Содержание

Введение

. Теоретическое обоснование синдрома «профессионального сгорания» социальных работников

.1 Профессиональное сгорание и его характеристика

.2 Синдром эмоционального сгорания и его характеристика

.3 Требования, предъявляемые к деятельности социальных работников

.3.1 Требования к специалисту по социальной работе

.3.2 Требования к социальному работнику

.3.3 Мотивация труда

.4 Профессиональное сгорание и его признаки

. Моделирование практических ситуаций по профилактике профессионального сгорания социальных работников

.1 Методы, используемые для профилактике профессионального сгорания

.2 Решение ситуационных задач

Заключение

Список используемых источников

Введение

Профессиональная деятельность претерпевает существенные изменения в особо неблагоприятных и экстремальных условиях труда. Социальным работникам, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственно, как и другим специалистам системы «человек - человек», профессиональное заболевание, называемое синдромом «эмоционального сгорания». Это связано с тем, что в своей деятельности социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором», что также относится к факторам профессионального риска.

Одной из актуальных проблем в настоящее время является «профессиональное сгорание» молодого специалиста, оно обусловлено тем, что многие молодые специалисты подвержены эмоциональному истощению, что приводит к неспособности и нежеланию заниматься своим родом деятельности.

Данная проблема и исследования были раскрыты в работах таких авторов как Марушина В.Н (2000г); К.Маслач (1982г); В.В. Бойко (2006г); Баканова А.А (2003Г); Акиндинова И.А (2003г); Лешукова Е.(2006Г).

Цель курсовой работы заключается в том, чтобы изучить, выявить проблемы профессионального сгорания и определить пути решения данной проблемы.

Объектом является профессиональное сгорание молодых специалистов социальных служб.

Предмет - механизмы сгорания молодого специалиста.

В данной работе необходимо решить следующие задачи:

. Изучить теорию синдрома «профессионального сгорания» социальных работников.

. Выявить признаки влияющие на появления синдрома «профессиональное сгорание».

. Описать методы, используемые для профилактики «профессионального сгорания».

В качестве основных методов, которые используются для выполнения данной работы, являются:

Теоретические (изучение, анализ и синтез научной, научно-методической и др. литературы);

Эмпирические (решение практических ситуаций);

Научная и практическая значимость исследуемой работы.

Представленный теоретический материал по решению сгорания молодых специалистов будет способствовать в дальнейшем как средство профилактики и коррекции профессиональных стрессовых расстройств.

. Теоретическое обоснование синдрома «профессионального сгорания» социальных работников

.1 Профессиональное сгорание и его характеристика

История профессионального сгорания.

Термин - «эмоциональное сгорание» был введен одним из американских психиатров в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном 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. Сущности этого заболевания были посвящены исследования многих ученых.

При изучении личностного фактора некоторые исследователи принимали во внимание следующие показатели: возраст, пол, семейное положение, стаж, образовательный уровень, стаж данной работы, социальное происхождение. Однако, оказалось, что они не связаны с уровнем «эмоционального сгорания». Другие исследователи уделяли особое внимание связи мотивации и «сгорания»; изучали, в частности, такие мотивы трудовой деятельности, как удовлетворенность зарплатой, чувство собственной значимости на рабочем месте, профессиональное продвижение, самостоятельность и 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 «сгоранию» и социальных работников, испытывающих недостаток самостоятельности («сверхконтролируемые»). Один из исследователей особо важное, значение, придает разрешению стрессовых ситуаций. Он считает наиболее уязвимыми тех, кто реагирует на стрессы агрессивно, несдержанно, поддаваясь соперничеству. Стрессогенный фактор вызывает у таких людей, как правило, чувство подавленности, уныния из-за неосуществления того, чего хотелось достичь.

Еще один из ученых характеризует подверженных синдрому «сгорания», как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на помощь другим, и одновременно неустойчивых, интравертных, одержимых навязчивой идеей (фанатичных), пламенных и легко солидаризирующихся людей.

Таким образом, личностные качества социальных работников играют важную роль в противостоянии синдрому «сгорания».

Существенную роль в «эмоциональном сгорании» играет ролевой фактор. Учеными были проведены исследования и получены значимые корреляции между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и «сгоранием». Они выявили, что это особенно проявляется в тех профессиональных ситуациях, в которых общие действия слабо согласованы, нет интеграции усилий, присутствует конкуренция, тогда как результат труда зависит от слаженности и скоординированности действий. Анализ уровней «сгорания», проведенный в двух различных группах, показал, что распределение ответственности и коллегиальность в работе ограничивает развитие синдрома «сгорания», несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше обычной. Таким образом, появлению синдрома «сгорания» способствует наличие ролевого конфликта в деятельности социального работника.

Развитие синдрома «сгорания»

На развитие синдрома «сгорания» оказывает воздействие и организационный фактор. Его влияние связано с тем, что работа может быть сложной по содержанию, но недостаточно организованной, не оцениваемой должным образом, а характер руководства может не соответствовать содержанию работы и т.д. Распространению синдрома также способствует неопределенность функций или недостаток ответственности. Смягчить развитие процесса «сгорания» могут различные виды стимулирования труда, обеспечение возможности профессионального роста, четкое распределение обязанностей, продуманные должностные инструкции, здоровый микроклимат в коллективе. Организационный фактор, способствующий возникновению синдрома «сгорания», заключается в невозможности роста, отсутствии творческой автономии, сверхконтроле со стороны руководства, несовершенстве управления и т.д. Профессиональная помощь при «эмоциональном сгорании», по мнению одного из ученых, может осуществляться с помощью двух видов терапии: работе с лицами, подверженными «сгоранию», и смягчение действия организационного фактора. Работа с пациентом должна включать применение лекарственных препаратов и различных видов психотерапии: «малословную терапию» и варианты поведенческой терапии.

Психическое здоровье предполагает состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие. Предупреждение болезненных психических реакций социального работника в процессе профессионального общения - серьезная задача психогигиены. Психогигиена социального работника обеспечивается его толерантностью к синдрому «сгорания». Социальный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.

.2 Синдром «эмоционального сгорания». Его характеристика

профессиональный эмоциональный социальный сгорание

Синдром эмоционального сгорания (СЭС) обусловлен нарушениями и сложностями, возникающими в организме человека в процессе его профессиональной деятельности. Это ответ организма на ситуацию, вызывающую постоянный, продолжительный стресс.

СЭС характеризуется как состояние психического утомления и разочарования и чаще всего возникает у людей, так называемых помогающих (хелперских) профессий. Данное состояние сопровождается эмоциональным истощением, деперсонализацией, снижением работоспособности.

Симптомы, сопровождающие синдром эмоционального сгорания, условно можно разделить на три группы: связанные с физическим состоянием человека, связанные с его социальными отношениями, внутриличностные переживания человека.

Симптомы, связанные с физическим состоянием, свидетельствуют о том, что в организме человека происходят некие процессы, способные вызвать ухудшение состояния здоровья. К таким симптомам относятся:

повышенная утомляемость, апатия;

физическое недомогание, частые простуды, тошнота, головная боль;

боли в сердце, повышенное или пониженное давление;

боли в области живота, нарушение аппетита и режима питания;

приступы удушья, астматические симптомы;

увеличение потливости;

покалывания за грудиной, мышечные боли;

нарушения сна, бессонница.

Симптомы, связанные с социальными отношениями, проявляются при контактах человека с окружающими: коллегами, клиентами, близкими и родственниками. К ним относятся:

появление тревоги в тех ситуациях, где раньше она не возникала;

раздражительность и агрессивность в общении с окружающими; циничное отношение к клиентам, к идеям общего дела, к своей работе;

нежелание работать, перекладывание ответственности;

отсутствие контакта с клиентами и/или нежелание улучшать качество работы;

формализм в работе, стереотипность поведения, сопротивление переменам, активное неприятие любого творческого начала;

отвращение к пище или переедание;

злоупотребление химическими веществами, изменяющими сознание (алкоголь, курение, таблетки и др.);

вовлечение в азартные игры (казино, игровые автоматы).

Внутриличностные симптомы касаются процессов, происходящих внутри человека и обусловленных изменением его отношения к себе, своим поступкам, мыслям и чувствам. К ним относятся:

повышенное чувство жалости к себе;

ощущение, собственной невостребованности;

чувство вины;

тревога, страх, ощущение загнанности;

заниженная самооценка;

ощущение собственной угнетенности и бессмысленности всего происходящего, пессимизм;

разрушительное самокопание, проигрывание в голове ситуаций, связанных с сильными негативными эмоциями;

психическое истощение;

сомнение в эффективности работы.

У каждого человека синдром сгорания протекает с разной степенью выраженности симптомов. Изначальное предположение, что наиболее уязвимыми к синдрому эмоционального сгорания являются люди, много лет проработавшие в помогающих профессиях, оказывается верным не всегда, как выяснилось, с течением времени многие из них адаптируются к профессии и вырабатывают собственные способы профилактики синдрома сгорания. Гораздо больше случаев СЭС происходит среди молодых специалистов.

Наиболее распространённой моделью синдрома профессионального сгорания является трёхкомпонентная модель, в соответствии с которой синдром профессионального выгорания включает в себя три составляющие: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений.

Развитию синдрома эмоционального сгорания предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, в ущерб своим потребностям в других сферах жизни. Это приводит к развитию первого признака синдрома сгорания-эмоционального истощения. Эмоциональное истощение выражается в появлении эмоциональной опустошенности и ощущении усталости, вызванной работой. Ощущение усталости не проходит после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) оно становится меньше, но по возвращении в привычную рабочую ситуацию возобновляется с прежней силой. Эмоциональные перегрузки и невозможность восполнения энергии приводят к попытке самосохранения через отстраненность и отчуждение. Заниматься своей работой с прежней энергией человек уже не в состоянии. Работа выполняется в основном формально. Эмоциональное истощение является основным признаком профессионального сгорания.

В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное и циничное отношение к клиенту, обращающемуся с целью получить лечение, консультации, образовательные и другие услуги. Клиент воспринимается как некий обезличенный объект. У консультанта может появиться иллюзия, что все проблемы и беды клиента даны ему во благо. Негативное отношение сказывается в ожидании худшего, нежелании общаться, игнорировании клиента. В кругу своих коллег «сгорающий» специалист рассказывает о нем с неприязнью и пренебрежением. На первых порах он отчасти еще может сдерживать свои чувства, но постепенно ему становится все труднее это делать, и в конце концов они начинают буквально выплескиваться наружу. Жертвой негативного отношения становится ни в чем не повинный человек, который обратился к профессионалу за помощью и надеялся в первую очередь на гуманное отношение.

Редукция или принижение личностных достижений сопровождается снижением самооценки консультанта. Основными проявлениями этого симптома являются:

тенденция к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов;

негативизм по отношению к служебным обязанностям, снижение профессиональной мотивации, перекладывание ответственности на других.

Консультант теряет видение перспектив своей профессиональной деятельности, получает меньше удовлетворения от работы, утрачивает веру в собственные профессиональные возможности, и в результате у него возникает чувство некомпетентности и обреченности на неуспех.

В данном случае уже можно говорить о полном сгорании специалиста. Человек еще сохраняет некий апломб и внешнюю респектабельность, но, если приглядеться, станут очевидны его «пустой взгляд» и «холодное сердце»: будто весь мир стал ему безразличен.

Как ни парадоксально, но синдром сгорания является защитным механизмом нашего организма, поскольку заставляет нас дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время данное утверждение оказывается справедливым лишь в случае, когда речь идет о самом начале формирования данного состояния. На более поздних стадиях «сгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональных обязанностей и отношениях с окружающими. «Сгорающий» может не осознавать причин происходящих в нем процессов. Для защиты себя он перестает воспринимать собственные чувства, связанные с работой. Формализм, жесткие интонации и холодные взгляды, к которым мы уже почти привыкли в поликлиниках, школах, других административных организациях, в большинстве случаев являются проявлениями синдрома эмоционального сгорания.

Можно выделить две основные группы причин, играющих ключевую роль в формировании и развитии синдрома профессионального сгорания: причины внутреннего и внешнего характера.

Причины внутреннего характера - связаны с индивидуальными особенностями человека: возраст, завышенные ожидания, самокритичность, самоотверженность, готовность к тяжелой работе, потребность доказать свою состоятельность.

Причины внешнего характера - связаны с особенностями профессиональной деятельности: «трудный» контингент, эмоционально напряженная деятельность, тяжелые условия труда, повышенная требовательность руководства, неблагополучная психологическая атмосфера в коллективе.

Профессиональная деятельность претерпевает существенные изменения в особо неблагоприятных и экстремальных условиях труда. Социальным работникам, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственно, как и другим специалистам системы «человек - человек», профессиональное заболевание, называемое синдромом «эмоционального сгорания». Это связано с тем, что в своей деятельности социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором», что также относится к факторам профессионального риска.

Термин - «эмоциональное сгорание» был введен одним из американских психиатров в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном 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. Сущности этого заболевания были посвящены исследования многих ученых.

.3 Требования предъявляемые к деятельности социальных работников

.3.1 Требования к специалисту по социальной работе

Специалист по социальной работе должен:

. Иметь соответствующее образование; знать теорию и практику социальной работы; основные направления проводимой политики социальной защиты населения; законы, постановления на федеральном и региональном уровнях, другие нормативно-правовые акты в сфере социальной защиты населения; работу органов и учреждений социального обслуживания; отечественный и зарубежный опыт практической социальной работы; знать особенности психологии личности отдельных категорий населения; национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции.

. Выявлять и учитывать на территории, обслуживаемой учреждением, семьи и отдельных граждан, в том числе детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в предоставлении им различных видов социальных услуг, осуществлять их социальный патронаж.

. Устанавливать причины, по которым граждане и их семьи оказались в трудной жизненной ситуации, определять характер и объем необходимых им социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых).

. Содействовать активизации потенциала собственных возможностей отдельных граждан, семей или социальных групп людей, расширению масштабов самопомощи и взаимопомощи, способствовать улучшению взаимоотношений между отдельными людьми.

. Вести необходимую документацию на вверенном участке работы.

. Консультировать по различным вопросам, связанным с предоставлением социальных услуг.

. Помогать в оформлении документов, необходимых для принятия нуждающихся граждан на социальное обслуживание (постоянное или временное) или для опеки и попечительства, содействовать в помещении нуждающихся в стационарные лечебные учреждения.

. Представлять в соответствующие органы и учреждения материалы и документы для предъявления исков о лишении родительских прав, оформления усыновления, опеки, попечительства и т.д.

. Содействовать клиентам учреждения в улучшении социально-экономических условий их жизни, трудоустройстве, обучении, переквалификации.

. Организовывать работу, направленную на избавление клиентов от алкогольной и токсической зависимости, пресечение всех форм вовлечения детей в противоправную деятельность, их приобщения к алкоголю и наркотикам.

. Организовывать и оказывать социальную помощь детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей.

. Участвовать в работе по профилактике асоциального поведения, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, их социальной реабилитации и адаптации.

. Содействовать организации социального патронажа детей, склонных к противоправным действиям.

. Организовывать общественную защиту несовершеннолетних правонарушителей и выступать, в необходимых случаях, в качестве их общественного защитника в суде.

. Участвовать в работе по формированию социальной политики, развитию сети учреждений на обслуживаемой территории.

. Участвовать в организации отдыха, оздоровления и лечения детей, семейных и детских праздников, конкурсов, викторин, соревнований.

. Осуществлять работу по анализу объема и качества оказываемых социальных услуг, прогнозировать перспективы их развития.

. Содействовать созданию клубов, объединений, групп взаимопомощи, способствующих объединению семей и отдельных граждан по интересам.

. Повышать свое профессиональное мастерство и квалификацию.

. Участвовать в работе по привлечению средств спонсоров.

. Организовывать и осуществлять социальный патронаж малообеспеченных граждан и семей.

.3.2 Требования к социальному работнику

Социальный работник должен:

. Знать нормативные документы по организации предоставления социальных услуг гражданам и семьям - клиентам учреждения на дому, санитарно-гигиенические требования по уходу за ними в домашних условиях, основы психологии граждан, приемы оказания неотложной доврачебной помощи, основы законодательства в сфере социальной защиты граждан.

. Обеспечивать обслуживаемых граждан продуктами питания, горячими обедами, промышленными товарами первой необходимости, медикаментами по рецептам врача.

. Содействовать в оказании помощи в уборке жилых помещений, протапливать печи (в помещениях без центрального отопления), сдавать вещи в стирку, ремонт, оплачивать коммунальные и другие услуги.

. При необходимости оказывать содействие в ремонте жилого помещения, обеспечении топливом.

. Оказывать содействие в поддержании гражданами контактов с родными и близкими, написании писем, составлении заявлений, ознакомлении с печатными изданиями.

. При необходимости оказывать помощь обслуживаемым гражданам в поддержании правил личной гигиены, иметь постоянные контакты с их лечащими врачами.

. Оказывать первую медицинскую помощь: измерение температуры тела, накладывание компрессов, горчичников.

. Вызывать врача на дом, сопровождать обслуживаемых граждан в лечебные учреждения, посещать их при помещении в больницу.

. В случае необходимости оказывать помощь в вопросах пенсионного обеспечения, предоставления мер социальной поддержки и других социальных выплат, правовых услуг.

. Обеспечивать взаимодействие с учреждениями образования, здравоохранения, социального обслуживания и др. в целях наиболее эффективного оказания услуг клиентам.

. Организовывать оказание ритуальных услуг.

.3.3 Мотивация труда

Мотивация - одна из основных функций управления людьми. Внешние относительно «человека работающего» средства, которые в той или иной мере побуждают его в процессе труда, называются стимулами. Любой стимул определенным образом воспринимается конкретным человеком, «проходит через его сознание» и может побуждать или не побуждать его к деятельности. Внутренние побудители определяются как мотивы. Процесс применения системы стимулов и соответственно возникновения мотивов, побуждающих человека к достижению личных или групповых (коллективных) целей, задач представляет собой стимулирование, мотивацию. В современной науке и практике управления чаще применяется понятие «мотивация», поскольку приходится учитывать индивидуальные и групповые (коллективные) потребности людей.

В научных исследованиях, в практической деятельности применяется методология выявления как индивидуальных, так и обобщенных (усредненных) мотивов, используя которые изучают мотивацию руководителя того или иного уровня системы социальной защиты (помощи), специалиста по социальной работе, «полевого» социального работника.

Материальная мотивация. Мотивы: стабильная заработная плата и своевременность ее выплаты; выплата ежемесячной премии в размере 100%; выплата надбавки ежемесячно за стаж работы; выплата материальной помощи в размере двух окладов к отпуску и по итогам работы за год; бесплатный проезд на городском транспорте; стабильность рабочего места. Антимотивы: низкий должностной оклад; оплата труда не учитывает личный трудовой вклад и компетентность; не производится доплата за выполнение функций, не свойственных занимаемой должности; отсутствуют материальные стимулы к повышению уровня образования.

Организационная мотивация. Мотивы: удобно добираться до места работы; близость дома к месту работы позволяет более полно выполнять функцию материнства. Антимотивы: плохая работа городского транспорта; суровые санкции за малейшее нарушение трудовой дисциплины; необходимость выполнять работу, не входящую в круг должностных обязанностей; неправильная организация труда, что не позволяет выполнять нормативы по приему населения; отсутствие нормального обеспечения рабочего места канцтоварами.

Социальная мотивация. Мотивы: достаточно большая общественная значимость выполняемой работы; часто испытываю удовлетворение от выполняемой работы; возможность получения второго высшего образования; предоставление дополнительного 12-дневного отпуска за общий стаж работы свыше 15 лет; хорошие отношения с отдельными членами коллектива. Антимотивы: не очень благоприятный социально-психологический климат в коллективе; недемократичность, некорректность вышестоящего руководителя; редкое использование коллегиальной формы принятия решений; отсутствие стимулов к повышению своей квалификации; невозможность продвижения по службе; конфликты с вышестоящим руководителем.

Информационная мотивация. Мотивы: доступность необходимой информации; возможность предоставления нужной информации людям, которые испытывают в ней соответствующую потребность. Антимотивы: поиск нужных документов с использованием личных связей; отсутствие различной литературы по теории и практике социальной работы с разными группами населения; слабое использование компьютерной техники в повседневной работе.

.4 Профессиональное сгорание и его признаки

### Признаки профессионального выгорания:

1. чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);

. дегуманизация (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);

. негативное профессиональное самовосприятие - ощущение собственной некомпетентности, недостатка профессионального мастерства.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся:

чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);

ощущение эмоционального и физического истощения;

снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);

частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;

резкая потеря или резкое увеличение веса;

полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 час. утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 час. ночи и "тяжелое" пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);

постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;

одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений;

возможно, профессиональное выгорание является одной из причин снижения продолжительности жизни, особенно у мужчин.

Таким образом, в данной главе было изучено развитие синдрома «сгорания» (который характеризуется как состояние психического утомления и разочарования). Его симптомы и психогигиена в социальной работе. Также в этой главе были рассмотрены требования, предъявляемые к деятельности социальных работников и к специалисту по социальной работе. Их мотивация труда.

. Моделирование практических ситуаций по профилактике профессионального сгорания социальных работников

.1 Методы, используемые для профилактики профессионального сгорания

Прежде всего, руководителю стоит обратить внимание на рабочую атмосферу в своей компании и систему мотивации труда. Следует понимать, что жесткие рамки производства, отсутствие поощрений, превышение допустимой интенсивности рабочего процесса, развитая система наказаний могут в совокупности привести к нежеланному результату - снижению трудовой активности вследствие того, что сотрудники постепенно перестают ценить свое место работы. То же самое происходит, когда подчиненные не понимают методы управления, применяемые их руководителем, не видят целей, на которые направлена деятельность данной компании. Частые случаи профессионального выгорания случаются на предприятии, которым управляет единоличник, не желающий развивать навыки командного сплачивания.

К факторам, препятствующим возникновению профессионального выгорания, можно отнести развитие коммуникативных умений. Полезными могут стать всевозможные тренинги и семинары, проводимые в рамках компании специально приглашенными грамотными психологами. Следует иметь в виду, что отношение руководителя к такому роду мероприятий чрезвычайно показательно для остальных сотрудников, поэтому ни в коем случае нельзя допускать какого-либо пренебрежения или недоверия к предлагаемым методам.

Хорошим орудием в борьбе с выгоранием может стать креативность. Поощряя нестандартное решение профессиональных задач, руководитель способствует появлению у работников мощной движущей силы - творческого подхода к собственным обязанностям. Следует отметить, что истинно увлеченные люди, испытывающие непреходящий интерес к своей работе, практически не подвластны выгоранию.

Другим очень действенным средством от профессионального выгорания считается оптимизм. Вырабатывать соответствующую атмосферу в своем коллективе руководитель может множеством различных способов. Чрезвычайно полезным может оказаться повышение образовательного уровня подчиненных, а это всевозможные курсы повышения квалификации, командировки и прочее, иными словами то, что благотворно влияет на профессиональное восприятие. Сотрудники должны ощущать перспективы карьерного роста, иметь стимул для трудовых подвигов. За исключением форс-мажорных обстоятельств, следует соблюдать нормированный рабочий день, чтобы у сотрудников оставалось время для личных дел, семьи и т.д. В плане развлечений следует отметить всевозможные корпоративные мероприятия - совместное отмечание праздников, выезды на природу и пр. Все это весьма позитивно действует на психологическую атмосферу в коллективе и способствует командному единству. Отличной профилактикой профессионального сгорания является спорт или просто умеренные физические нагрузки, в силах руководителя обеспечить это своим сотрудникам, оплатив офисный абонемент в бассейн или спортивный клуб. Также полезными оказываются командные соревнования сотрудников: футбол, лыжные бега и пр. В качестве противоборствующей команды может стать коллектив конкурирующей компании, это усилит интерес к игре и поднимет дух соперничества.

Немалого эффекта можно добиться, учитывая простые особенности психологии полов. Так, женщинам бороться с профессиональным выгоранием помогает сознание того, что они красивы, поэтому руководителю-мужчине никогда не стоит забывать о комплиментах, оказывать сдержанные знаки внимания, преподносить подарки на дни рождения и праздники. Женщине-руководителю в обращении с подчиненными мужского пола следует придерживаться принципов уважения, не забывать хвалить сотрудников сильного пола за их достижения и ни при каких обстоятельствах не унижать.

Напоследок об острых моментах, неизменно возникающих на любом предприятии. В разрешении всевозможных конфликтов нельзя исповедовать тоталитарную модель, используя преимущество своей власти. Необходимо ориентироваться на компромисс, не искоренять конфликт единоличным утверждением, а привлекать к решению задействованных в нем подчиненных и совместно с ними искать выход. Чем более адекватна будет исповедуемая вами модель руководства, чем меньше эгоцентризма будет содержать, тем менее вероятными окажутся случаи возникновения профессионального выгорания в вашем рабочем коллективе.

2.2 Решение ситуационных задач

Ситуация 1

Калирина Е.В 30 лет, отработав 5 лет в Управлении социальной защиты, последнее время стала вести себя очень агрессивно, неуважительно относиться к своим клиентам и постепенно стала отделяться от своих сослуживцев. Проведя беседу с психологом, выяснилось, что Калирину Е.В зачастую очень сильно стали мучить головные боли, чувствует сильную слабость, она стала более раздражительна и все это начало происходить после того, как ей повысили нагрузку на работе и несвоевременно стали выплачивать заработную плату.

Вопрос: перечислить методы реабилитации для Калириной Е.В.

Решение:

В соответствии со Статьей 2. ТК РФ от 30.06.2006 № 90-ФЗ обеспечение права Калириной Е.В на справедливые условия труда, в том числе на условия труда, отвечающие требованиям безопасности и гигиены, права на отдых, включая ограничение рабочего времени, предоставление ежедневного отдыха, выходных и нерабочих праздничных дней, оплачиваемого ежегодного отпуска;

обязательность возмещения вреда Калириной Е.В, причиненного работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей

Один из более простых, но на удивление действенный способ борьбы с профессиональным выгоранием - изменить своё место работы. Можно предложить поменяться местами коллеге, можно просто немного передвинуть свой стол и стул.

Еще один из способов это- Калириной Е.В поговорить с начальником, и рассказать ему всю происходящую с ней ситуацию, попросить уменьшить нагрузку или попросить временный отпуск.

Ситуация 2

Лушко В.Е., 26 лет, получившая высшее образование, устроилась на работу в КЦСОН на должность специалиста по социальной работе. Проработав там два месяца, она стала более агрессивна и постоянно жаловалась на усталость и недомогание. Позже она стала чувствовать свою профессиональную непригодность из-за того, что она не может помочь всем своим клиентам.

Вопрос: перечислить различные пути реабилитации профессионального сгорания.

Решение:

Для того чтобы отвлечься немного от работы можно пойти на повышение образовательного уровня. Понять каких знаний Лушко В.Е не хватает и заполнить эти пробелы, это позволит отвлечься от проблем.

Лушко В.Е необходимо найти в своем насыщенном графике время для спорта, пусть это будет то, что она любит. Радость движения преобразит ее жизнь - появится больше сил, в том числе и для работы. Лушко В.Е отдохнет, зарядится энергией, а там и рабочий настрой появится.

Для избегания эффекта «выгорания» очень важно дозировать свой труд и уметь вовремя завершить его.

. Киселева Т.П 24 лет устроилась на работу в КЦСОН на должность социального работника. Отработав там меньше месяца она стала жаловаться , что ее клиенты всегда на нее наговаривают, а сослуживцы не хотят ее воспринимать и делают вид, что ее будто не существует. Также сослуживцы скидывали на нее свою работу ссылаясь на то, что она новенькая и должна выполнять все что ей поручают. Позже ее работоспособность снизилась, после чего у нее вычислили 45% от заработной платы. На этой почве она замкнулась в себе и стала очень раздражительна.

Вопрос: перечислить пути реабилитации профессионального сгорания, выявить и перечислить нарушения на основе трудового кодекса.

Решение:

В соответствии со статей 4. ТК РФ от 30.06.2006 № 90-ФЗ нарушение установленных сроков выплаты заработной платы или выплатой ее не в полном размере для Кисилевой Т.П.;

К принудительному труду также относится работа, которую работник вынужден выполнять под угрозой применения какого-либо наказания (насильственного воздействия), в то время как в соответствии с настоящим Кодексом или иными федеральными законами Киселева Т.П имеет право отказаться от ее выполнения.

Для избегания стрессовых ситуаций Киселевой Т.П лучше делать медитацию. Она тренирует внимание, помогает научиться устанавливать контроль над своими мыслями и управлять эмоциями, а также способствует физической релаксации.

4. Сталярова Е.А. 26 лет, получив Средне- профессиональное образование по специальности «специалист по социальной работе» устроилась на работу в Управление социальной защиты. Отработав там пол года Сталярова Е.А стала очень грубо вести себя по отношению к своим клиентам, она прекратила делать все необходимое для разрешения проблем своих клиентов, при этом Сталярова Е.А преувеличивала свои профессиональные и личные возможности. Обсудив такое поведение с психологом, выяснилось, что Сталярова Е.А последнее время очень много работает, рабочего времени ей не хватает для решения проблем своих клиентов и она работает дополнительно еще и дома, стараясь как можно больше помочь своим клиентам. Ее стали мучить головные боли и на основе переутомления она стала вести себя очень агрессивно.

Вопрос: перечислить пути реабилитации профессионального сгорания для Сталяровой Е.А.

Решение:

В соответствии с Кодексом этики социального педагога и социального работника. Раздел 5.1.

Сталярова Е.А должна соблюдать Кодекс этики, утверждать ценности и правила, принципы и стандарты этического поведения, отстаивать, совершенствовать и популязировать их.

Так же Сталярова Е.А должна критически оценивать достигнутые в личной практической работе результаты, не преувеличивать свои профессиональные и личные возможности.

Для того чтобы избежать профессионального сгорания Сталярова Е.А должна дозировать свой труд и уметь вовремя завершить его.

Еще один из способов реабилитации профессионального сгорания - это Сталяровой Е.А поговорить с начальником и рассказать ему всю происходящую с ней ситуацию, попросить уменьшить нагрузку или попросить временный отпуск.

. Мышкина А.В 29 лет, устроилась на работу в КЦСОН по специальности социальный работник. Отработав два года, за ней стали часто замечаться случаи, что Мышкина А.В активно демонстрирует неуважение и недоброжелательное отношение к своим сослуживцем и не уважает убеждения своих клиентов, их цели, нужды, предпочтения. Выяснилось, что такое отношение у нее появилось после того как ей повысили нагрузку на рабочем месте и ее клиентов стало в полтора раза больше. Мышкина А.В стала очень раздражительна и каждый день она чувствует сильную переутомленность.

Вопрос: перечислить пути реабилитации профессионального сгорания и выявить ценности социальной работы и перечислить их для реабилитации Мышкиной А.В.

Решение:

В соответствии с Кодексом этики социального педагога и социального работника. Раздел 3.1.

Мышкина А.В, должна демонстрировать уважение и доброжелательное отношение ко всем людям и уважать убеждения своих клиентов, их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми.

Мышкина А.В, должна уважать права своих клиентов в принятии решений; гарантировать клиентам непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации.

В соответствии со Статьей 2. ТК РФ от 30.06.2006 № 90-ФЗ

Обеспечение права Мышкиной А.В на справедливые условия труда, в том числе на условия труда, отвечающие требованиям безопасности и гигиены, права на отдых, включая ограничение рабочего времени, предоставление ежедневного отдыха, выходных и нерабочих праздничных дней, оплачиваемого ежегодного отпуска;

Для того чтобы избежать профессионального сгорания Мышкина А.В должна дозировать свой труд и уметь вовремя завершить его.

Для избегания стрессовой ситуации Мышкиной А.В лучше делать медитацию. Она тренирует внимание, помогает научиться устанавливать контроль над своими мыслями и управлять эмоциями, а также способствует физической релаксации.

Таким образом, в данной главе были рассмотрены методы, используемые для профилактики профессионального сгорания, которые в свою очередь влияют на рабочую атмосферу. Так же в этой главе были разработаны ситуационные задачи и их пути решения. Для решения ситуаций был использован Трудовой кодекс и Кодекс этики социального педагога и социального работника, а так же методы реабилитации профессионального «сгорания».

Заключение

Данная работа посвещалась проблеме профессионального сгорания молодого специалиста. Она является одной из актуальных проблем в настоящее время, это обусловлено тем, что многие молодые специалисты подвержены эмоциональному истощению, что приводит к неспособности и нежеланию заниматься своим родом деятельности.

Опасность выгорания состоит в том, что это не кратковременный преходящий эпизод, а долговременный процесс «сгорания дотла». Выгорающий человек начинает испытывать чувство неуверенности в себе и неудовлетворенность личной жизнью. Не находя достаточных оснований для самоуважения и укрепления позитивной самооценки, развития позитивного отношения к собственному будущему и теряя, таким образом, смысл жизни, он старается найти его через самореализацию в профессиональной сфере. Ежедневная работа, иногда без перерывов и выходных, с постоянной физической, психологической нагрузкой, осложненная напряженными эмоциональными контактами ведет к жизни в состоянии постоянного стресса, накоплению его последствий, истощению запаса жизненной энергии человека и, как результат, к серьезным физическим заболеваниям.

В данной работе было изучено развитие синдрома «сгорания» (который характеризуется как состояние психического утомления и разочарования). Его симптомы и психогигиена в социальной работе. Также в этой главе были рассмотрены требования, предъявляемые к деятельности социальных работников и к специалисту по социальной работе. Их мотивация труда.

А также были рассмотрены методы, используемые для профилактики профессионального сгорания, которые в свою очередь влияют на рабочую атмосферу. В данной работе были разработаны ситуационные задачи и их пути решения. Для решения ситуаций был использован Трудовой кодекс и Кодекс этики социального педагога и социального работника, а так же методы реабилитации профессионального «сгорания».

В данной работе выяснилось, что для молодых специалистов наиболее ярко и выражено синдром выгорания проявляется в тех условиях, когда человек попадает в новую, непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность. Например, после лояльных и относительно комфортных условий обучения в высшем учебном заведении на дневном отделении молодой специалист начинает выполнять работу, связанную с высокой ответственностью, и остро чувствует свою некомпетентность, расхождение реальности и учебников. В этом случае признаки профессионального выгорания могут проявиться даже после полугода работы.

Таким образом, руководителю следует понимать, что жесткие рамки производства, отсутствие поощрений, превышение допустимой интенсивности рабочего процесса, развитая система наказаний могут в совокупности привести к нежеланному результату - снижению трудовой активности вследствие того, что сотрудники постепенно перестают ценить свое место работы. То же самое происходит, когда подчиненные не понимают методы управления, применяемые их руководителем, не видят целей, на которые направлена деятельность данной компании. По этому прежде всего, руководителю стоит обратить внимание на рабочую атмосферу в своей компании и систему мотивации труда

Список использованных источников

**1.** Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 30.12.01 №197-ФЗ (ред. от 25.11.2009), [принят ГД ФС РФ 21 декабря 2001 г.] - [СПС КонсультантПлюс], 2010.

2.Российская Федерация. О занятости населения в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон: от 19.04.1991г. №1032-1 (ред. от 27.12.2009), [принят ВС РСФСР 19.04.1991г.] - [СПС КонсультантПлюс], 2010.

. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан [Электронный ресурс]: № 5487-1(ред. от 27.12.2009), [утверждены ВС РФ 22.07.1993г.] - [СПС КонсультантПлюс], 2010.

. Положение о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ: от 30.06.2004, № 321, (ред. от 30.10.2009), - [СПС КонсультантПлюс], 2010.

. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения и социального развития [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ: от 30.06.2004, № 323, (ред. от 08.08.2009), - [СПС КонсультантПлюс], 2010

. ГОСТ Р 52888-2007 Национальный стандарт РФ Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания [ электронный ресурс]: Приказ федер.агенства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007, № 561-ст, - [ СПС КонсультантПлюс], 2010.

. Галаганов, В.П. Организация работы органов социального обеспечения [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В.П. Галаганов - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 288с. (Допущено Минобрнауки России).

. Дементьева, Н.Ф. Социальная работа в учреждениях социально-реабилитационного профиля и медико-социальной экспертизы [Текст]: учебное пособие для студентов учреждений высш. проф. образования / Н.Ф. Дементьева, Л.И. Старовойтова.- М.: Издательский центр «Академия», 2010. - 272с. (Рекомендовано УМО).

. Иванова, Г.Г. Практические материалы для специалистов социальной службы образовательного учреждения [Текст]: учебное пособие /Г.Г. Иванова, И.А. Кувшинкова, А.Я. Панфилова.- М.: Издательский центр «Аркти», 2006. - 144с.

. Павленок, П.Д. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ П.Д. Павленок, М.Я. Руднева - М.: Издательский центр «ИНФРА-М», 2010. - 379с.

. Платонова, Н.М. Теория и методика социальной работы [Текст]: учебное пособие для студентов учреждений сред. проф. учеб. образования / Н.М. Нестерова, Н.М. Платонова - М.: Издательский центр «Академия», 2010. - 352с. (Рекомендован ФИРО как учебник).

. Савинов, А.Н. Организация работы органов социальной защиты [Текст]: учебное пособие для студентов учреждений сред. проф. учеб. образования / А.Н. Савинов, Т.Ф. Зарембо.- М.: Издательский центр «Академия», 2010. - 224с.

. Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе [Текст]: учебное пособие / Е.И. Холостова.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. - 236с.

14. Холостова, Е.И. Социальная политика и социальная работа [Текст]: учебное пособие / Е.И. Холостова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011 - 208с.

15. Марушина В.Н. Теория социальной работы [Текст]: учебное пособие / Марушина В.Н - Проблемы адаптации и «сгорания» молодого специалиста в профессиональной деятельности и пути их решения. 2000 - 109с.

. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении/В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 2006. - 105 с.

17. Акиндинова И.А., Баканова А.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика/И.А. Акиндимова, А.А.Баканова //Педагогические вести. - СПб.: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена,2003. - № 5. - С. 34.

18. К. Маслач. Электронная библиотека [Электронный ресурс] ИпиПК Книги по психологии и психотерапии - Выявления эмоционального сгорания. Режим доступа http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=2167, свободный.- Загл. с экрана.

. Лешукова Е. Образовательный портал [Электронный ресурс] официальный сайт Образовательный портал Claw/ru-Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики//.Е.Лешукова//: Режим доступа -http://home.perm.ru~dmitry/archive/p010.htm#, свободный.- Загл. с экрана.

.Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт Консультант Плюс - законодательство РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ /www.consultant.ru - Режим доступа -http://www.consultant.ru/, свободный. - Загл. с экрана