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

Адрес: 450076, Республика Башкортостан, г. Уфа, Ленинский район, ул. МажитаГафури, д. 103.

e-mail: lens\_kson\_buh@mail.ru

Директор - Булгакова Галия Лутфеевна, тел. 251-04-35

В комплексном Центре действуют отделения:

социального обслуживания на дому;

срочного социального обслуживания;

отделение социальной помощи семье и детям.

Предметом деятельности Учреждения является социальное обслуживание населения.



Рисунок 1. Численность обслуженных граждан МБУ «КЦСОН» Ленинского района ГО г.Уфа за 2010, 2011, 2012 г.

Целями деятельности Учреждения являются обеспечение реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов муниципальной власти городского округа город Уфа Республики Башкортостан в сфере социального обслуживания населения.

Для выполнения поставленных целей Учреждение осуществляет следующие виды деятельности:

Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания:

социально-бытовых;

социально-медицинских;

психолого-педагогических;

социально-экономических;

социально-правовых;

реабилитационных.

Основными документами, регулирующими условия труда, являются:

Конституция Российской Федерации;

Трудовой Кодекс Российской Федерации;

Федеральный Закон «Об основах охраны труда в РФ», от 17.07.99 № 181-ФЗ, в котором отмечается, что одно из приоритетных направлений государственной политики в области охраны труда - «обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников»;

Федеральный закон «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний»;

Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о расследовании и учете профессиональных заболеваний».

В Учреждении наблюдается ряд организационных моментов, которые в той или иной степени препятствуют развитию синдрома профессионального «выгорания». Таковыми являются:

обсуждение профессиональных новостей. Учреждение выписывает тематические газеты и журналы. Таким образом, сотрудники более информированы;

организация и проведение различных конкурсов;

организация рабочего места в соответствии с гигиеническими правилами и нормами;

оптимальное озеленение помещения;

функционирование кабинета эмоционально-психологической разгрузки;

В исследовании приняло участие 47 человек.

Испытуемым были выданы:

Анкета;

Бланки для ответов к методикам, используемые в исследовании;

Тест-опросник УСК;

Тест-опросник Бойко В.В.

Для определения уровня эмоционального выгорания у сотрудников МБУ КЦСОН Ленинского района ГО г. Уфа мы использовали методику «Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко».

В тест входит 84 вопроса, на каждый вопрос испытуемый должен дать положительный или отрицательный ответ.

Методика позволяет оценить наличие «выгорания» по трем шкалам: «напряжение», «резистенция», «истощение», которые включают в себя по четыре симптома:

«Напряжение» - переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия.

«Резистенция» - неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей.

«Истощение» - эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения.

По количеству полученных баллов по каждому симптому можно говорить о его степени выраженности: не сложившийся симптом, складывающийся симптом или уже сложившийся симптом.

Находится общий итоговый показатель по сумме баллов по всем двенадцати симптомам. Этот показатель может говорить об отсутствии «выгорания», о начинающемся «выгорании» либо об имеющемся «выгорании». Эта методика дает подробную картину синдрома.

Обработка результатов: в соответствии с «ключом» производится подсчет:

) подсчитывается сумма баллов для каждого симптома «выгорания»;

) подсчитывается сумма баллов по каждому симптому для каждой фазы формирования «выгорания»;

) определяется итоговый балл синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех симптомов.

Для исследования локуса контроля была использована методика «Уровень субъективного контроля».

Опросник состоит из 44 утверждений. Испытуемый отвечает по следующему критерию: «-3 -2 -1 0 +1 +2 +3», в котором ответ «+3» означает - полностью согласен, «-3» - полностью не согласен.

Обработка данных: обработка результатов тестов состоит из трех этапов:

) Подсчет «сырых» баллов с помощью «ключа»;

) Перевод «сырых» баллов в стены;

) Построение профиля по семи шкалам.

На основе полученных результатов анкетного опроса, мы проанализировали социально-демографические параметры респондентов. К этим параметрам можно отнести: возраст испытуемых, стаж профессиональной деятельности, семейное положение, образование, удовлетворенность профессиональной деятельностью, условия работы, интенсивность физических, психоэмоциональных и интеллектуальных нагрузок.

Важной социально-демографической особенностью является возрастной критерий респондентов. Средний возраст испытуемых составил 45,4 года.

Анализ анкеты показал, что в браке состоит 72,3% испытуемых, а 27,7% респондентов соответственно не состоят в браке. 10,6 % опрошенных имеют среднее образование, средне профессиональное образование имеют 57,5 % опрошенных, высшее образование имеют 31,9 % опрошенных сотрудников. Все респонденты, вошедшие в выборку, жители г. Уфы. Социальные работники, принявшие участие в исследовании имеют различный профессиональный стаж, который мы условно разделили на три группы: от 0 до 5 лет имеют 68,6% респондентов; от 5 до 10 лет -26,4%; свыше 10 лет - 5% респондентов.

При ответе на вопрос анкеты об удовлетворенности условиями труда, результаты распределились следующим образом: 18,2% респондентов полностью удовлетворены условиями труда; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены - 32,4 % опрошенных; затруднились ответить - 9,1 % респондентов; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены - 31,8% опрошенных; совсем не удовлетворены - 8,5 % респондентов.

Ни один респондент из выборки полностью не удовлетворен размером заработной платы. Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены - 13,3 % опрошенных; затруднились ответить - 19,2% респондентов; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены - 29,8% опрошенных и полностью не удовлетворены - 37,7 % респондентов.

При анализе анкетного опроса по критерию разнообразия выполняемых работ получены следующие результаты: 19,6 % опрошенных удовлетворены разнообразием выполняемых работ; 37,9 % респондентов скорее удовлетворены, чем не удовлетворены; 21 % опрошенных затруднились ответить; 10 % респондентов - скорее удовлетворены, чем не удовлетворены и 11,5 % полностью не удовлетворены разнообразием выполняемых работ.

С помощью анализа анкетных данных на вопрос о возможности повышения квалификации получены следующие результаты: 21,9 % опрошенных удовлетворены своим повышением квалификации; 28,3% опрошенных скорее удовлетворены, чем не удовлетворены; 31,6% опрошенных - затруднились дать ответ; 9,6 % - скорее не удовлетворены, чем удовлетворены и 8,6% респондентов полностью не удовлетворены повышением своей квалификации.

Об удовлетворенности респондентов престижностью выполняемой работы, можно сказать следующее, 15,5% опрошенных полностью удовлетворены престижностью, 34,7% - скорее удовлетворены, чем не удовлетворены; 24,6% - затруднились дать ответ; 23,3 % - скорее не удовлетворены, чем удовлетворены и 1,9 % опрошенных полностью не удовлетворены престижностью работы.

В результате анкетного опроса мы определили степень удовлетворенности опрошенных отношениями с руководителем и взаимодействием в коллективе. В итоге, 37,1% респондентов удовлетворены отношениями с руководителем; 29,7 % - скорее удовлетворены, чем не удовлетворены; 27,1 % - затруднились дать ответ; 4,3% опрошенных скорее не удовлетворены, чем удовлетворены и 1,8 % респондентов - полностью не удовлетворены.

Следующим образом обстоят дела с удовлетворенностью отношениями в коллективе: 63% респондентов полностью удовлетворены отношениями в коллективе; 25,1% - скорее удовлетворены, чем не удовлетворены; 1,1 % - затруднились дать ответ; 9,1 % - скорее не удовлетворены, чем удовлетворены и 1,7 % - полностью не удовлетворены отношениями в коллективе.

С помощью анкетного опроса мы выявили степень удовлетворенности организацией работы. В процентном соотношении это выглядит так: 12,3% респондентов полностью удовлетворены организацией работы; 37% - скорее удовлетворены, чем не удовлетворены; 16,5 % - затруднились дать ответ; 17,2 % - скорее не удовлетворены, чем удовлетворены и 17 % респондентов - полностью не удовлетворены.

С помощью анкетного опроса, мы смогли рассмотреть степень физических, психоэмоциональных и интеллектуальных нагрузок. 37,1% опрошенных всегда чувствуют физические нагрузки, 52,3 % респондентов иногда ощущают физические нагрузки и 10,6 % - никогда не ощущают физические нагрузки. 29,1 % респондентов всегда ощущают психоэмоциональные нагрузки, 41,3 % - иногда ощущают и 29,6 % опрошенных никогда их не испытывают. 19,4% респондентов всегда ощущают интеллектуальные нагрузки, 38,9% - иногда испытывают и 41,7 % опрошенных никогда не ощущают интеллектуальных нагрузок в профессиональной деятельности.

С помощью методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко» мы исследовали уровень «эмоционального выгорания». Полученные результаты с помощью данной методики представлены в таблице (см. Таблица 1).

Таблица 1. Результаты опроса сотрудников МБУ «КЦСОН» Ленинского района ГО г.Уфа по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Степень выраженности симптомов эмоционального выгорания | Напряжение | Резистенция | Истощение | Выгорание |
| Не сложившийся симптом | 19 | 20 | 27 | 17 |
| Симптом в фазе формирования | 54 | 36 | 55 | 67 |
| Сложившийся симптом | 27 | 44 | 18 | 16 |

Сформированный синдром «эмоционального выгорания» свойствен в большей степени группе в возрасте от 20 до 35 лет (87,3 %), «эмоциональное выгорание» отсутствует у 59,6 % респондентов возрастной группе от 36 до 55 лет. Этот факт можно объяснить тем, что у специалиста в зрелом возрасте уже пройден этап профессионального становления и адаптации к профессии, определены конкретные профессиональные цели, сформированы профессиональные интересы, выработаны механизмы профессионального самосохранения. Таким образом, можно сделать вывод, что в социальной работе у молодых специалистов больше риск возникновения синдрома эмоционального «выгорания».

В группах социальных работников, имеющих семью и незамужних, нет явных различий по уровням «выгорания». Семья, скорее всего, должна выступать в качестве фактора, снижающего влияние различных профессиональных стрессов, т.к. выполняет рекреационную и психотерапевтическую функцию, связанную с психологической поддержкой членов семьи. Однако сам факт наличия семьи не снижает риск развития «выгорания».

Профессиональное «выгорание» в фазе формирования свойственно в большей степени специалистам со средне специальным образованием (58,7 %). В группе специалистов с высшим образованием выявлено меньшее количество случаев эмоционального «выгорания»: синдром «эмоционального выгорания» отсутствует у 53,8 % социальных работников, имеющих высшее образование. Наличие высшего образования, на наш взгляд, снижает риск возникновения «выгорания», так как высокая профессиональная подготовка дает специалисту широкий спектр вариантов, способов и приемов решения профессиональных задач и проблем, возникающих в процессе работы. Тем самым снижается неудовлетворенность собой, тревога и депрессия, вызванная недостатком профессиональных знаний и умений.

Из отчета Министерства труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан от 01.01.2013 г. были извлечены следующие данные:

Таблица 2. Образовательный уровень руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория должностей | Численность | Образовательный уровень | | Обуч-ся в ВУЗах, СУЗах | Обучались на курсах повышения квалификации |
|  |  | Высшее | Среднее профильное |  |  |
| Руководители | 444 | 305 | 139 | 12 | 47 |
| Специалисты | 861 | 380 | 481 | 23 | 53 |
| Педагоги | 713 | 348 | 365 | 18 | 76 |
| Медицинские работники | 1176 | 135 | 1041 | 28 | 38 |
| Всего | 3194 | 1168 | 2026 | 81 | 214 |
| в т.ч. в % |  | 36,6 | 63,4 | 2,5 | 6,7 |

Штатная численность - 959 человек (в том числе 206 - рабочие профессии).

Фактически занято (руководители и специалисты) - 741 человек.

От общего числа фактически занятых:

высшее профессиональное образование - 614 (83 %);

среднее профессиональное образование - 115 (17 %).

Таким образом, сотрудникам социальных служб необходимо регулярно повышать квалификацию, так как это напрямую влияет на качество оказываемых услуг, на психологическое состояние специалистов.

В группе опрошенных со сложившимся синдромом «эмоционального выгорания» преобладают профессионалы, находящиеся в должности социального работника (46,2 %). Отсутствие «эмоционального выгорания» в большей степени присуще специалистам по социальной работе (36,4 %). Этот факт мы объясняем тем, что специалист, работающий в должности социального работника, непосредственно общается с клиентами, осуществляя патронаж или оказывая социальную помощь. Он в большей степени испытывает психоэмоциональные нагрузки, сталкивается с горем, отчаянием людей, переживает и сочувствует им.

Начальники, заведующие, ведущие специалисты служб социальной защиты населения имеют разную степень выраженности эмоционального «выгорания». Специалисты высокого должностного статуса также подвержены эмоциональному «выгоранию», но оно вызвано комплексом других причин, например, это может быть большая ответственность за принятые решения и в целом за организацию трудового процесса.

В группу респондентов с отсутствием «эмоционального выгорания» вошли социальные работники, удовлетворенные условиями труда (45,5 %). На основании этого можно сделать вывод о том, что благоприятные условия труда снижают риск развития «выгорания», являются фактором, ослабляющим влияние профессиональных стрессов.

Большинство социальных работников, удовлетворенных возможностью повышения квалификации, составили группу специалистов с отсутствием синдрома «эмоционального выгорания» (54,5 %). Мы объясняем это тем, 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 - курсами, семинарами, разовыми программами и др. Следовательно, высокая возможность повышения квалификации снижает риск развития «выгорания».

Особое место в рабочей ситуации занимают контакты с коллегами и руководством. Поскольку в основе профессионального «выгорания» лежат проблемы общения, взаимодействие с коллегами может стать дополнительным источником эмоционального стресса, а значит, и источником «эмоционального выгорания».

Важным фактором развития профессионального «выгорания» являются отношения с непосредственным руководителем. В группе специалистов, у которых отсутствует синдром «эмоционального выгорания», 66,4 % удовлетворенных отношениями с руководителем. В группе специалистов со сложившимся синдромом нет полностью удовлетворенных отношениями с руководителями. Скорее не удовлетворены отношениями с руководителем 45,1% респондентов. Из этого можно сделать вывод, что напряженные отношения с руководителем повышают риск развития «эмоционального выгорания».

Работники, у которых не выявлен синдром «эмоционального выгорания» в 54,1 % случаев удовлетворены отношениями в коллективе и в 27,0 % - скорее, удовлетворены. В группе специалистов с высоким уровнем «эмоционального выгорания» 46,7 % не удовлетворены отношениями в коллективе. При этом, неблагоприятные отношения в коллективе являются фактором развития таких симптомов «выгорания», как эмоциональное истощение и деперсонализация. Таким образом, чем больше специалист удовлетворен отношениями в коллективе, тем меньше у него риск возникновения профессионального «выгорания».

С целью выявления направленности личности нами был использован опросник «Уровень субъективного контроля». Результаты, полученные с помощью этой методики, представлены в таблице 3.

Таблица 3. Результаты, полученные с помощью опросника «Уровень субъективного контроля»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шкала интернальности | Отсутствие «выгорания» | «Выгорание» в стадии формирования | Сложившийся синдром «выгорания» |
| ОИ | 6,5 | 4,5 | 4,1 |
| ОД | 6,0 | 4,7 | 4,6 |
| ОН | 6,8 | 4,1 | 3,0 |
| ОС | 6,7 | 5 | 4,3 |
| ОП | 7,3 | 4,6 | 3,1 |
| ОМ | 6,1 | 4,7 | 5 |
| ОЗ | 6,2 | 5,8 | 5,6 |

В группе социальных работников с высокими показателями «эмоционального выгорания» преобладают лица с низкими показателями интернальности по таким шкалам, как общаяинтернальность (4,1), интернальность в области неудач (3,0), по шкале интернальности в области производственных отношений (3,1). Показатели по этим шкалам значительно выше у специалистов с отсутствием синдрома эмоционального «выгорания»: общаяинтернальность (6,5), интернальность в области неудач (6,8), интернальность в области производственных отношений (7,3). Показатели интернальности у группы респондентов в стадии формирования «выгорания» приближены к группе со сложившимся синдромом по таким шкалам, как интернальность в области достижений, интернальности в области неудач, интернальности в области семейных отношений, по шкале интернальности в межличностных отношениях. Показатели интернальности в области здоровья приблизительно одинаковы в группах с разной степенью «выгорания».

Из полученных результатов видно, что специалисты с экстернальным локусом контроля в большей степени подвержены «выгоранию», чем с интернальным локусом. Риск развития «выгорания» повышается при низких показателях по таким шкалам, как общая интернальность, интернальность в области неудач, по шкале интернальности в области производственных отношений. Таким образом, локализация контроля над значимыми событиями влияет на развитие синдрома профессионального «выгорания» у работников социальных служб.

При помощи статистического анализа выявлены достоверные различия между группой испытуемых с отсутствием «выгорания» и группой со сложившимся синдромом «выгорания» по таким шкалам, как интернальность в области неудач, интернальность в области производственных отношений, интернальность в области семейных отношений. В группах специалистов со сложившимся синдромом и синдромом «выгорания» в фазе его формирования достоверных различий не выявлено.

Таким образом, можно сделать вывод, что в большей степени все 4 симптома (пометодике «Диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.») находятся в стадии формирования.

В результате проведенного исследования можно сделать вывод о том, что проблема выгорания действительно характерна для сотрудников социальных служб, у 67 % опрошенных в разной степени выявлен синдром выгорания. Проанализировав ответы респондентов с высокой степенью выгорания можно выделить следующие факторы, влияющие на формирование синдрома выгорания:

слабая мотивация (низкий уровень оплаты труда);

личностные качества;

квалификация специалиста.

2.3 Рекомендации по профилактике «выгорания» сотрудников «Комплексного центра социального обслуживания населения» Ленинского района городского округа г. Уфа

Из полученных данных, в результате исследования, было выявлено, что квалификация играет немаловажную роль в процессе «выгорания». Это связано с тем, что знания быстро устаревают. В американской литературе фигурирует даже единица измерения устаревания знаний специалиста, так называемый «период полураспада компетентности», заимствованный из ядерной физики. В данном случае это означает устарение полученных знаний, по мере появления новых знаний, по мере появления новой информации компетентность специалиста снижается на 50%.Активная профессиональная позиция, принятие ответственности на себя за свою работу, свой профессиональный результат, за свои решения, действия, изменение поведения, действия по изменению стрессогенной ситуации. Необходимо следить за своевременным повышением квалификации сотрудников.

Следующим фактором «выгорания» являются условия труда. Нужно сделать их более благоприятными. Необходимо чёткое разграничение обязанностей, функций и полномочий сотрудников, дабы избежать недоразумений, приводящих к конфликтам с руководством. Ввести четкий распорядок дня, не забывая при этом про небольшие перерывы в работе. Необходимо создание, поддержание «здорового рабочего окружения», когда осуществляется планирование очередности, срочности выполнения дел, управление своим временем и др. Не брать работу на дом - регулярный отдых, баланс работа - досуг. «Выгорание» усиливается всякий раз, когда границы между работой и домом начинают стираться и работа занимает большую часть жизни. Необходимо иметь свободные вечера и выходные.

Следующим фактором является оплата труда. В нашей стране, к сожалению, сфера социального обслуживания, находится на периферии интересов государства. Если врачам и учителям еще поднимают зарплату, то у социальных работников такие перспективы отсутствуют. Только хорошо оплачиваемая должность вызывает уважение в обществе и обеспечивает профессиональное самоуважение. Какую пользу может принести не уверенный в себе и в завтрашнем дне человек? Жалеющий других не должен сам вызывать жалость и, тем более, жалеть сам себя. Только счастливый человек может подарить кусочек этого счастья людям, которые так в этом нуждаются (планируемое повышение заработной платы из отчета Министерства труда и социальной защиты населения представлены в приложении 4).

Задачи профилактики заключаются в создании комплекса индивидуализированных мероприятий по усилению регулирующих функций психики, развитию эмоционального самоконтроля и самоуправления, укреплению самообладания, а также нормативно-ценностную коррекцию, которая заключается во внесении определенных направлений в индивидуально-личностную систему норм и поведенческих эталонов, в соответствии с которыми клиент вносит коррективы в исполнение своих жизненных и деятельностных функций. При этом профилактика выступает как комплекс мероприятий по предотвращению развития синдрома профессионального «выгорания» и включает такие виды работ, как диагностика, просвещение, консультирование, а также коррекция.

Для выполнения психотехнических упражнений не требуется большого количества времени и специальных помещений. Самостоятельно или в паре с другим сотрудником их можно выполнять в перерыве или после рабочего дня.

К первому типу подобных упражнений относятся упражнения-релаксации. В любой профессии, изобилующей стрессогенными ситуациями, важным условием сохранения и укрепления психического здоровья работника выступает его умение вовремя «сбрасывать» напряжение, снимать внутренние зажимы, расслабляться. В течение небольшого времени, затраченного на выполнение психотехнических упражнений, можно снять усталость и обрести состояние внутренней свободы, стабильности, уверенности в себе. Для усиления эффекта упражнений-релаксаций можно рекомендовать использование цвета:

если Вы ощущаете, что Вам недостает жизненной энергии - смело используйте красный цвет;

если Вам не хватает чувства психологической свободы и умения приспосабливаться к внешним обстоятельствам - работайте с оранжевым цветом;

желтый цвет поможет Вам, если Вы чувствуете упадок сил и хотели бы получить заряд активности, если Вы находитесь в конфликте с самим собой;

при равнодушии и чувстве апатии, при желании быть более открытым и более спокойным Вам поможет зеленый цвет;

голубой цвет следует использовать, если Вас тяготят ваши обязанности, если Вы действуете, не задумываясь о последствиях своих поступков;

если Вы проявляете излишнюю эмоциональность и не контролируете свои реакции, используйте синий цвет;

фиолетовый цвет оказывает большое влияние на область чувств, именно его надо использовать, если Вы часто по необъяснимым причинам испытываете горечь, чувствуете себя обманутым, вас мучают сомнения, и Вы впадаете в состояние депрессии.

Игры-формулы, в свою очередь, используются для вербального (словесного) самовнушения. Формулы могут произноситься про себя или вслух по дороге на работу, в процессе рабочего дня, перед трудной ситуацией. Произнесение формул необязательно проводится точно по тексту. Можно проявлять индивидуальные варианты и отступления в виде выбора стиля формул, слов, длительности фраз и т.п. Важно найти свой собственный язык, наиболее эффективно на вас воздействующий. Если, например, Вы - человек, не терпящий приказов и директив, тогда постройте текст формулы в мягкой манере, в форме убеждения: «Я спокоен и уверен в себе. Я должен сохранять внутреннюю стабильность, потому что впереди у меня трудный разговор». Если Вы - человек эмоциональный, тогда ваш текст должен содержать яркие прилагательные: «Я испытываю спокойствие и уверенность в себе. Я должен сохранять внутреннюю стабильность, как мощный фундамент великолепного здания». Если же Вы - человек сдержанный и в то же время сильный, энергичный, ваша формула должна звучать как краткий и резкий приказ или команда: «Я должен быть спокойным! Спокойно! Уверенность в себе!». Тексты формул составляются заранее, но иногда могут использоваться спонтанные самоприказы, возникающие в ситуации «здесь и сейчас».

Для того чтобы формулы были эффективны, помните о следующих правилах:

. Для оперативного пользования формулой желательно иметь короткий текст из нескольких фраз.

. Большое значение имеет начало формулы.

. Формулу самовнушения необходимо повторять несколько раз (иногда до семи раз).

. Важно непоколебимо верить в «магические свойства» произносимых Вами слов.

. Проговаривать формулы надо в состоянии сосредоточенности, сконцентрировав волю.

Вот несколько формул, которые можно взять на вооружение:

Уверенность в себе. «Я человек смелый и уверенный в себе. Я все смею, все могу» (последнюю фразу можно повторять несколько раз).

Спокойствие, стабильность. «Я хочу быть спокойным и стабильным. Я хочу быть уверенным в себе»

Следующая формула поможет перед сложным разговором.

Спокойствие. «Я спокоен и уверен в себе. У меня правильная позиция. Я готов к диалогу и взаимопониманию».

Снятие усталости и восстановление работоспособности. «Я верю в то, что могу легко и быстро восстанавливаться после работы. Всеми силами я стараюсь ярко почувствовать себя бодрым и энергичным после работы. После работы я чувствую бодрость, молодую энергию во всем теле».

Большое значение для противостояния выгоранию и сохранения профессионального здоровья специалистов имеют модели преодолевающего поведения.

Конструктивными следует считать поиск социальной поддержки и уверенные действия. Неконструктивные способы поведения - избегание, манипулятивные и агрессивные действия - сопряжены с высоким уровнем выгорания и профессиональной дезадаптацией.

Важно помнить, что положительные эмоции менее устойчивы и более затратны в плане психологической энергии. Негативные эмоции подпитывают сами себя, и чем больше мы в них погружаемся, тем дольше они будут длиться и могут постепенно перейти в негативное мировосприятие.

Поэтому каждый человек может осознанно выбрать - будет ли он выгорать под напором внешних обстоятельств, иногда действительно очень неблагоприятных, или прилагать энергию для поиска новых ресурсов своей личности через нахождение новых смыслов, позитивных моментов и просто через переживание сиюминутных приятных ощущений.

Основные подходы к работе с профессиональным выгоранием сотрудников:

Забота о себе и снижение уровня стресса:

стремление к равновесию и гармонии, здоровому образу жизни, удовлетворение потребности в общении;

удовольствие (релаксация, игра);

умение отвлекаться от переживаний, связанных с работой.

Трансформация негативных убеждений, чувства отчаяния, утрата смысла и безнадежности:

стремление находить смысл во всем - как в значительных событиях жизни, так и в привычных, повседневных заботах;

стремление бороться со своими негативными убеждениями;

создание сообщества.

Саморегуляция.

Саморегуляция - это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

Эффекты саморегуляции:

эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности),

эффект восстановления (ослабление проявлений утомления),

эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Способы саморегуляции:

смех, улыбка, юмор;

размышления о хорошем, приятном;

различные движения типа потягивания, расслабления мышц;

рассматривание цветов в помещении, пейзажа за окном, фотографий, других приятных или дорогих вещей;

вдыхание свежего воздуха;

чтение стихов;

высказывание похвалы, комплементов кому-либо просто так.

Работа с супервизором.

«Супервизия - это сотрудничество двух профессионалов (более опытного и менее опытного, или равных по опыту), в ходе которого специалист может описать и проанализировать свою работу в условиях конфиденциальности».

Супервизия позволяет:

поделиться своими чувствами;

выявить и обозначить затруднения, которые возникли в работе с клиентом;

получить обратную связь о проделанной работе;

проанализировать причины своих затруднений;

расширить свои теоретические и практические представления;

наметить пути дальнейшей работы с клиентом.

Советы на каждый день:

. Выделите в жизненном графике время, которое будете проводить с семьей и друзьями.

. Откладывание на следующий день является стрессовым фактором, поэтому то, что Вы хотели сделать завтра, сделайте по возможности сегодня.

. Уделяйте больше внимания своей физической форме, находите ежедневно время для гимнастики и физзарядки.

. Высыпайтесь. Ложитесь спать вовремя, чтобы нормально отдохнуть.

. Откажитесь от перфекционизма. Не все вещи, которые надо делать, стоит делать хорошо. Совершенство не всегда достижимо, а если и достижимо, то оно не всегда этого стоит.

. Не миритесь с тем, что плохо работает. Если стеклоочиститель автомобиля или тостер - источник постоянного раздражения, то отремонтируйте их или купитеновые.

. Считайте Ваши удачи. На каждую сегодняшнюю неудачу или невезение найдется 10 или более случаев, когда Вам повезло. Думайте о них.

. Улучшайте внешний вид (хорошая прическа, аккуратный костюм). Если Вы будете выглядеть лучше, то это может заставить Вас и чувствовать себя лучше.

. Делайте выходные дни как можно более разнообразными.

. Прощайте и забывайте. Примите тот факт, что люди вокруг нас, мир, в котором мы живем, несовершенны.

. Контролируйте эмоции, особенно приступы гнева. Избегайте вспышек ярости, а если все-таки разозлились, старайтесь держать гнев под контролем, чтобы не дать ему воли.

. Эффективно используйте время. Не отступайте от своего графика.

. Живите в согласии со своими ценностями. Определите, что для Вас важно, а что - нет. Поставьте перед собой значительные и по-настоящему стоящие цели.

. Смейтесь над жизненными неурядицами и не будьте слишком строги к самому себе.

Выводы по главе

В данной главе мы рассмотрели основные направления профилактики синдрома профессионального «выгорания» и пришли к выводу, что профессиональная помощь при «выгорании» может осуществляться двумя способами: работа с лицами, подверженными «выгоранию», и работа над факторами выгорания.

Главными направлениями, предотвращающими «выгорание» специалистов по социальной работе являются:

развития знаний, навыков и умений (так как в последнее время появились большие возможности для получения высшего образования, повышения квалификации;

развития содержания труда (необходимо более точное распределение должностных задач, обязанностей и прав, исключение дублирования при выполнении функций);

система улучшения психологического климата в коллективе (люди стремятся привести в действие неформальные рычаги влияния на отношения между собой, чтобы вывести их на более высокий или, по крайней мере, «компромиссный» уровень).

Основной профилактической мерой профессиональных деформаций личности должны быть постоянный творческий момент в деятельности, расширение вариантов профессиональных задач, разнообразие круга общения.

По результатам исследования мы сделали вывод, по каким направлениям нужно провести профилактику профессионального «выгорания».

Разработаны рекомендации по профилактике «выгорания» сотрудников МБУ«КЦСОН» Ленинского района ГО г.Уфа.

Заключение

Профессиональное «выгорание» - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. «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 и отношениях с партнерами.

Профессиональное «выгорание» опасно своими последствиями. Если не обращать внимания на появившиеся признаки «выгорания», то дальше последуют такие крупные неприятности, как депрессии, нервные срывы, психосоматические расстройства.

Профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Прежде всего - это руководители, медицинские и социальные работники, консультанты, преподаватели, полицейские и т. п.

Замечено, что симптоматика профессионального выгорания может быть «инфекционной» и проявляться не только у отдельных работников, но и у целой организации. В данном случае выгорание проявляется в том, что у подавляющего большинства сотрудников присутствует внутреннее физическое или эмоциональное состояние с одними и теми же симптомами, а также одни и те же формы поведения.

Однако, существуют люди, которые с меньшим риском для здоровья и менее выраженным снижением эффективности переживают синдром профессионального «выгорания». В первую очередь это люди, имеющие хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии. Также это люди, имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Были рассмотрены теоретические аспекты синдрома «выгорания».

Синдром профессионального «выгорания» развивается в процессе профессиональной деятельности социального работника. Важно отметить, что авторы статей и работ по профессиональному «выгоранию», говорят о нем неоднозначно. В одном случае как о профессиональной деформации, которая негативно отражается на профессиональной деятельности социального работника, а в другом - как о механизме психологической защиты, который позволяет регулировать психику и защищать её от негативных эмоциональных воздействий.

Таким образом, в результате проведенного исследовании можно сделать вывод о том, что проблема выгорания действительно характерна для сотрудников социальных служб, у 67 % опрошенных в разной степени выявлен синдром выгорания. Проанализировав ответы респондентов с высокой степенью выгорания можно выделить следующие факторы, влияющие на формирование синдрома выгорания:

слабая мотивация (низкий уровень оплаты труда;

личностный фактор;

квалификация специалиста.

Исходя из результатов исследования, мы сделали вывод, что необходимо:

регулярно повышать квалификацию, получать новые знания;

нужно помогать специалистам вырабатывать собственный механизм профессионального самосохранения, разработать индивидуальный комплекс мероприятий, препятствующих возникновению профессионального «выгорания»;

повысить заработную плату работникам социальной сферы.

Воздействие на факторы «выгорания», и проведение мер по профилактике способствуют сохранению профессионализма специалиста.

Основными направлениями, предотвращающими «выгорание» специалистов по социальной работе являются:

развития знаний, навыков и умений (так как в последнее время появились большие возможности для получения высшего образования, повышения квалификации;

развития содержания труда (необходимо более точное распределение должностных задач, обязанностей и прав, исключение дублирования при выполнении функций);

система улучшения психологического климата в коллективе (люди стремятся привести в действие неформальные рычаги влияния на отношения между собой, чтобы вывести их на более высокий или, по крайней мере, «компромиссный» уровень).

Список использованных источников и литературы

Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 30 декабря 2008 года.

2. Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ.

. Федеральный Закон «Об основах охраны труда в РФ», от 17.07.99 № 181-ФЗ с изменениями от 20 мая 2002 года.

. Федеральный закон «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» от 24 июля 1998 г. N 125-ФЗс изменениями от 11 февраля 2002 года.

. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о расследовании и учете профессиональных заболеваний» от 15.12.2000 N 967.

Специальная литература

. Аболин Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека. - Казань: Издательство Казанского университета, 2005. - 261 с.

7. Абрумова А.Г. Психологический кризис и его динамика. М.: Наука, 2005. - 258 с.

. Авхименко М.М. Некоторые факторы риска труда медика. Медицинская помощь. - М.: Медицина, 2008. - № 2. - С. 25-29.

. Анциферова Л.И. Условия деформации личности. - М.: Наука, 2008. - 174 с.

. Аминов А.Н. Российская энциклопедия социальной работы. Синдром эмоционального сгорания: В 2 т. Т. 2. М., 2005. - 127 с.

. Ахмадинуров Р. М. Экономическое пространство социальной работы. - Уфа, 2008. - 303 с.

. Баробанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания». Учебное пособие. - М.: Педагогика, 2005. - 527 с.

. Белов В. М. Психология здоровья. - СПб.: Алетейя, 2005. - 231 с.

. Бодров В. А. Профессиональное утомление: фундаментальные и прикладные проблемы. - М.: Институт психологии РАН, 2009. - 552 с.

. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Учебное пособие. - М.: Наука, 2006. - 254 с.

. Боровикова С. А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. Учебное пособие. - М.: Просвещение, 2010. - 328 с.

. Васильев И. А. Мотивация и контроль действий. Учебное пособие. - Харьков, 2006. - 168 с.

. Васильева Н.Ю. Психологический портрет социального работника. Социальная работа.- 2009.- №5. 50 с.

. Водолазкова Т.П. Боровикова С.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. - СПб.: Издательство СПб, 2009 . - 195 с.

. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях/Психология здоровья. - СПб.: Издательство СПб ГУ, 2010. -463 с.

. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика (2-е изд.). - СПб.: Питер, 2008. - 336с.

. Демидова Т.Е. Профессиональное общение социального работника. - М, 2009. - 211с.

. Демина А. Д. Психологическая адаптация к умственному труду в условиях нервно-эмоционального напряжения. Учебное пособие. - М.: Просвещение, 2006. - 236 с.

. Жуков В. И. Современная энциклопедия социальной работы - [2-е изд., доп. и перераб.]. - М. : Изд-во РГСУ, 2008. - 406 с.

. Журавлев А. Н. Сергиенко Е. А. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте. - М.: Институт психологии РАН, 2010. - 372 с.

. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер,2008. - 512 с.

. Карпова А. В. Психология труда. Учебник для ВУЗов. - М.: Изд. Дом ВЛАДОС-ПРЕСС, 2005. - 350 с.

. Козлов В.Н. Физиология и психология труда. Научные основы оценки тяжести и напряженности труда.- Саратов, 2007 . - 220 с.

. Комаров Е. И. Практическая психодиагностика. Методика и тесты. Учебное пособие. - Самара: Изд. Дом «БАХРАХ», 2007. - 272 с.

. Кочунас Р. М. Основы психологического консультирования.- М.: Академический проект, 2006. - 240с.

. Крайг Г. Психология развития. - СПб.: Питер, 2007. - 992 с.

. Крылова, А. А. Психологические проблемы самореализации личности. Учебное пособие. - СПб.: Изд. С-П ун-та, 2008. - 240 с.

. Кузнецова А. С. Основные подходы к изучению профессионального стресса. Учебное пособие. - Харьков, 2008. - 316 с.

. Лаврененко И.М. Мещанкина И.С. Роли и функции социальных работников. Профессиональная деятельность социального работника: содержание и функции. М.: Эксмо, 2009. -306 с.

. Леонов А.Б. Физиологические и психические основы труда. Учебное пособие. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2007 - 138 с.

. Малкина-Пых И.Г. Психология экстремальных ситуаций. Справочник практического психолога. М.: Эксмо, 2005. - 326 с.

. Маслач К., Пайнс Э. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2005. - 309 с.

. Моцкин, Ю. В. Психологические основы профилактики перенапряжения. Учебное пособие. - СПБ.: Алетейя, 2006 - 263 с.

. Наенко Н. И. Психическая напряжённость. - М.: Наука, 2007. - 235 с.

. Никифоров Г. С. Психология здоровья. - СПб.: Речь, 2006. - 256 с.

. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования. Учебное пособие. - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. - 221 с.

. Осухова Н.Г.Сгоревшие на работе. - М.: Владос, 2007. - 253 с.

. Полунина Н.В. Поведенческая психология здоровья. - М.: Наука, 2005. - 130 с.

. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Учебное пособие. - М.: Прогресс, 2006. - 211 с.

. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. - М.: Наука, 2006. - 180 с.

. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. - СПб.: Питер, 2006. - 207 с.

. Топчий Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития. - М.: Владос, 2007. - 304 с.

. Трунов Д.В. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме. Журнал практического психолога. - М.: Издательство МГУ, 2005. - № 8. - С. 84-89.

. Ушаков И.Б., Сорокин О.Г. Адаптационный потенциал человека. Вестник Государственной Академии Медицинских Наук. - М.: Медицина, 2005. - № 3. - С. 8-13.

. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2006. - 399 с.

. Фирсов М.В. Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений.- М.: Владос, 2009. - 432с.

. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания». Учебное пособие. - М.: Просвещение, 2008. - 356 с.

. Холмогорова А. Б. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни. Учебное пособие. - СПБ.: Алетейя, - 2005. - 213 с.

. Холостова Е. И. Социальная работа. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2010. - 859 с.

. Чутко Л. Н. Синдром менеджера. Эмоциональное выгорание и управление стрессом. - М.: Издательство «Речь», 2011. - 96 с.

. Шмелева Н.Б. Личность специалиста социальной работы. Работник социальной службы. М.: Эксмо - 2007. - 195 с.

Интернет-ресурсы

57. Социальная работа. Портал о социальной работе. <http://soc-work.ru/>

. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан. <http://mintrudrb.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

АНКЕТА

Уважаемые друзья!

Просим Вас принять участие в исследовании, направленном на изучение некоторых сторон деятельности сотрудников социальных служб.

Предлагаем Вам ответить на ряд вопросов анкеты. Это ответственная работа, требующая искренности и доброжелательного отношения с Вашей стороны.

Вся информация, касающаяся Вас лично, не подлежит разглашению.

При ответах на вопросы будьте внимательны, сначала прочитайте сам вопрос, затем варианты ответов.

. Возраст:

. Пол:

. Семейное положение:

. Образование:

. Должность:

. Стаж профессиональной деятельности: а) от 0 до 5 лет.

г) свыше 5 до 10 лет.

д) свыше 10 лет.

. Удовлетворенность выбранной профессией:

а) полностью удовлетворен;

б) скорее удовлетворен чем неудовлетворен;

в) нечто среднее между удовлетворенностью и неудовлетворенностью;

г) скорее неудовлетворен чем удовлетворен;

д) совершенно неудовлетворен.

. Укажите, пожалуйста, в какой степени Вы удовлетворены различными условиями работы.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия | Полностью удовлетворяет | Пожалуй, удовлетворяет | Трудно сказать | Пожалуй, не удовлетворяет | Полностью не удовлетворён |
| Размер заработной платы |  |  |  |  |  |
| Возможность повышения квалификации |  |  |  |  |  |
| Разнообразие выполняемой работы |  |  |  |  |  |
| Престижность работы |  |  |  |  |  |
| Отношения с непосредственным руководителем |  |  |  |  |  |
| Отношения в коллективе |  |  |  |  |  |
| Организация работы |  |  |  |  |  |

. Как часто в своей профессиональной деятельности Вы испытываете негативные состояния.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Всегда | Иногда | Никогда |
| Физические |  |  |  |
| Интеллектуальные |  |  |  |
| Психоэмоциональные |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания

Бойко В.В.»

Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание то, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

) Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.

) Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

) Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

) Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

) Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого.

) От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

) Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

) Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие)

) Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

) Моя работа притупляет эмоции.

) Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

) Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

) Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

) Работа с людьми приносит мне меньше удовлетворения.

) Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

) Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

) Мне не всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

) Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

) Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

) Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

) Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

) Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

) Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

) При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

) Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

) Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

) Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

) У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т.п.

) Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

) В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

) Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

) Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

) Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

) Я очень переживаю за свою работу.

) Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

) При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

) У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководством.

) Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

) Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

) Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

) Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

) Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.

) Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

) Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

) Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

) Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

) По работе встречаются только неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

) После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

) На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

) Успехи на работе вдохновляют меня.

) Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).

) Я потерял покой из-за работы.

) На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (партнеров).

) Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

) Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

) Я часто работаю через силу.

) Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

) В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

) Иногда я иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

) После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

) Контингент партнеров, с которыми я работаю, очень трудный.

) Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

) Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

) Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

) Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

) Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

) Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

) Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

) Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

) Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

) Работая с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

) Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

) Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

) Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

) Моя карьера сложилась удачно.

) Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

) Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

) Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

) Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

) Если представляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил

) Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

) Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

) Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила мое здоровье.

) Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

определяется сумма баллов раздельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»;

подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания»;

находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12-ти показателей.

«НАПРЯЖЕНИЕ»

Переживание психотравмирующих обстоятельств:

+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

Неудовлетворенность собой:

(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50 (5), +62(5), +74(3)

«Загнанность в клетку»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

Тревога и депрессия:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3).

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:

+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

Эмоционально - нравственная дезориентация:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

Расширение сферы экономии эмоций:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

Редукция профессиональных обязанностей:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

«ИСТОЩЕНИЕ»

Эмоциональный дефицит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

Эмоциональная отстраненность:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

Личностная отстраненность (деперсонализация):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

Психосоматические и психовегетативные нарушения:

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Интерпретация результатов. Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

и менее баллов - не сложившийся симптом,

-15 баллов - складывающийся симптом,

и более - сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов.

По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

и менее баллов - фаза не сформировалась;

- 60 баллов - фаза в стадии формирования;

и более баллов - сформировавшаяся фаза.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Методика диагностики уровня субъективного контроля (УСК) Дж.Роттера

Отвечайте на каждый из вопросов по 6-бальной шкале «-3-2-1+1+2+3»,в которой ответ «+3» означает - полностью согласен, «-3» полностью согласен. В опроснике показатели организованы в соответствии с принципом иерархической структуры системы регуляции деятельности человека и ряду ситуационно-специфических показателей. Соответственно были выделены следующие шкалы

. Шкала общей интернальности.

. Шкала интернальности в области достижений.

. Шкала интернальности в области неудач.

. Шкала интернальности в области семейных отношений.

. Шкала интернальности в области производственных отношений.

. Шкала интернальности в межличностных отношениях.

. Шкала интернальности в области здоровья.

Опросник имеет высокие показатели по надежности и валидности.

. Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от способностей и усилий человека.

. Большинство разводов происходит от того, что люди не захотели приспособиться друг к другу.

. Болезнь - дело случая; если уж суждено заболеть, то ничего не поделаешь.

. Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.

. Осуществление моих желаний часто зависит от везения.

. Бесполезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.

. Внешние обстоятельства - родители и благосостояние - влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.

. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.

. Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.

. Мои отметки в школе часто больше зависели от случайных обстоятельств, чем от моих усилий.

. Когда я строю планы, то я, в общем, верю, что смогу осуществить их.

. То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.

. Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.

. Если люди не подходят друг другу, то, как бы они не старались, наладить семейную жизнь они все равно не смогут.

. То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.

. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.

. Думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.

. Я стараюсь не планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.

. Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.

. В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.

. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.

. Я предпочитаю такое руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.

. Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.

. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха в своем деле.

. В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся в семье отношениях.

. Если я очень захочу, то смогу расположить к себе почти любого.

. На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.

. То, что со мной случается - это дело моих собственных рук.

. Трудно бывает понять, почему руководители поступают так, а не иначе.

. Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявил достаточно усилий.

. Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, что я хочу.

. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.

. Ребенка всегда можно уберечь от простуды.

. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы разрешатся сами собой.

. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.

. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было, зависит счастье моей семьи.

. Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.

. Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.

. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.

. В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.

. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны винить в этом только самих себя.

. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.

. Большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, незнания или лени и мало что зависело от везения или невезения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Параметры повышения заработной платы отдельным категориям работников в соответствии с указом Президента РФ от 07.05.2012 N 597 «О МЕРОПРИЯТИЯХ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ»

