

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра социальной педагогики и социальной работы

ЦВЕТЦИХ ОЛЬГА ВЛАДИМИРОВНА
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ
РАБОТНИКОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ПОЖИЛЫМИ ГРАЖДДАНАМИ

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) образовательной программы «Социальная работа в
системе социальных служб»

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

д. пед. наук, профессор Фурьева Т.В.

Научный руководитель

д. пед. наук, профессор Фурьева Т.В.

Дата защиты

27.06.2022

Обучающийся

Цветcich О.В.

Оценка _____

Содержание

Введение.....	3
Глава I. Профессиональное «выгорание» социальных работников как психолого-педагогическая проблема.....	8
1.1. Профессиональное «выгорание» в комплексных исследованиях.....	8
1.2. Особенности проявлений профессионального «выгорания» социальных работников в деятельности с пожилыми получателями социальных услуг....	12
Выводы по 1 главе.....	19
Глава II. Организация профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, в условиях центра социального обслуживания.....	20
2.1. Изучение особенностей профессионального поведения социальных работников отделения надомного обслуживания КЦСОН «Назаровский».....	20
2.2. Разработка, реализация и проверка программы, направленной на профилактику профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей.....	42
Выводы по 2 главе	68
Заключение.....	69
Список использованных источников.....	72
Приложения.....	79

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выпускной квалификационной работы продиктована важностью и значимостью социальной защиты и социального обеспечения населения в современном российском государстве. В настоящее время социальная защита является частью большого механизма, позволяющего создать стабильность государства. В соответствии со статьей 7 Конституции Российской Федерации [26] наша страна является социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

Социальная работа реализуется в отношении наиболее социально незащищенных категорий граждан, однако, особое значение она имеет в отношении лиц старшего возраста. Для современной России характерен такой демографический феномен, как старение населения. Как свидетельствуют данные Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, за последний полувековой период в нашей стране стало 2,5 раза больше лиц пожилого возраста. Это повлекло за собой уменьшение в 2 раза лиц трудоспособного возраста. Наиболее кризисным периодом в данном вопросе является постперестроечный период, а именно 1990-е годы [29]. По данным Федеральной службы государственной статистики, на 1 января 2022 года в России было зарегистрировано 3690280 пожилых граждан, что составляет 25,2 % от общей численности населения страны. Этот показатель на 0,2 % больше, чем в 2021 году [Error! Reference source not found.].

Старение населения – проблема чрезвычайно важная и значимая для страны: пожилые люди нуждаются не только в материальной поддержке, для них необходима социальная помощь различного плана. Правительство Российской Федерации совместно с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации предпринимает необходимые меры, направленные на создание и

внедрение различных инновационных методов и технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Особая роль в работе с лицами пожилого возраста принадлежит социальным работникам. Именно они напрямую контактируют с пожилыми гражданами, очень часто являясь единственной связующей нитью между обслуживаемым гражданином и социумом.

Зачастую в своей профессиональной деятельности социальные работники сталкиваются с неблагоприятными, переживающими стресс, страдающими пожилыми людьми, за здоровье и жизнь которых они берут на себя моральную ответственность. Социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором». Все вышеперечисленное выступает предпосылкой к стрессу, нервному напряжению, деформациям, болезням и ведет к возникновению профессионального «выгорания» социального работника.

В связи с этим, социальные работники, профессиональная деятельность которых непосредственно связана с работой с пожилыми гражданами, нуждаются в профилактике и коррекции профессионального «выгорания» для сохранения психического здоровья и продления профессионального долголетия.

Проблемы профессионального «выгорания» выступили предметом исследования таких авторов, как М.В. Агапова, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, Л.Д. Демина, И.П. Ильин, И.В. Комаревцева, Г.А. Макарова, Л.М. Митина, В.Е. Орел, Д.Н. Орлов, С.А. Подсадный, И.А. Ральникова, Т.И. Ронгинская, А.А. Рукавишников, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк и других. Отдельные аспекты социального обслуживания граждан пожилого возраста нашли отражение в трудах таких исследователей, как М.Д. Александрова, В.Д. Альперович, Л.И. Анцыферова, Н.Ф. Басов, Э.Ф. Зеер, И.Г. Малкина-Пых, Г.А. Миннигалеева, Н.С. Пряжников, Д.Я. Райгородский и других.

Однако, исследования, посвященные профессиональному «выгоранию» социальных работников, немногочисленны. Это диссертации Н.В. Адаменко «Факторы формирования синдрома профессионального угасания: на примере

коммуникативных и помогающих профессий» (2006 год), И.Н. Асеевой «Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у социальных работников» (2007 год), В.В. Кустовой «Синдром эмоционального выгорания и его профилактика у студентов-социальных педагогов» (2007 год), О.П. Пономаревой «Научное обоснование системы профилактики профессионального выгорания у работников образовательных организаций» (2019 год), монография Ю.И. Кузьминой «Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов социальной работы: проявление и профилактика (2007 год).

Актуальность темы и ее недостаточная разработанность в научной литературе подчеркивает теоретическую и практическую значимость темы настоящего исследования.

Цель выпускной квалификационной работы: выявить проблемы профессиональной деятельности, разработать и апробировать программу профилактики профессионального «выгорания» социальных работников КЦСОН СО «Назаровский» в деятельности с пожилыми получателями социальных услуг.

Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи:

1. Охарактеризовать понятие профессиональное «выгорание» в комплексных исследованиях.

2. Исследовать особенности профессионального поведения социальных работников отделения домашнего обслуживания КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский».

3. Разработать и реализовать программу, направленную на профилактику профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей.

Объект исследования: профессиональная деятельность социальных работников КЦСОН СО «Назаровский».

Предмет исследования: профилактика профессионального «выгорания» социальных работников в деятельности с пожилыми получателями социальных услуг.

Гипотеза исследования: профилактика профессионального «выгорания» социальных работников в деятельности с пожилыми получателями социальных услуг будет результативной если:

- изучены особенности профессионального поведения социальных работников и выявлены актуальные проблемы.
- разработана программа преодоления проблем с целью профилактики профессионального «выгорания» социальных работников;
- организован процесс реализации программы в условиях КЦСОН и проверена ее эффективность.

В работе использовались следующие методы:

- теоретические: анализ научной литературы, обобщение, систематизация;
- эмпирические: анкета «Особенности поведения в трудных профессиональных и жизненных ситуациях», педагогический эксперимент, изучение и обобщение практического опыта деятельности сотрудников КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский»;
- методы качественной и количественной обработки полученных результатов.

Экспериментальное исследование проводилось на базе КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский». Выборка представлена 30 сотрудниками учреждения.

Этапы исследования:

На первом, теоретическом этапе осуществлялось изучение педагогической психологической, литературы и диссертационных исследований по проблеме профессионального «выгорания» социальных работников; разрабатывался категориальный аппарат, определялись исходные теоретические положения; уточнялись основные задачи, и разрабатывалась рабочая гипотеза исследования.

На втором, экспериментальном этапе, разрабатывалась методика и технология опытно-экспериментальной работы; создавался инструментарий для отслеживания результатов работы по профилактике профессионального «выгорания» социальных работников.

На третьем, обобщающем этапе проводились анализ, обобщение и систематизация результатов опытно-экспериментальной работы, уточнялись выводы, оформлялся текст работы.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы состоит в том, что в работе проанализирован и систематизирован материал по проблеме профессионального «выгорания» социальных работников. Полученные в ходе исследования данные можно использовать социальным работникам для профилактики профессионального «выгорания». Также представленный материал могут использовать студенты при подготовке к занятиям, при написании рефератов, курсовых и дипломных работ.

Структура работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников (55 наименований) и 5 приложений. В работе содержится 64 рисунка и 2 таблицы. Общий объем работы составляет 78 страниц.

ГЛАВА I. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ «ВЫГОРАНИЕ» СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ КАК ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

1.1. Профессиональное «выгорание» в комплексных исследованиях

Понятие «выгорание» имеет английские корни (от англ. burnout). Данный феномен активно исследуется в зарубежной и отечественной литературе

Впервые о «выгорании» заявил американский психиатр Х. Фрейденбергер в 1974 году, определив его как особое расстройство личности у здоровых людей, возникающее вследствие интенсивного и эмоционально нагруженного общения в процессе профессиональной работы с клиентами, пациентами, учениками [44].

Первоначально выгорание считалось «платой за сочувствие», а затем превратилось в «болезнь коммуникативных профессий». Американские исследователи Т. Кокс и А. Гриффитс доказали существование около 150 симптомов, свидетельствующих о «выгорании» (рисунок 1).

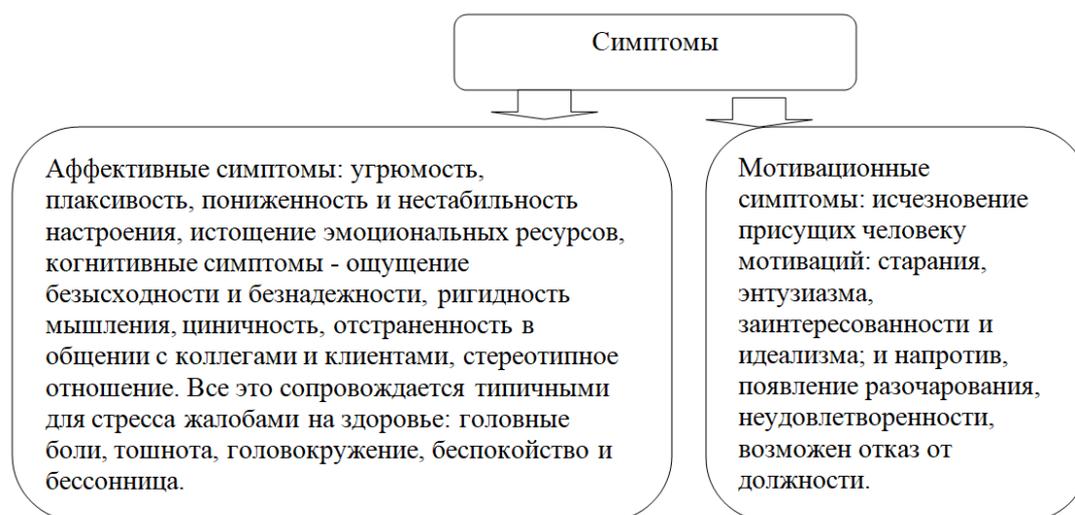


Рисунок 1 – Симптомы «выгорания» (Т. Кокс, А. Гриффитс) [25]

В 1976 году американские исследователи К. Маслач и С. Джексон назвали выгорание «эрозией души» и разработали модель «выгорания», в основу которой были заложены три базовых симптома: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений (рисунок 2).



Рисунок 2 – Симптомы «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон) [7]

Исследователи Е. Эделвич и А. Бродски провели наблюдение за работниками социальной сферы, которые находились на лечении в клинике с данным синдромом, и создали четырехступенчатую модель прогрессирующего разочарования: энтузиазм, застой, фрустрация, апатия [1].

Исследователь С.Т. Мейер доказал, что «выгорание» развивается как результат модели ошибочных ожиданий, который не соответствует действительной рабочей ситуации. Мейер заявил о трех видах таких «ожиданий»: закрепленные ожидания, исходные ожидания, реальные ожидания [18].

С. Хобфолл разработал теорию «Консервации Ресурсов», доказав, что «выгорание» наступает при осознании потери важных личностных ресурсов, которые не могут быть восполнены: физическая бодрость, эмоциональное здоровье, познавательная активность [33].

Э. Пайнс предложила модель «выгорания», состоящую из двух петель обратной связи. В позитивной петле ожидания и опыт совпадают: успех - достигнут, и присутствует ощущение значимости существования. В противоположность этому, в негативной петле ожидания разрушены, неудача торжествует и развивается синдром эмоционального «выгорания» [47].

В отечественной науке обозначенная проблема получила свое развитие в начале 1980-х годов, интерес к ней не угас вплоть до настоящего времени.

Н.Е. Водопьянова дает следующее определение: «Синдром выгорания представляет собой сложное структурно-динамическое образование, которое формируется в процессе педагогической деятельности и является негативным эффектом профессионализации» [13].

В.В. Бойко понимает под синдромом выгорания «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избыточное психотравмирующее воздействие» [8]. Автор выделил симптомы «выгорания» (рисунок 3).

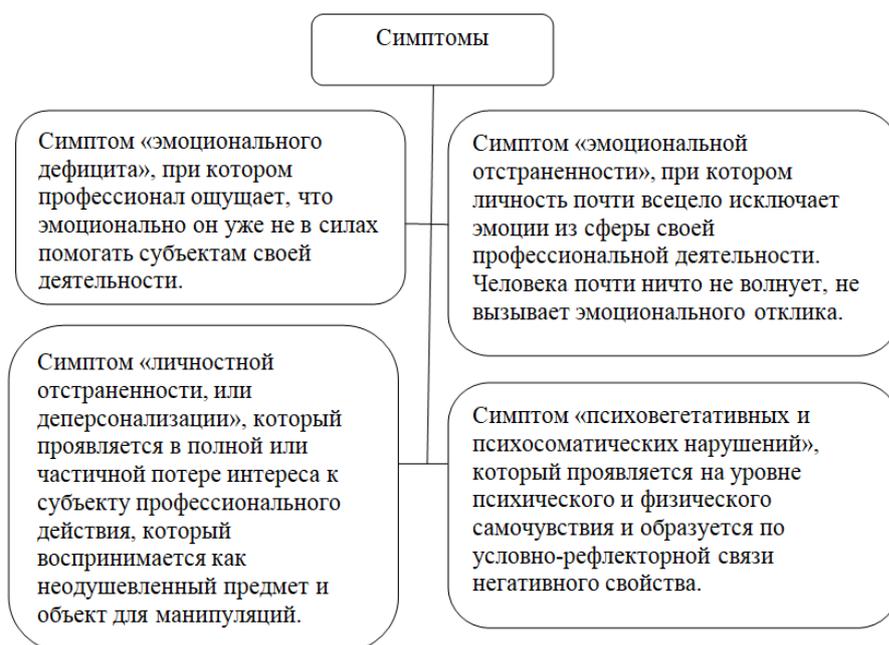


Рисунок 3 – Симптомы «выгорания» (В.В. Бойко) [8]

Т.В. Чуканова выделила факторы, вызывающие «выгорание»:

- алекситимия, которая проявляется в невозможности высказать словами свои ощущения, и которая связана с тревогой;

- неэмоциональность или неумение общаться;

трудоголизм, при котором происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой [52].

В.Е. Орел подчеркивает: «Влияние выгорания на личность профессионала заключается в проявлении ряда функциональных закономерностей. Эти закономерности носят как общий характер, проявляющийся на всех уровнях

организации личности, так и могут быть специфическими для определенных ее сфер» [34].

Взгляды зарубежных и отечественных исследователей на проблему «выгорания» представлены в Приложении А. Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что, несмотря на отсутствие единой общепринятой трактовки анализируемого понятия, все исследователи едины во мнении, что «выгорание» выражается в снижении результативности труда, утрате индивидуальности, эмоциональном истощении (отстраненность, равнодушие, не вовлеченность).

В Международном классификаторе болезней (МКБ-10) синдром эмоционального выгорания описан под рубрикой Z.73.0: «Выгорание – состояние полного истощения» [55].

Люди с синдромом эмоционального выгорания обычно имеют сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Наблюдается хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти и внимания), нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями, личностные изменения.

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

«Выгорание» представляет собой специфический синдром, который развивается у человека в процессе его профессиональной деятельности и выражается в состоянии эмоционального и физического истощения, отчуждении от людей, с которыми человек взаимодействует, в отсутствии профессиональных планов, крушении надежд, потери мотивации, развитии дисфункциональных установок.

1.2. Особенности проявлений профессионального «выгорания»

социальных работников в деятельности с пожилыми получателями социальных услуг

Существует ряд профессий, в которых работник начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. Одной из таких профессий является социальная работа, важнейшим направлением деятельности которой выступает социальное обслуживание граждан пожилого возраста.

В современной науке понятие пожилого возраста не имеет однозначной трактовки. Несмотря на достаточное количество научных исследований, рассматривающих проблемы людей старшего поколения, такие понятия как «старость», «старение» и «пожилой возраст» понимаются учеными по-разному.

Проблематика лиц старшего возраста стала предметом изучения сравнительно недавно: во второй половине XX века. Она стала предметом исследования геронтологии и гериатрии. Безусловно, данной проблемой занималась и Всемирная Организация Здравоохранения (ВОЗ), назвав старение физиологическим процессом, влекущим определенные возрастные изменения человека. В 1963 году данный вопрос стоял на повестке дня семинара геронтологов, организованного ВОЗ. Результатом данного симпозиума стала границ пожилого возраста: от 60 до 74 лет [11].

Впоследствии проблемы лиц старшего возраста стали изучаться в рамках различных наук. К примеру, социологи Н.Н. Сачук, Е.И. Стеженская, В.Д. Шапиро предложили к пожилым гражданам относить лиц, достигших установленного законодательством пенсионного возраста, которые утратили способность к труду полностью либо частично. Аналогичную точку зрения впоследствии высказала автор М.Д. Александрова [1].

Активно изучал данную проблему Д. Я. Райгородский. Ученый пришел к выводу о необходимости обязательного учета личностных новообразований пожилых граждан, их социальную ситуацию развития и предложил к пожилым относить лиц в возрасте от 55 до 75 лет [40].

Большое внимание данной проблеме уделил Э.Ф. Зеер. Ученый пришел к выводу о том, что пожилой возраст связывается с невозможностью дальнейшего профессионального развития. Э.Ф. Зеер предложил к пожилым лицам относить граждан в возрасте от 55 до 70 лет [21].

Безусловно, проблемы лиц пожилого возраста волновали педагогическое сообщество, наибольший вклад внесли в изучение такие ученые Г.А. Миннигалеева, А.В. Мудрик, Н.С. Пряжников и др.

Так, Н.С. Пряжников пришел к выводу о том, что к пожилым гражданам следует относить лиц, достигших 55 лет [39].

Г.А. Миннигалеева предложила свою градацию пожилого возраста: от 50 до 60 лет. После 60 лет наступает период старости [30].

В Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 5 февраля 2016 года [41], с учетом особенностей продолжительности жизни, состояния здоровья и пенсионной системы к гражданам старшего поколения условно относятся:

- граждане с 60 до 64 лет - это достаточно активные в экономическом и социальном плане люди, продолжающие осуществлять трудовую деятельность;
- граждане с 65 лет до 80 лет - это, как правило, люди менее активные, многим из которых требуется медицинская помощь и социальные услуги;
- граждане старше 80 лет - это, как правило, люди имеющие множественные проблемы со здоровьем и зачастую нуждающиеся в уходе и помощи.

Таким образом, проанализировав множество источников, можно отметить, что в научной литературе понятие пожилого возраста не имеет однозначной трактовки. К теме настоящего исследования применимы такие понятия как «старость», «старение» и «пожилой возраст».

Старость Л.И. Анцыферова рассматривает как возрастное и социальное явление, она наступает не одновременно, наступление этого периода трудно зафиксировать, поскольку этот процесс не является однозначно выраженным. Старение является длительным и плавным процессом [4].

Как указывает В.Д. Альперович, однозначной границы, которая отделяет старость от среднего возраста, не существует. Старение у каждого начинается и происходит сугубо индивидуально. Исходя из этого, различают два возраста человека: календарный и биологический [3].

Именно на социальных работников государством возложена обязанность взять на себя заботу о нуждающихся лицах пожилого возраста, оказывая им всестороннюю (экономическую, эмоциональную, психологическую, социальную) поддержку. Именно они напрямую контактируют с пожилыми гражданами, очень часто являясь единственной связующей нитью между обслуживаемым гражданином и социумом.

Как отмечает Е.И. Холостова, «суть работы с пожилыми людьми заключается в создании сети учреждений социального обслуживания, способствующих формированию благоприятных ситуаций, полезных контактов, достойного поведения» [51].

Основные задачи социальной работы с пожилыми людьми наглядно представлены на рисунке 4.

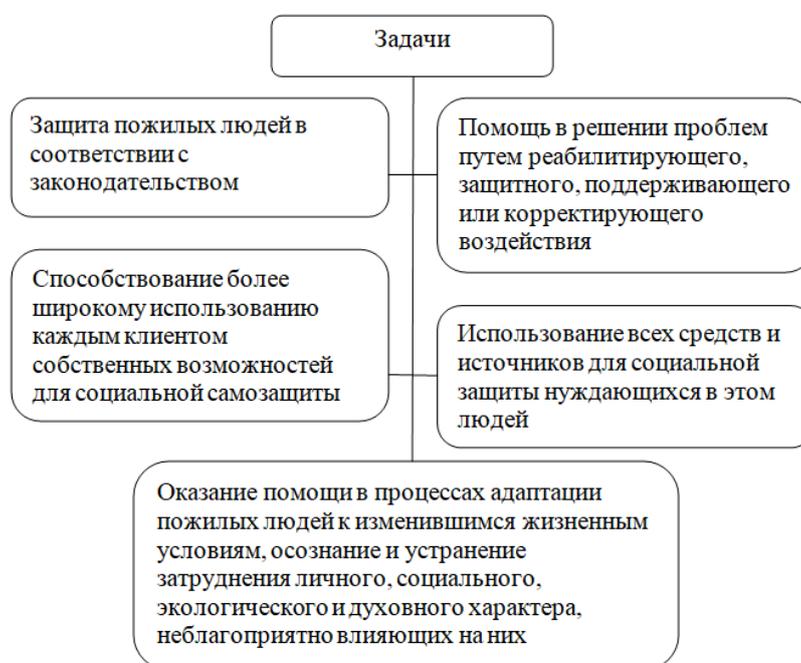


Рисунок 4 – Задачи социальной работы с пожилыми людьми [31]

Социальные работники, сопровождающие пожилых людей, достаточно часто подвержены возникновению профессионального «выгорания», которое обусловлено психофизиологическими особенностями, характерными для данной категории населения, а также рядом социальных проблем, с которыми пожилые люди сталкиваются в процессе своего социального и личностного функционирования [37].

Процесс старения организма изучает наука геронтология. К примеру, И.Г. Малкина-Пых подчеркивает, что старение организма сопровождается снижением адаптационных возможностей организма, ограничениями жизнедеятельности, физиологическими изменениями, рядом возрастных заболеваний [28].

Пожилый возраст имеет свой заключительный этап, именуемый старость. М.А. Буланова старость считает «заключительной фазой развития человека, когда развитие идет по нисходящей жизненной кривой» [10].

Л.Д. Шайдукова пришла к выводу, что старость у каждого наступает в различный возрастной период, а именно когда человек не является участником трудовой и производственной деятельности [53].

Н.А. Тимошенко под старостью подразумевает «вариант особой социальной и биологической жизни в ранее освоенном пространстве, где особый смысл приобретают такие понятия, как время, информация, энергия» [46].

Н.Н. Шестакова, И.Г. Васильев, Н.Е. Чистякова разработали собственное видение процесса старения. Авторы считают, что данный процесс имеет разрушительное действие, на который оказывают непосредственное повреждающее влияние факторы как внешнего, так и внутреннего характера. Перечисленные факторы обуславливают ослабление физиологических функций организма человека [54].

Продолжительность жизни человека различна, она обусловлена индивидуальными особенностями организма, физиологией протекания процесса старения, генетическими возможностями, жизнеспособностью человеческого организма [24].

В.Н. Каменских считает, что старение индивидуально: «одни люди стареют быстрее, а другие - медленнее. Это относится как к внешним возрастным изменениям, так и к процессам анатомического, физиологического и психологического старения» [22].

М.Д. Александрова [2] и И.Г. Малкина-Пых [28] процесс старения связывают с факторами внешними и внутренними (рисунок 5).

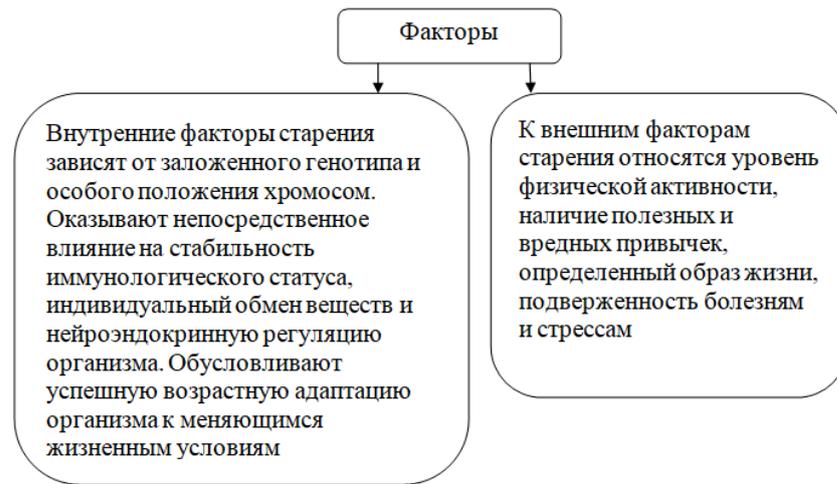


Рисунок 5 – Факторы старения организма

Е.В. Даниелян полагает, что развитие человека в старости напрямую зависит от качества проведенной жизни. Автор считает старость временем поиска смысло-жизненных ориентаций [17].

Д.Я. Райгородский, исследовав психофизиологию пожилых людей, пришел к выводу о том, что до 60 человек способен учиться, учить, обучаться, обучать, самообразовываться. Интеллектуальные, умственные и познавательные способности до 60 лет находятся в норме. С наступлением 60-летнего возраста уровень внимания достаточно высок, однако, отмечается частичное ослабевание функции памяти [40].

Л.И. Анцыферова в своих исследованиях ранний пожилой возраст описывает как период устоявшихся убеждений и жизненных принципов. Иной взгляд на жизнь для человека становится неприемлемым. В ряде случаев у человека пожилого возраста мы можем отмечать агрессивное поведение при отстаивании

своих жизненных убеждений. Основная психологическая особенность людей в возрасте от 55 до 60 лет - поиск смысла прожитой жизни [4].

Для многих лиц пожилого возраста характерны стрессовые состояния, нервное напряжение, обусловленные изменением ритма жизни, переходу от активности к пассивности, ограничением круга социальных контактов, ухудшением состояния здоровья, и, как следствие, невозможностью вести активный образ жизни. Как верно замечают О.А. Тюкин, И.Е. Лукьянова, сужение круга общения может стать результатом эмоционального кризиса [48].

С.П. Татарова, Н.А. Затева отмечают, что характерным психологическим состоянием для многих пожилых людей становится одиночество, которое возникает вследствие ограничения круга социальных контактов. Пожилые люди считают, что окружающие безразличны к ним, не понимают их, игнорируют [45].

И.А. Григорьева, Ю.В. Уханова, Е.О. Смолева делают акцент на таком чувстве, как тревожность пожилого человека. В свою очередь, тревожность ухудшает общее самочувствие [16].

У пожилых людей значительно изменяется статусно-ролевая позиция в обществе. Об этом говорят Н.В. Горошко, Е.К. Емельянова: пожилые люди постепенно отстраняются от круга семейного общения, поскольку у младших членов семьи не хватает времени на общение. Однако, семья имеет особое значение в жизни каждого пожилого человека [14].

Именно семья является для них оплотом, в семье формируется личность, в ней происходит передача социального опыта, культурных традиций и ценностей. Здесь чрезвычайно важен стиль общения, сложившийся в семье, семейные традиции, нормы поведения, которые приняты в данной конкретной семье, психологический климат семьи. Родственники – это всегда значимые для пожилого человека люди. Как поясняют данный феномен А.Д. Панчишко, О.А. Данковцев, именно в своих родных пожилой человек видит источник эмоциональной поддержки. В семье пожилой человек ощущает себя в безопасности, он знает, что родственники верят в него, в его силы, способности и возможности [36].

Пожилые люди большой акцент делают на своих заболеваниях, причем часто надуманных. Основные причины перечисленных состояний называет Н.Ф. Басов. Это психоэмоциональный стресс, ложные установки, неудовлетворенные амбиции [5].

Многие пожилые люди вследствие физических и психических причин находятся в зависимости от других людей. Данный факт нарушает границы психической реальности и психологической безопасности пожилого человека. Исходя из этого, многие испытывают синдром «мученика». В.Д. Альперович перечисляет симптомы, характеризующие данный синдром. Человек страдает от реальных либо вымышленных заболеваний [3].

Таким образом, можно сделать следующие выводы.

Профессия социального работника насыщена общением, сопряжена с морально-психологическими нагрузками и высокой ответственностью, требует глубоких знаний в области правовых основ (постоянно изменяющихся в России), владения социальными, психологическими, коммуникативными, социально-медицинскими и другими технологиями. Это создает дополнительное напряжение и усиливает риск профессионального выгорания у социальных работников.

Профессиональное «выгорание» социальных работников, сопровождающих пожилых получателей социальных услуг, обусловлено необходимостью постоянного взаимодействия с данной категорией населения. Пожилым людям свойственны агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев), присуще упадническое настроение и связанные с ним эмоции: цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, ощущение бессмысленности жизни, своей бесполезности и ненужности, психосоматические недомогания, бессонница, усталость, утомление, истощение, негативное отношение ко всему окружающему. Это создает дополнительные риски психоэмоциональной напряженности и профессионального выгорания.

Выводы по 1 главе

Профессиональное «выгорание» представляет собой специфический синдром, который развивается у человека в процессе его профессиональной деятельности и выражается в состоянии эмоционального и физического истощения, отчуждении от людей, с которыми человек взаимодействует, в отсутствии профессиональных планов, крушении надежд, потери мотивации, развитии дисфункциональных установок.

Профессия социального работника насыщена общением, сопряжена с морально-психологическими нагрузками и высокой ответственностью, требует глубоких знаний в области правовых основ (постоянно изменяющихся в России), владения социальными, психологическими, коммуникативными, социально-медицинскими и другими технологиями. Это создает дополнительное напряжение и усиливает риск профессионального выгорания у социальных работников.

Профессиональное «выгорание» социальных работников, сопровождающих пожилых получателей социальных услуг, обусловлено необходимостью постоянного взаимодействия с данной категорией населения. Пожилым людям свойственны агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев), присуще упадническое настроение и связанные с ним эмоции: цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, ощущение бессмысленности жизни, своей бесполезности и ненужности, психосоматические недомогания, бессонница, усталость, утомление, истощение, негативное отношение ко всему окружающему. Это создает дополнительные риски психоэмоциональной напряженности и профессионального выгорания социальных работников, сопровождающих пожилых получателей социальных услуг.

ГЛАВА II. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЯ» СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ, СОПРОВОЖДАЮЩИХ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ, В УСЛОВИЯХ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Изучение особенностей профессионального поведения социальных работников отделения домашнего обслуживания

С целью выявления особенностей поведения социальных работников в трудных профессиональных и жизненных ситуациях проведено анкетирование сотрудников отделения домашнего обслуживания Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Назаровский» (далее – КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский»).

Использована анкета для социальных работников, представленная в Приложении Б.

Респондентам предлагается ответить на 35 вопросов анкеты.

Вопросы 1-28 предполагают выбор одного из вариантов ответов:

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю.

Вопросы 29-35 направлены на получение общей информации об участниках анкетирования.

Бланк обработки данных результатов анкетирования представлен в Приложении В.

В анкетировании приняли участие 30 респондентов, из них 21 женщина и 9 мужчин.

Сведения об образовании респондентов представлены на рисунке 6.

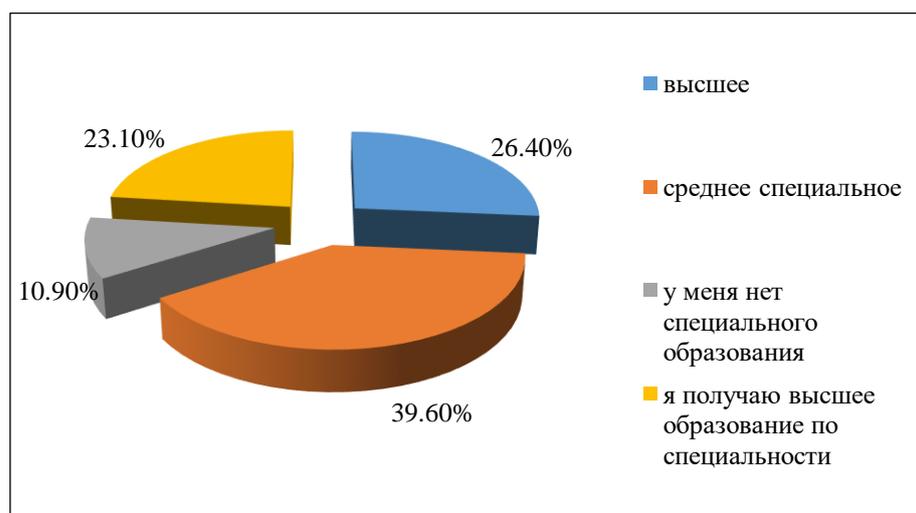


Рисунок 6 – Уровень образования респондентов

Как следует из данных, представленных на рисунке 6, большинство респондентов – 12 (39,6%) имеют среднее специальное образование, высшее образование имеют 8 (26,4%) опрошенных, получают на данный момент высшее образование 7 (23,1%) человек, 3 (10,9%) сотрудника не имеют специального образования.

Сведения о семейном положении респондентов представлены на рисунке 7.

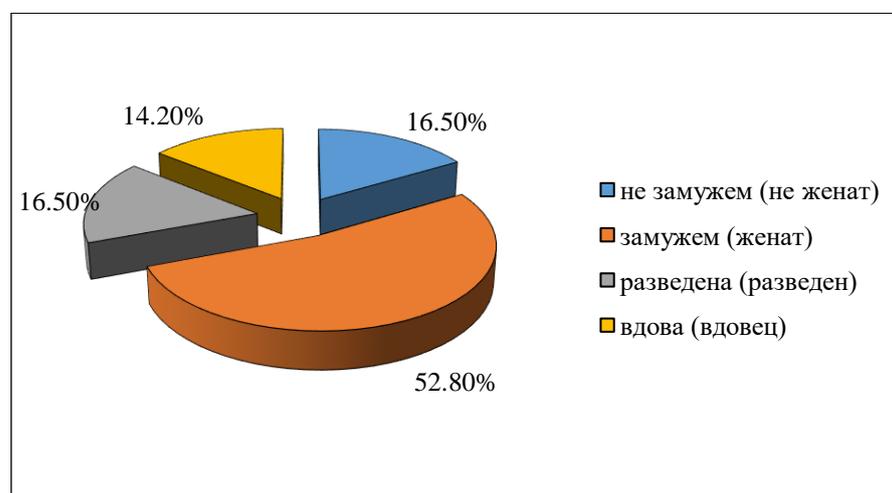


Рисунок 7 – Семейное положение респондентов

Сведения о трудовом стаже респондентов представлены на рисунке 8.

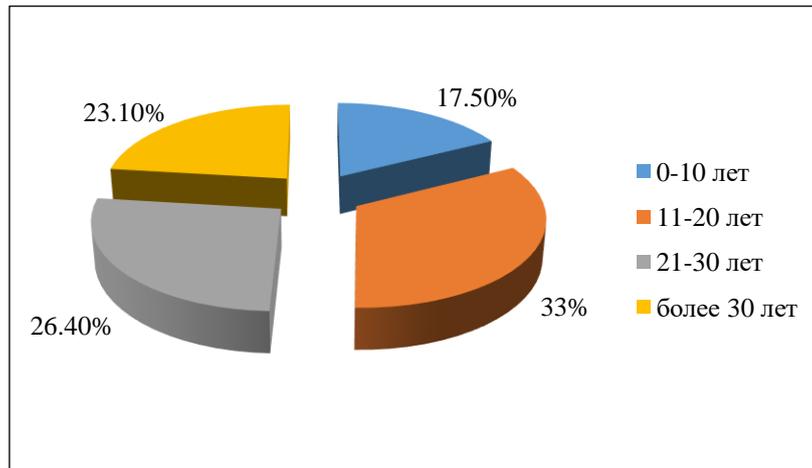


Рисунок 8 – Трудовой стаж респондентов

Как следует из данных, представленных на рисунке 8, большинство респондентов - 10 (33%) имеют трудовой стаж от 11 до 20 лет, 8 (26,4%) опрошенных имеют трудовой стаж от 21 до 30 лет, 7 (23,1%) имеют трудовой стаж более 30 лет, 5 (17,5%) сотрудников имеют трудовой стаж от 0 до 10 лет.

Далее переходим к анализу ответов на вопросы, направленных на выявление особенностей поведения социальных работников в трудных профессиональных и жизненных ситуациях.

Первый вопрос анкеты был направлен на определение преобладающей стратегии поведения респондентов в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 9.

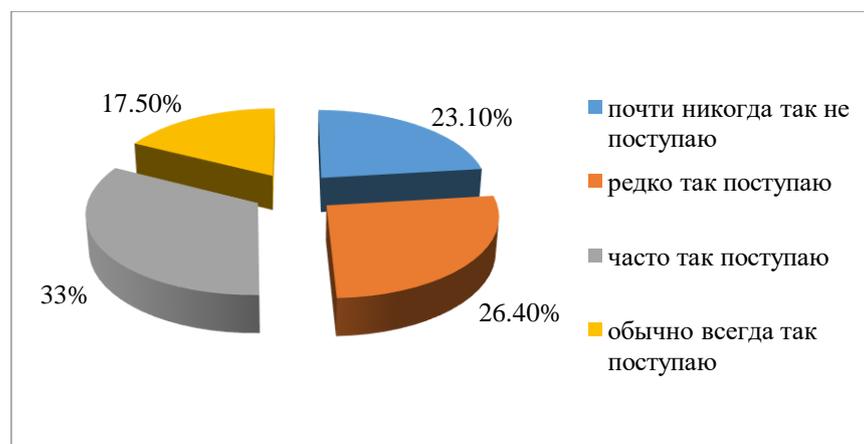


Рисунок 9 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я полностью ухожу в работу или занимаюсь другими делами, чтобы не думать о сложной ситуации»

Как следует из данных, представленных на рисунке 9, в очень сложной ситуации 5 (17,5%) полностью уходят в работу или занимаются другими делами, чтобы не думать о сложной ситуации. Чаще всего таким образом поступают 10 (33%) опрошенных. Редко такую стратегию применяют 8 (26,4%) респондентов. Почти никогда так не поступают 7 (23,1%) опрошенных.

Второй вопрос анкеты был направлен на выявление направленности усилий респондентов в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 10.

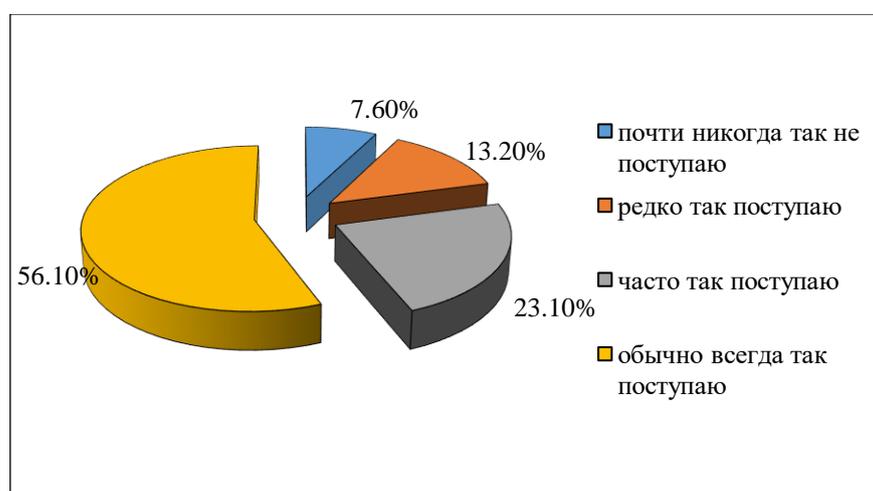


Рисунок 10 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то мои усилия сосредоточены на том, чтобы хоть что-то исправить в сложившейся ситуации»

Как следует из данных, представленных на рисунке 10, в очень сложной ситуации большинство опрошенных сосредоточены на том, чтобы хоть что-то исправить в сложившейся ситуации – такой ответ дали 17 (56,1%) респондентов. Часто поступают таким образом 7 (23,1%) опрошенных. 4 (13,2%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 2 (7,6%) респондента почти никогда так не поступают.

Третий вопрос анкеты был направлен на выявление способности опрошенных совладать с очень сложной ситуацией. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 11.

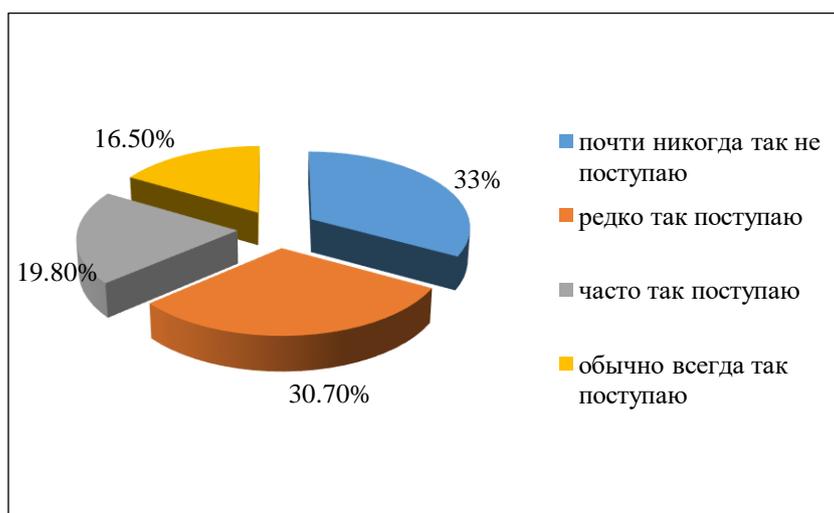


Рисунок 11 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я стараюсь в это не верить и говорю себе «это неправда»

Как следует из данных, представленных на рисунке 11, в очень сложной ситуации 5 (16,5%) опрошенных стараются в это не верить и говорят себе, что «это неправда». Часто так поступают 6 (19,8%) респондентов. Редко поступают таким образом 9 (29,7%) опрошенных. Почти никогда не используют такую стратегию поведения 10 (33%) респондентов.

Четвертый вопрос анкеты был направлен на выявление предрасположенности опрошенных к употреблению алкоголя или приему лекарственных препаратов в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 12.

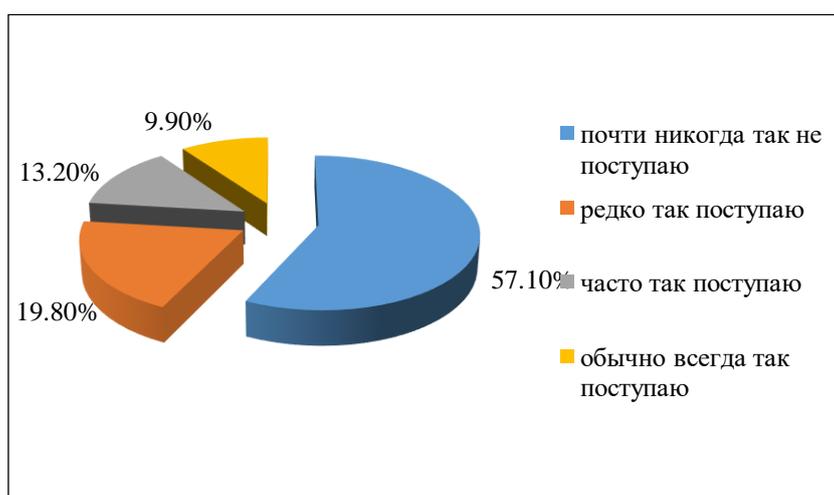


Рисунок 12 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то употребляю алкоголь или принимаю лекарственные препараты, чтобы улучшить свое самочувствие»

Как следует из данных, представленных на рисунке 12, в очень сложной ситуации для улучшения своего самочувствия 3 (9,9%) опрошенных употребляют алкоголь или принимают лекарственные препараты. Часто так поступают 4 (13,2%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 6 (19,8%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 17 (57,1%) опрошенных.

Пятый вопрос анкеты был направлен на выявление эмоционального состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 13.

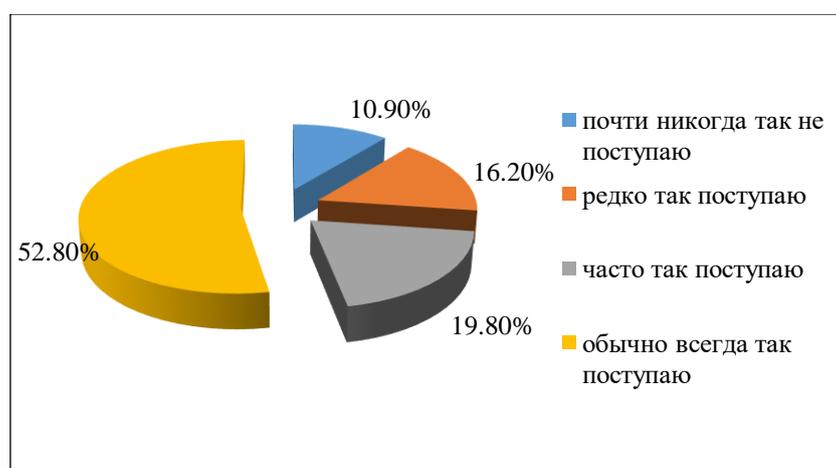


Рисунок 13 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю эмоциональную поддержку от других людей»

Как следует из данных, представленных на рисунке 13, в очень сложной ситуации большинство опрошенных получают эмоциональную поддержку от других людей – такой ответ дали 16 (52,8%) респондентов. Часто получают эмоциональную поддержку 6 (19,8%) опрошенных. 5 (16,2%) респондентов редко получают эмоциональную поддержку от других людей. 3 (10,9%) респондентов эмоциональной поддержки от других людей в очень сложной ситуации не получают.

Шестой вопрос анкеты был направлен на выявление деятельностного состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 14.

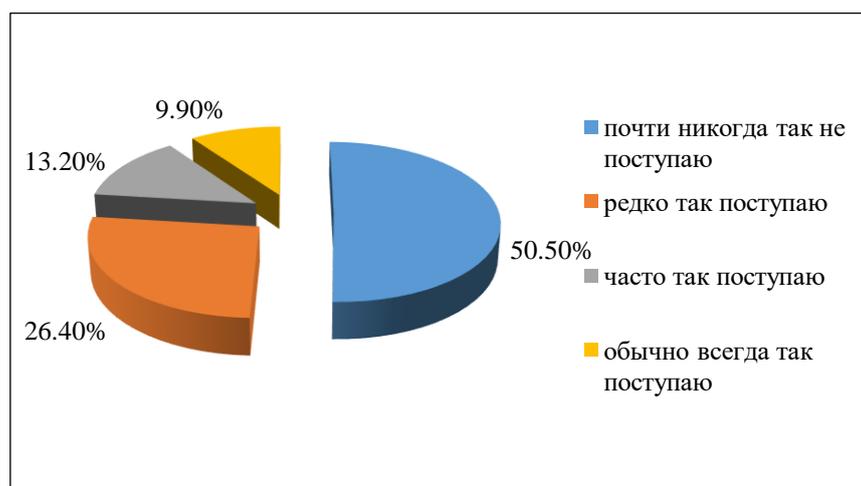


Рисунок 14 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то прекращаю попытки достичь своей цели»

Как следует из данных, представленных на рисунке 14, в очень сложной ситуации 3 (9,9%) опрошенных прекращают попытки достичь своей цели. Часто так поступают 4 (13,2%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 8 (26,4%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 15 (50,5%) опрошенных.

Седьмой вопрос анкеты был направлен на выявление позиции опрошенных по отношению к очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 15.

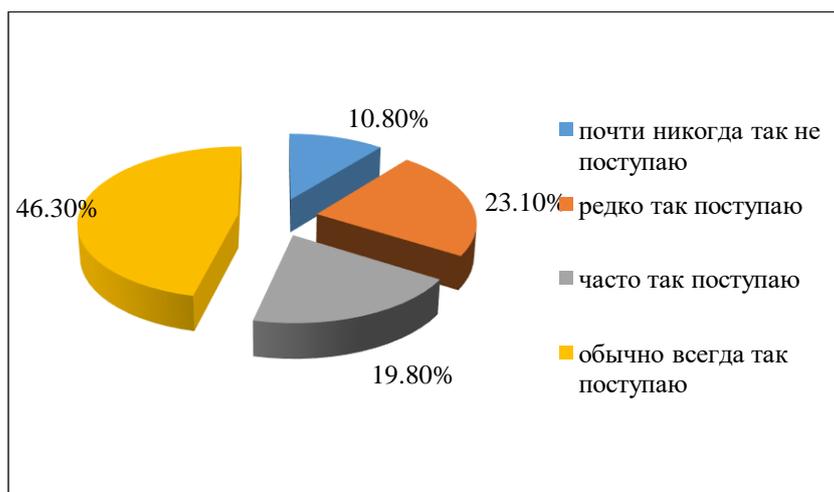


Рисунок 15 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то принимаю все меры, чтобы как-то изменить эту ситуацию в сторону улучшения»

Как следует из данных, представленных на рисунке 15, в очень сложной ситуации большинство опрошенных принимают все меры, чтобы как-то изменить эту ситуацию в сторону улучшения – такой ответ дали 14 (46,3%) респондентов. Часто так поступают 6 (19,8%) опрошенных. 7 (23,1%) респондентов поступают таким образом редко. 3 (10,8%) почти никогда не выбирают такую стратегию поведения.

Восьмой вопрос анкеты был направлен на выявление восприятия опрошенными по очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 16.

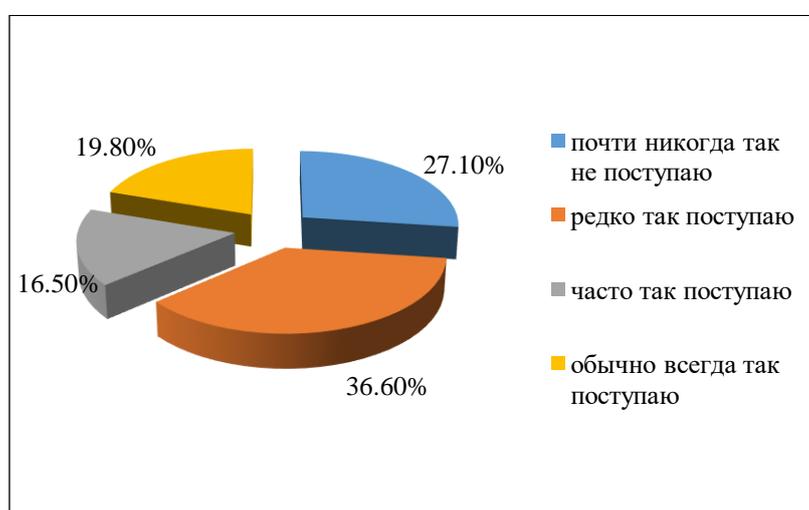


Рисунок 16 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то не хочу в это верить, что это действительно произошло»

Как следует из данных, представленных на рисунке 16, в очень сложной ситуации 6 (19,8%) опрошенных не хотят верить, что это действительно произошло. 5 (16,5%) часто поступают таким образом. 12 (36,6%) редко избирают такую стратегию поведения. 7 (27,1%) респондентов почти никогда так не поступают.

Девятый вопрос анкеты был направлен на определение способов избавления опрошенными от неприятных ощущений в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 17.

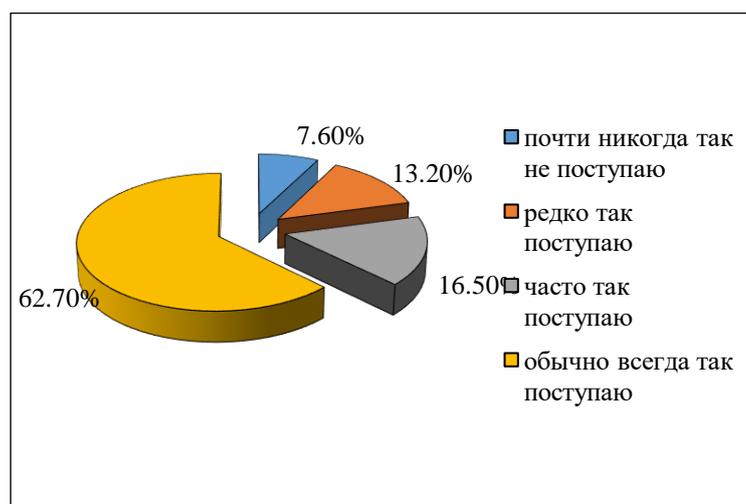


Рисунок 17 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я стараюсь вести разговоры на разные темы, которые помогают мне избавиться от неприятных ощущений»

Как следует из данных, представленных на рисунке 17, в очень сложной ситуации большинство опрошенных – 19 (62,7%) – стараются вести разговоры на разные темы, которые избавить от неприятных ощущений. Часто поступают таким образом 5 (16,5%) опрошенных. 4 (13,2%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 2 (7,6%) респондента почти никогда так не поступают.

Десятый вопрос анкеты был направлен на ориентированность респондентов к обращению за помощью к другим людям в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 18.

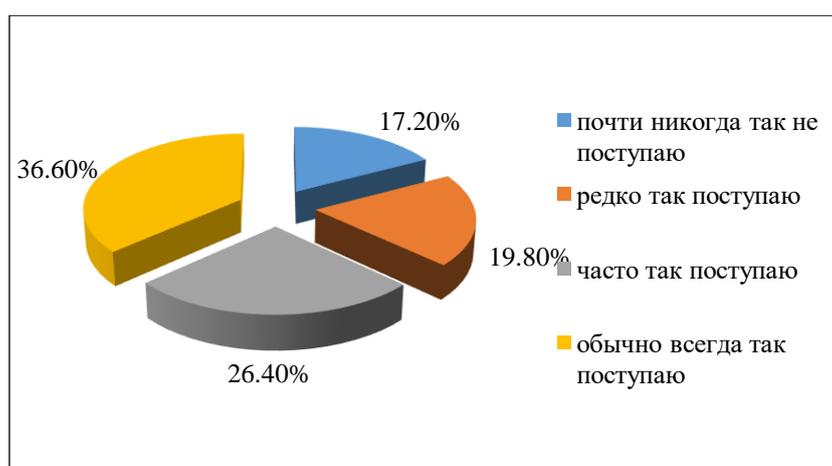


Рисунок 18 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я ищу совета, поддержки и помощи у других людей»

Как следует из данных, представленных на рисунке 18, в очень сложной

ситуации большинство опрошенных – 12 (36,6%) – ищут совета, поддержки и помощи у других людей. Часто поступают таким образом 8 (26,4%) опрошенных. 6 (19,8%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 4 (17,2%) респондента почти никогда так не поступают.

Одиннадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление предрасположенности опрошенных к употреблению алкоголя или приему других «успокоительных» в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 19.

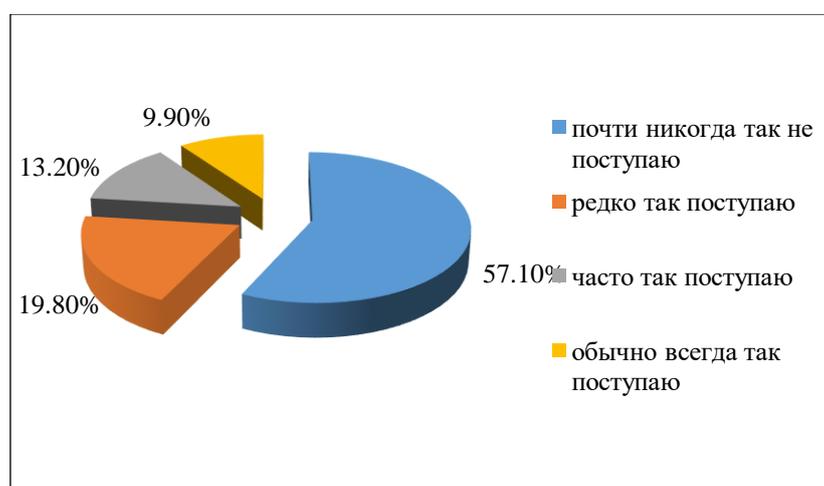


Рисунок 19 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я употребляю алкоголь или принимаю другие «успокоительные», чтобы справиться с ней»

Как следует из данных, представленных на рисунке 19, в очень сложной ситуации для улучшения своего самочувствия 3 (9,9%) опрошенных употребляют алкоголь или принимают другие «успокоительные». Часто так поступают 4 (13,2%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 6 (19,8%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 17 (57,1%) опрошенных.

Двенадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление позитивного (негативного) настроения опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 20.

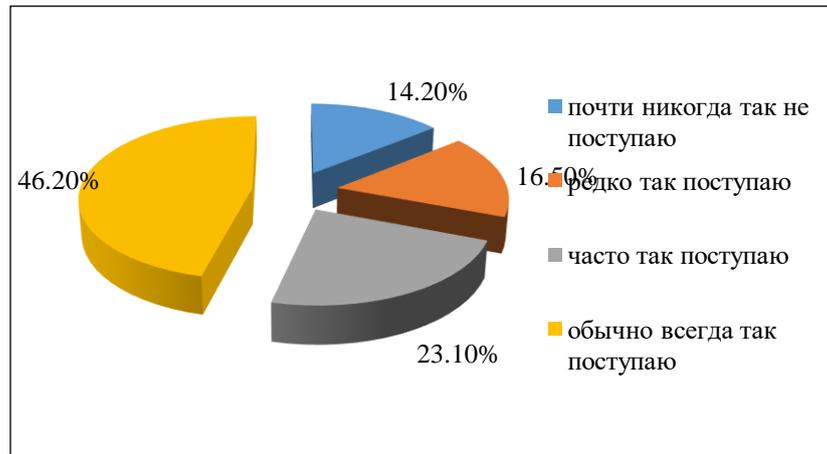


Рисунок 20 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь увидеть ее в другом, более позитивном свете»

Как следует из данных, представленных на рисунке 20, в очень сложной ситуации большинство опрошенных – 14 (46,2%) – пытаются увидеть ее в другом, более позитивном свете. Часто поступают таким образом 7 (23,1%) опрошенных. 5 (16,5%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 4 (14,2%) респондента почти никогда так не поступают.

Тринадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к себе лично в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 21.

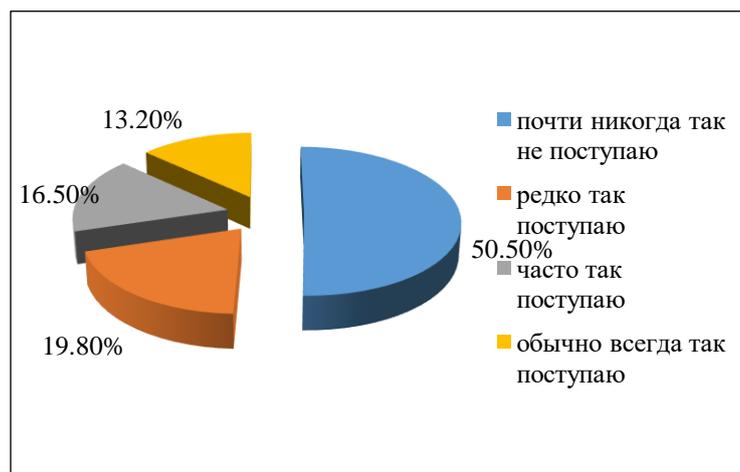


Рисунок 21 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то критикую, ругаю и обвиняю себя»

Как следует из данных, представленных на рисунке 21, в очень сложной ситуации 4 (13,2%) опрошенных критикуют, ругают и обвиняют себя. Часто так

поступают 5 (16,5%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 6 (19,8%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 15 (50,5%) опрошенных.

Четырнадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление преобладающей модели поведения опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 22.

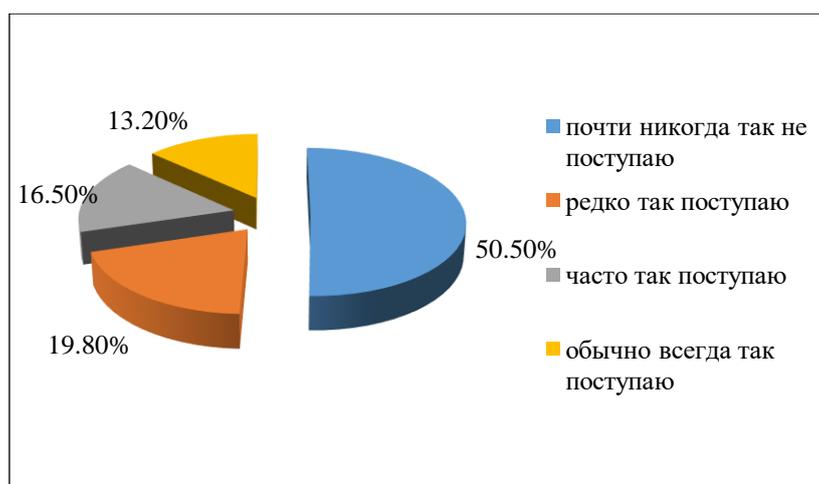


Рисунок 22 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь разработать стратегию или план с конкретизацией того, что необходимо сделать»

Как следует из данных, представленных на рисунке 22, в очень сложной ситуации большинство опрошенных пытаются разработать стратегию или план с конкретизацией того, что необходимо сделать – такой ответ дали 14 (46,3%) респондентов. Часто так поступают 6 (19,8%) опрошенных. 7 (23,1%) респондентов поступают таким образом редко. 3 (10,8%) почти никогда не выбирают такую стратегию поведения.

Пятнадцатый вопрос анкеты был направлен на изучение позиции респондентов по отношению к другим людям в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 23.

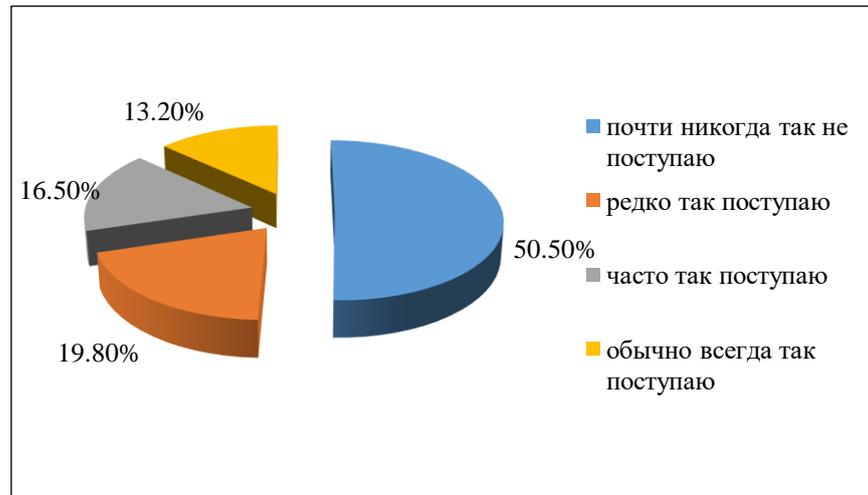


Рисунок 23 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю поддержку и понимание от других»

Как следует из данных, представленных на рисунке 23, в очень сложной ситуации большинство опрошенных – 12 (36,6%) – получают поддержку и понимание от других. Часто поступают таким образом 8 (26,4%) опрошенных. 6 (19,8%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 4 (17,2%) респондента почти никогда так не поступают.

Шестнадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление деятельностного состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 24.

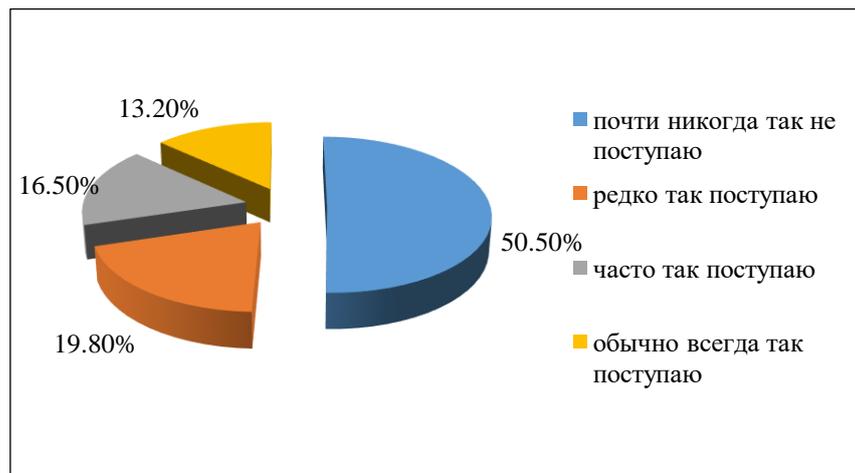


Рисунок 24 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то отказываюсь действовать или что-либо предпринимать»

Как следует из данных, представленных на рисунке 24, в очень сложной ситуации 3 (9,9%) опрошенных отказываются действовать или что-либо

предпринимать. Часто так поступают 4 (13,2%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 8 (26,4%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 15 (50,5%) опрошенных.

Семнадцатый вопрос анкеты был направлен на определение позитивного (негативного) настроения опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 25.

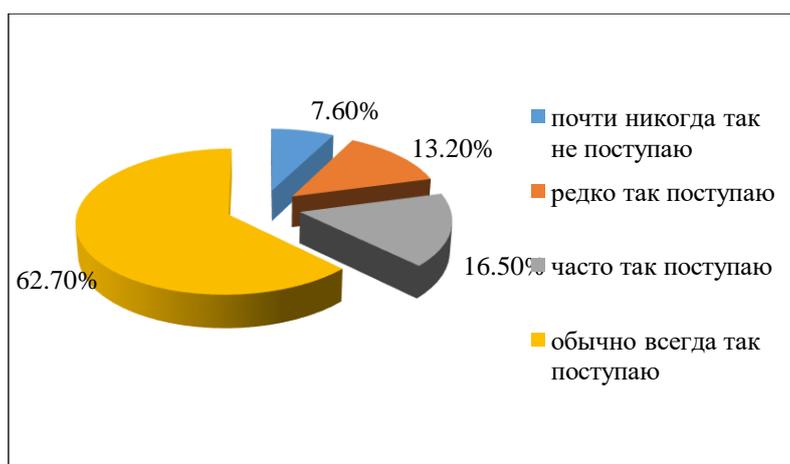


Рисунок 25 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то ищу в ней что-нибудь позитивное и вижу хорошую сторону в том, что произошло»

Как следует из данных, представленных на рисунке 25, в очень сложной ситуации большинство опрошенных – 19 (62,7%) – ищут в ней что-нибудь позитивное и вижу хорошую сторону в том, что произошло. Часто поступают таким образом 5 (16,5%) опрошенных. 4 (13,2%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 2 (7,6%) респондента почти никогда так не поступают.

Восемнадцатый вопрос анкеты был направлен на определение внешнего состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 26.

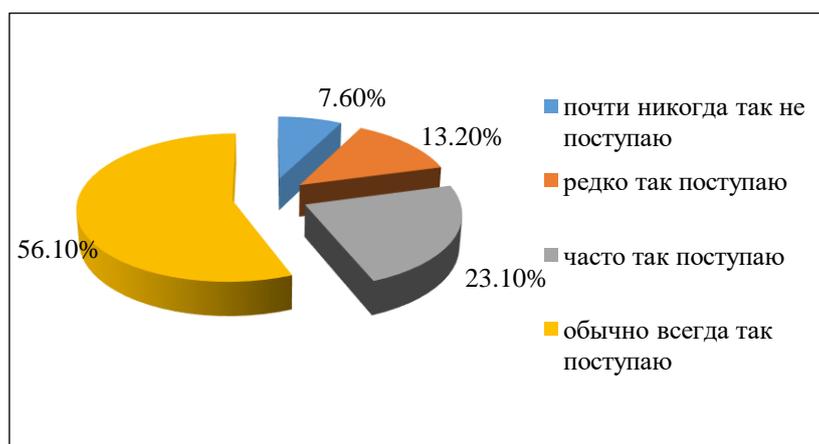


Рисунок 26 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то шучу и улыбаюсь по этому поводу»

Как следует из данных, представленных на рисунке 26, в очень сложной ситуации большинство опрошенных шутят и улыбаются по этому поводу – такой ответ дали 17 (56,1%) респондентов. Часто поступают таким образом 7 (23,1%) опрошенных. 4 (13,2%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 2 (7,6%) респондента почти никогда так не поступают.

Девятнадцатый вопрос анкеты был направлен на определение преобладающих способов деятельности опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 27.

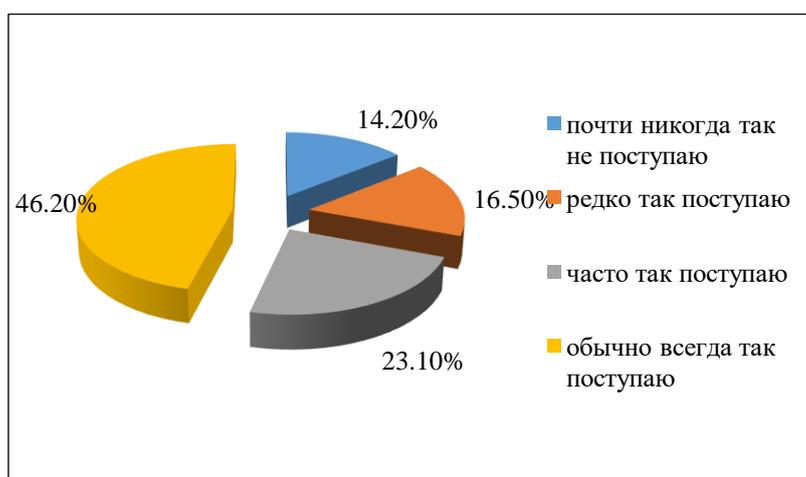


Рисунок 27 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то делаю что-то, чтобы меньше о ней думать»

Как следует из данных, представленных на рисунке 27, в очень сложной ситуации большинство опрошенных – 14 (46,2%) – делают что-то, чтобы меньше о ней думать (ходят в кино, смотрят телевизор, читают, отвлекаются, мечтают, спят

или ходят по магазинам). Часто поступают таким образом 7 (23,1%) опрошенных. 5 (16,5%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 4 (14,2%) респондента почти никогда так не поступают.

Двадцатый вопрос анкеты был направлен определение желания опрошенных подчиняться обстоятельствам в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 28.

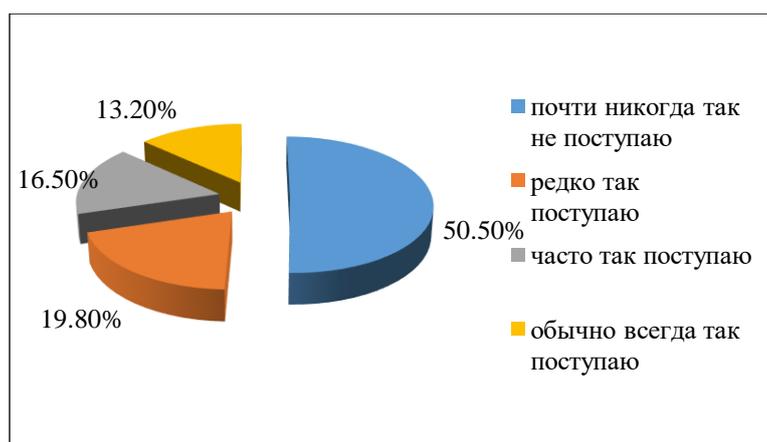


Рисунок 28 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то соглашаюсь с обстоятельствами»

Как следует из данных, представленных на рисунке 28, в очень сложной ситуации 4 (13,2%) опрошенных соглашаются с обстоятельствами и никаких действий не предпринимают. Часто так поступают 5 (16,5%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 6 (19,8%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 15 (50,5%) опрошенных.

Двадцать первый вопрос анкеты был направлен определение преобладающего эмоционального состояния социальных работников в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 29.

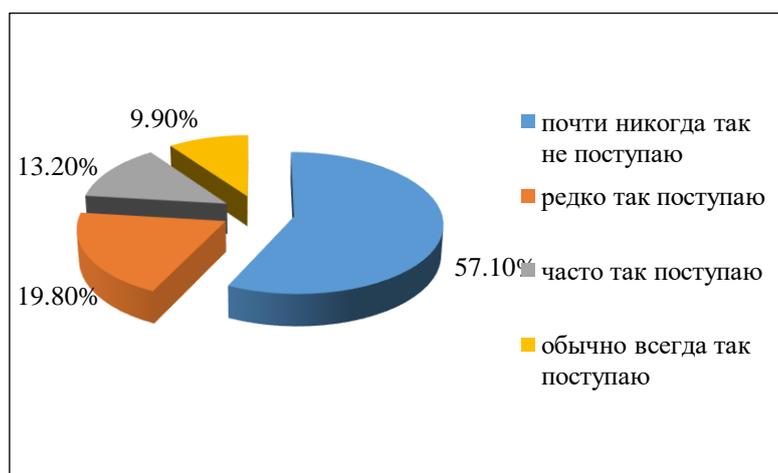


Рисунок 29 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то негативно на это реагирую и проявляю свои отрицательные эмоции»

Как следует из данных, представленных на рисунке 29, в очень сложной ситуации 3 (9,9%) опрошенных негативно на это реагируют и проявляют свои отрицательные эмоции. Часто так поступают 4 (13,2%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 6 (19,8%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 17 (57,1%) опрошенных.

Двадцать второй вопрос анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к религии в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 30.

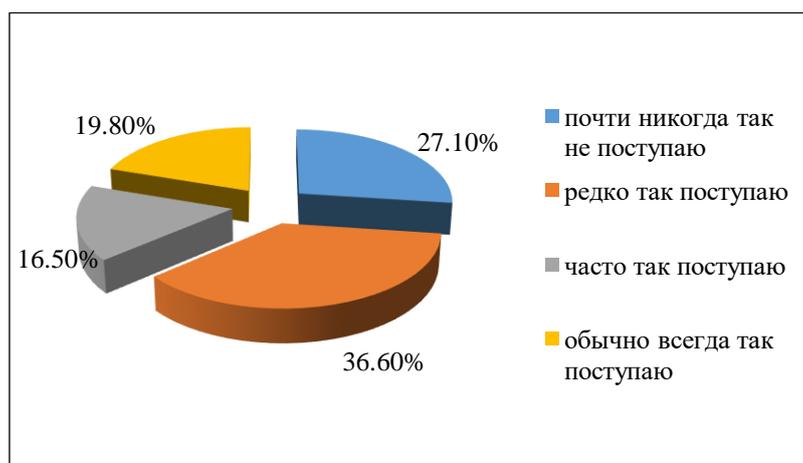


Рисунок 30 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь найти утешение в религии и вере»

Как следует из данных, представленных на рисунке 30, в очень сложной ситуации 6 (19,8%) опрошенных пытаются найти утешение в религии и вере. 5 (16,5%) часто поступают таким образом. 12 (36,6%) редко избирают такую стратегию поведения. 7 (27,1%) респондентов почти никогда так не поступают.

Двадцать третий вопрос анкеты был направлен на изучение позиции респондентов по отношению к другим людям в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 31.

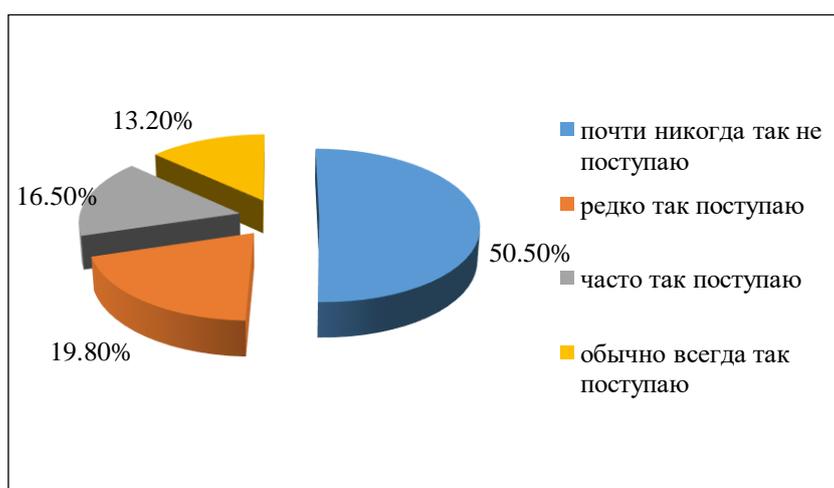


Рисунок 31 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю совет или помощь от других людей»

Как следует из данных, представленных на рисунке 31, в очень сложной ситуации большинство опрошенных – 12 (36,6%) – получают совет или помощь от других людей. Часто поступают таким образом 8 (26,4%) опрошенных. 6 (19,8%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 4 (17,2%) респондента почти никогда так не поступают.

Двадцать четвертый вопрос анкеты был направлен на определение желания опрошенных подчиняться проблемам, связанным с очень сложной ситуацией. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 32.

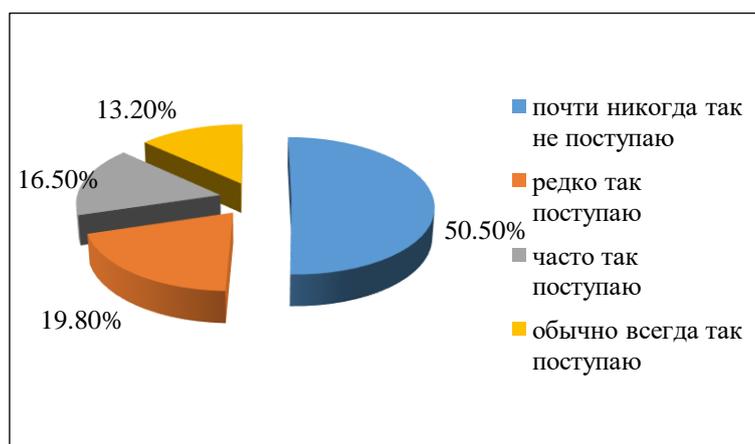


Рисунок 32 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то учусь жить с этой проблемой»

Как следует из данных, представленных на рисунке 32, в очень сложной ситуации 4 (13,2%) опрошенных соглашаются с обстоятельствами и учатся жить с этой проблемой. Часто так поступают 5 (16,5%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 6 (19,8%) опрошенных. Никогда не поступают таким образом 15 (50,5%) опрошенных.

Двадцать пятый вопрос анкеты был направлен на определение стратегии деятельности опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 33.

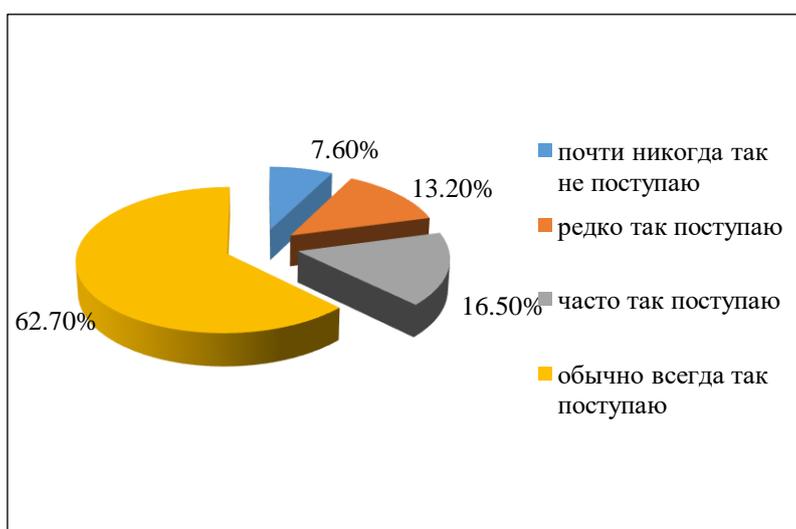


Рисунок 33 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то стараюсь определиться и рассчитать, какие шаги мне следует предпринять»

Как следует из данных, представленных на рисунке 33, в очень сложной ситуации большинство опрошенных – 19 (62,7%) – стараются определиться и рассчитать, какие шаги мне следует предпринять. Часто поступают таким образом 5 (16,5%) опрошенных. 4 (13,2%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 2 (7,6%) респондента почти никогда так не поступают.

Двадцать шестой анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к себе лично в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 34.

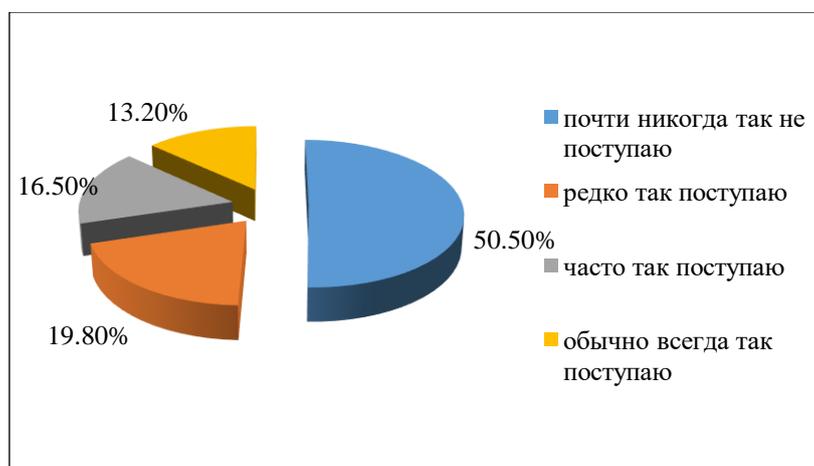


Рисунок 34 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я виню себя в том, что случилось»

Как следует из данных, представленных на рисунке 34, в очень сложной ситуации 4 (13,2%) опрошенных винят себя в том, что случилось. Часто так поступают 5 (16,5%) респондентов. Редко используют такую стратегию поведения 6 (19,8%) опрошенных. Никогда не поступают так 15 (50,5%) опрошенных.

Двадцать седьмой вопрос анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к религии медитации в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 35.

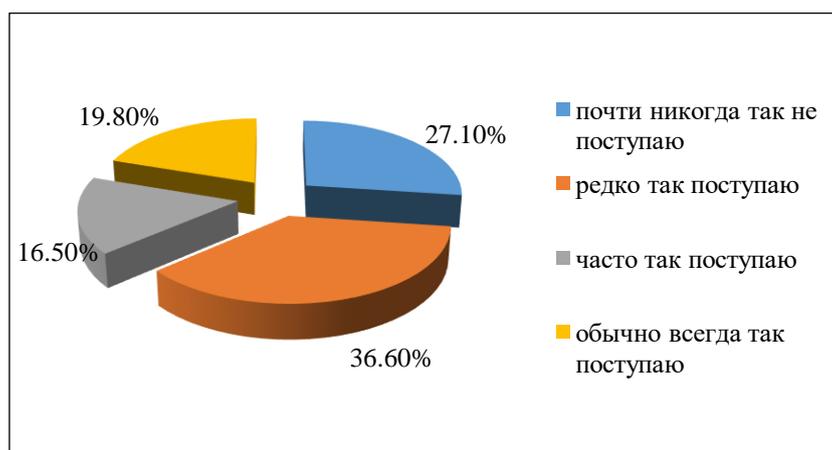


Рисунок 35 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то молюсь или стараюсь медитировать»

Как следует из данных, представленных на рисунке 35, в очень сложной ситуации 6 (19,8%) опрошенных пытаются молиться и медитировать. 5 (16,5%) часто поступают таким образом. 12 (36,6%) редко избирают такую стратегию поведения. 7 (27,1%) респондентов почти никогда так не поступают.

Двадцать восьмой вопрос анкеты был направлен на определение внешнего состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 36.

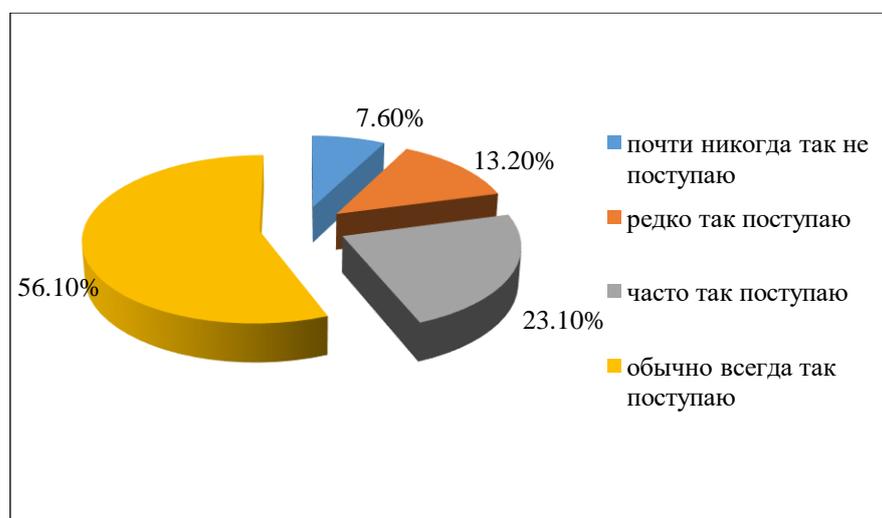


Рисунок 36 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то отношусь к этой ситуации с юмором и иронией»

Как следует из данных, представленных на рисунке 36, в очень сложной ситуации большинство опрошенных относятся к этой ситуации с юмором и

иронией – такой ответ дали 17 (56,1%) респондентов. Часто поступают таким образом 7 (23,1%) опрошенных. 4 (13,2%) респондентов редко используют такую стратегию поведения. 2 (7,6%) респондента почти никогда так не поступают.

Таким образом, по результатам проведенного анкетирования мы можем сделать следующие выводы.

Проведенное исследование показало, что в очень сложной ситуации (52,8%) респондентов использует конструктивные стратегии совладающего поведения, среди которых выраженный самоконтроль (19,8%) и планирование личностью путей решения проблемы (33%). Усилия респондентов сосредоточены на том, чтобы исправить сложившуюся ситуацию, изменить ее в сторону улучшения, разработать стратегию преодоления ситуации, определиться и рассчитать, какие шаги следует предпринять. Респонденты получают эмоциональную поддержку от других людей, ищут их совета, поддержки и помощи.

(26,4%) респондентов используют относительно конструктивные модели, особое место среди них отводится положительной переоценке ситуации (13,2%) и принятию ответственности за происходящее (13,2%). Респонденты стараются вести разговоры на разные темы, которые помогают им избавиться от неприятных ощущений, пытаются увидеть ее в более позитивном свете, шутят и улыбаются по этому поводу, относятся к этой ситуации с юмором и иронией.

(20,8%) респондентов используют неконструктивные стратегии, такие, как дистанцирование (7,6%), бегство-избегание (9,9%), конфронтация (3,3%). Респонденты полностью уходят в работу или занимаются другими делами, чтобы не думать о сложной ситуации, отказываются верить в произошедшее, делают что-то, чтобы меньше о ней думать.

Анализ полученных результатов позволил нам выявить следующее:

1. Проблема связана с достаточной узостью и ограниченностью личных и профессиональных интересов.
2. Наблюдается перенос социальными работниками профессиональных сложностей в личную жизнь, неразвитость рефлексии.
3. Нами был выявлен значительный дефицит умений рационального

использования социальными работниками свободного времени.

4. Результаты опроса свидетельствуют о снижении стремления к новому и перспективам карьерного роста.

5. Нами так же отмечается снижение эмоциональной реакции «привыкание» к напряженным жизненным ситуациям получателей социальных услуг.

Полученные диагностические данные свидетельствуют о необходимости профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей.

2.2. Разработка и реализация программы, направленной на профилактику профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей

С целью профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, разработана Программа (Приложение Г).

Аннотация Программы

1. Продолжительность реализации Программы: 8 недель (1 занятие в неделю).

2. Характеристика целевой группы: в реализации Программы задействованы сотрудники КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский», сопровождающие пожилых людей.

3. Место реализации Программы: КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский».

4. Ресурсное обеспечение Программы:

- материально-технические ресурсы: компьютер, проектор, бумага, фломастеры, ватманы, ручки, цветные карандаши;

- кадровые ресурсы: сотрудники КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский»;

- финансовые ресурсы: проведение проектных мероприятий обеспечивается за счет бюджета КГБУ СО «КЦСОН» Назаровский», дополнительных финансовых затрат Программа не требует;

- учебные и методические материалы: источники, указанные в списке использованной литературы по данной работе;

- информационные ресурсы: Интернет.

5. Идея Программы: разработать и реализовать комплекс занятий, направленный на профилактику профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей.

6. Ожидаемые результаты: Программа позволит освоить приемы диагностики и купирования синдрома «выгорания», научиться диагностировать признаки синдрома «выгорания», освоить методики трансформации профессионального «выгорания» в состояние стабильной активности и открытия новых возможностей личности, отработать возможные техники профилактики синдрома «выгорания», узнать, как противостоять «выгоранию», восстанавливать работоспособность, предупреждать потерю мотивации.

7. Критерии, показатели достижения результатов:

- владение способами профилактики профессионального «выгорания»;
- владение навыками снятия напряжения;
- владение навыками совладающего поведения;
- владение навыками взаимодействия в группе.

8. Методы оценки результатов: анкета «Особенности поведения в трудных профессиональных и жизненных ситуациях».

9. Этапы реализации Программы: организационный (составление плана занятий, подготовка необходимых материалов, информирование сотрудников), основной (проведение занятий), заключительный (подведение итогов работы, оценка эффективности).

Занятия разбиты на 3 блока, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – План реализации Программы

Название модуля	Цель занятия	Задачи занятия	Формы работы
Жизнь как ценность	Формирование представлений о проблеме стресса в современном мире.	1. Формирование ценностного отношения к собственному психологическому здоровью. 2. Развитие навыков позитивного общения и работы в группе. 3. Формирование навыков снятия напряжения.	Упражнение «Знакомство». Упражнение «Комплимент». Лекция на тему «Что такое стресс и как с ним справиться?» Упражнение «Шаги к успеху». Игра «Построиться по росту». Упражнение «Воздушный шар».
	Формирование коммуникативных навыков как одного из показателей стрессоустойчивости.	1. Развитие навыков невербального общения. 2. Развитие способностей снятия напряжения. 3. Развитие навыков группового взаимодействия.	Упражнение «Визуальное чувствование». Упражнение «Стекло». Упражнение «Полет».
	Формирование ценностного отношения к жизни.	1. Развитие коммуникативных навыков и навыков диалогического общения. 2. Формирование способности видеть положительные стороны разных ситуаций. 3. Формирование адекватной самооценки.	Упражнение «Подарок». Упражнение «Умение вести разговор». Упражнения на управление дыханием.
Коммуникация в профессии	Формирование ценностного отношения к жизни.	1. Развитие коммуникативных навыков и навыков взаимодействия в группе. 2. Формирование способности видеть положительные стороны разных ситуаций. 3. Формирование адекватной самооценки.	Упражнение «Подводная лодка». Упражнение «Воздушный шар». Дыхательное упражнение с тонизирующим эффектом «Замок».

Окончание таблицы 1.

Название модуля	Цель занятия	Задачи занятия	Формы работы
	Формирование способностей к выбору эффективных методов совладающего поведения в стрессовой ситуации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование представления о способах профилактики стресса. 2. Развитие навыков снятия напряжения. 3. Формирование навыков совладающего поведения. 4. Развитие навыков взаимодействия в группе. 5. Формирование адекватной самооценки. 	<p>Упражнение «Ассоциации».</p> <p>Упражнение «Я злюсь, когда...».</p> <p>Упражнение «Лекарство от стресса».</p> <p>Упражнение «Передай теплое слово».</p>
Управление собой	Формирование ценностного отношения к себе как к личности.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование адекватной самооценки. 2. Развитие навыков снятия напряжения. 3. Развитие ценностного отношения к жизни. 	<p>Упражнение «Кто самый спокойный»</p> <p>Упражнение «Автопортрет».</p> <p>Дыхательное упражнение с успокаивающим эффектом «Передышка».</p> <p>Упражнение «Самопрограммирование».</p> <p>Упражнение «Мои впечатления».</p>
	Развитие способностей эффективного совладания со стрессом.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование представлений о деструктивных способах совладания. 2. Развитие навыков эффективного совладающего поведения. 3. Развитие навыков работы в группе. 	<p>Упражнение «Вредные советы».</p> <p>Упражнение «Солнышко».</p> <p>Дыхательная гимнастика с успокаивающим эффектом</p>
	Закрепление полученных знаний и умений по проблеме совладающего поведения.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие и проработка конструктивных способов совладания со стрессом. 2. Развитие навыков группового взаимодействия. 3. Формирование коммуникативных навыков. 	<p>Упражнение «Комплимент».</p> <p>Упражнение «Плохо - хорошо».</p> <p>Упражнение «Три ответа».</p> <p>Упражнение «Вспомни что-нибудь неприятное».</p>

Формы и методы работы: мини-лекции, психодиагностика, структурный анализ, упражнения, психологические техники для повышения стрессоустойчивости, профилактики профессионального «выгорания».

Каждое занятие имеет структуру, цели, задачи и включает в себя различные формы групповой работы и разные виды упражнений:

- упражнения, которые направлены на создание благоприятной и доброжелательной атмосферы и на снятие напряжения;
- упражнения, направленные на развитие способности самоанализа, анализа ситуации и дальнейшее прогнозирование;
- рефлексия, подведение итогов занятия.

10. Перспектива реализации Программы: внедрение предлагаемых мероприятий в деятельность Центров социального обслуживания населения и других социальных организаций, разработка дополнительных форм работы, привлечение дополнительных ресурсов.

11. Факторы риска в реализации Программы.

Система мер по минимизации рисков реализации Программы представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Система мер по минимизации рисков реализации Программы

Виды рисков	Пути минимизации рисков
Социально-психологические риски (или риски человеческого фактора)	
- Недостаточность инициативы и компетентности у отдельных социальных работников по реализации мероприятий программы; - Неготовность отдельных социальных работников выстраивать партнерские отношения с психологом, другими сотрудниками.	- Разработка и использование эффективной системы мотивации включения социальных работников в реализацию мероприятий программы. - Психолого-педагогическое и методическое сопровождение социальных работников с недостаточной коммуникативной компетентностью
Ресурсно-технологические риски	
- Неполнота ресурсной базы для реализации проектных мероприятий	- Систематический анализ достаточности ресурсной базы для реализации всех компонентов мероприятий программы. - Включение механизма дополнительных закупок необходимого оборудования.

Таким образом, была разработана и реализована Программа, направленная на профилактику профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей. Был проведен комплекс из 8 занятий, направленных на освоение приемов диагностики и купирования синдрома «выгорания», овладение навыками диагностики признаков синдрома «выгорания», освоение методик трансформации профессионального «выгорания» в состояние стабильной активности и открытия новых возможностей личности, отработку возможных техник профилактики синдрома «выгорания», восстановления работоспособности, предупреждения потери мотивации.

На заключительном этапе исследовательской работы было проведено повторное диагностирование.

Цель контрольного среза – сделать вывод об эффективности работы.

Использованы те же диагностические задания, что и на констатирующем этапе исследования.

Бланк обработки данных результатов анкетирования представлен в Приложении Д.

Первый вопрос анкеты был направлен на определение преобладающей стратегии поведения респондентов в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 37.

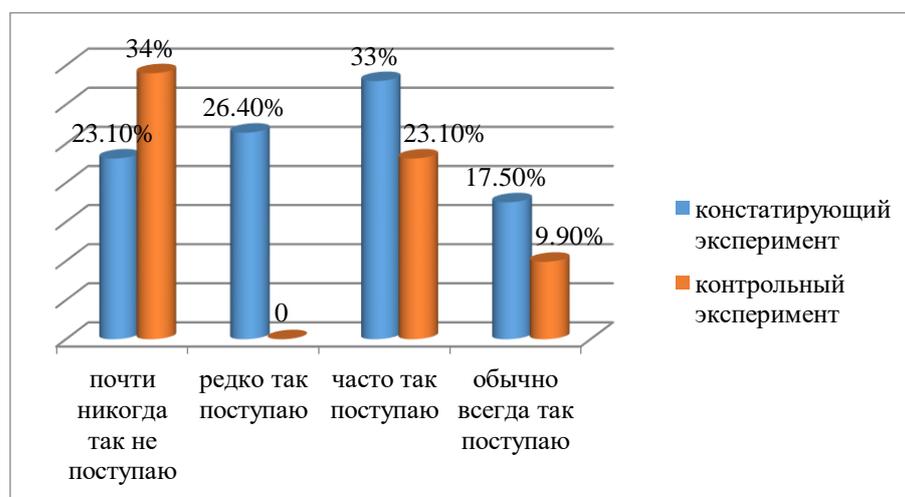


Рисунок 37 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я полностью ухожу в работу или занимаюсь другими делами, чтобы не думать о сложной ситуации»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты предпочитают обдумывать сложившуюся ситуацию и находить способы выхода из нее. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих полностью уходить в работу или заниматься другими делами, чтобы не думать о сложной ситуации.

Второй вопрос анкеты был направлен на выявление направленности усилий респондентов в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 38.

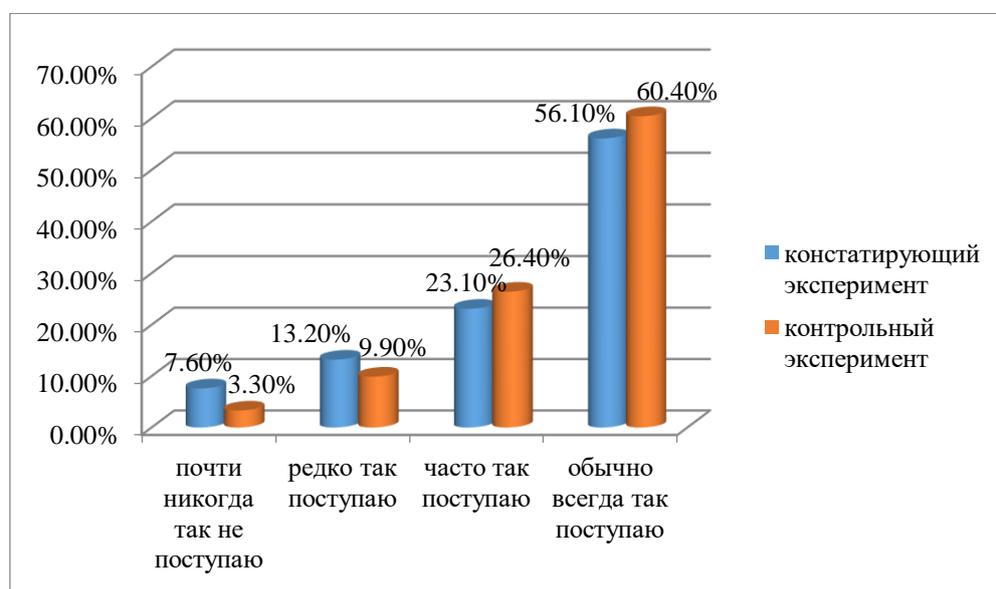


Рисунок 38 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то мои усилия сосредоточены на том, чтобы хоть что-то исправить в сложившейся ситуации»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты предпочитают сосредоточивать свои усилия на исправлении сложившейся ситуации. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих безучастно воспринимающих сложную ситуацию.

Третий вопрос анкеты был направлен на выявление способности опрошенных совладать с очень сложной ситуацией. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 39.

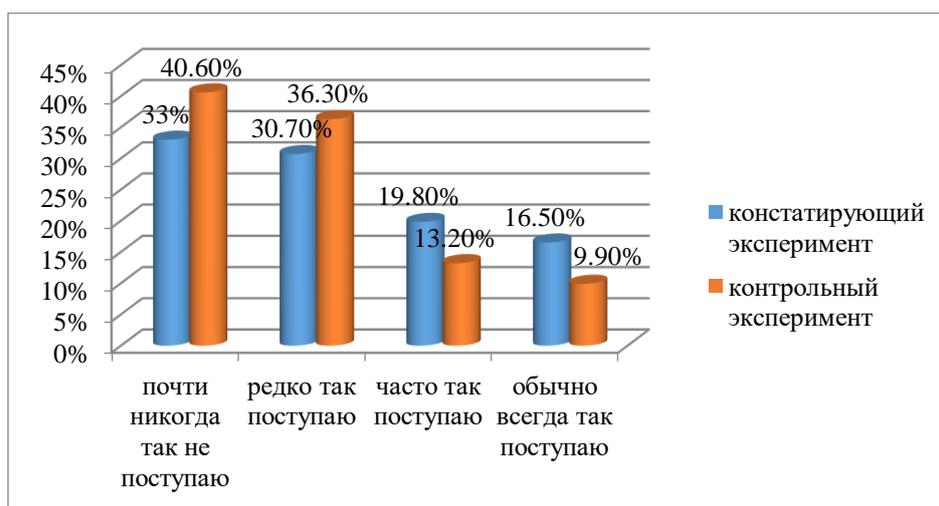


Рисунок 39 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я стараюсь в это не верить и говорю себе «это неправда»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты выбирают стратегию активного действия с целью нахождения выхода из сложившейся ситуации. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих абстрагироваться от проблем и бездействовать.

Четвертый вопрос анкеты был направлен на выявление предрасположенности опрошенных к употреблению алкоголя или приему лекарственных препаратов в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 40.

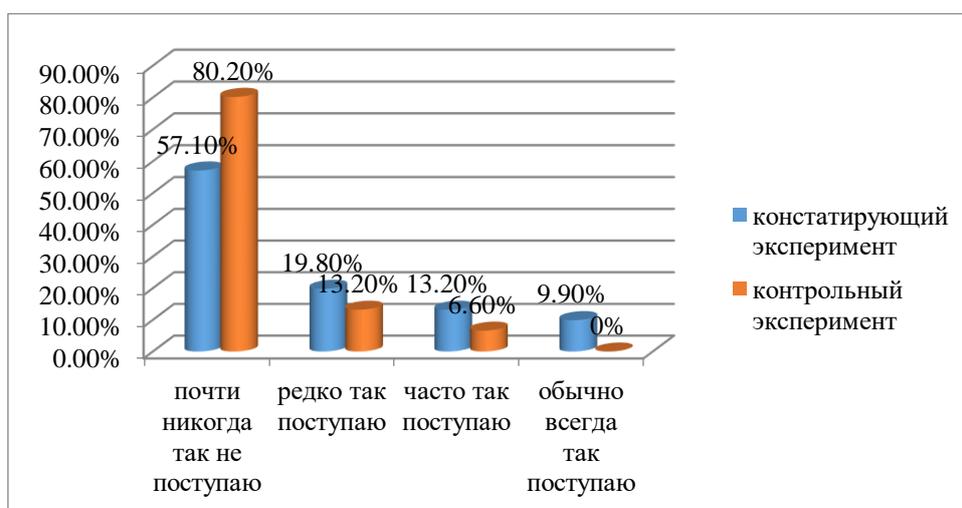


Рисунок 40 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то употребляю алкоголь или принимаю лекарственные препараты, чтобы улучшить свое самочувствие»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты решают свои проблемы рациональными способами, не прибегая к употреблению алкоголя или приему лекарственных препаратов. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих уходить от проблем посредством асоциальных способов.

Пятый вопрос анкеты был направлен на выявление эмоционального состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 41.

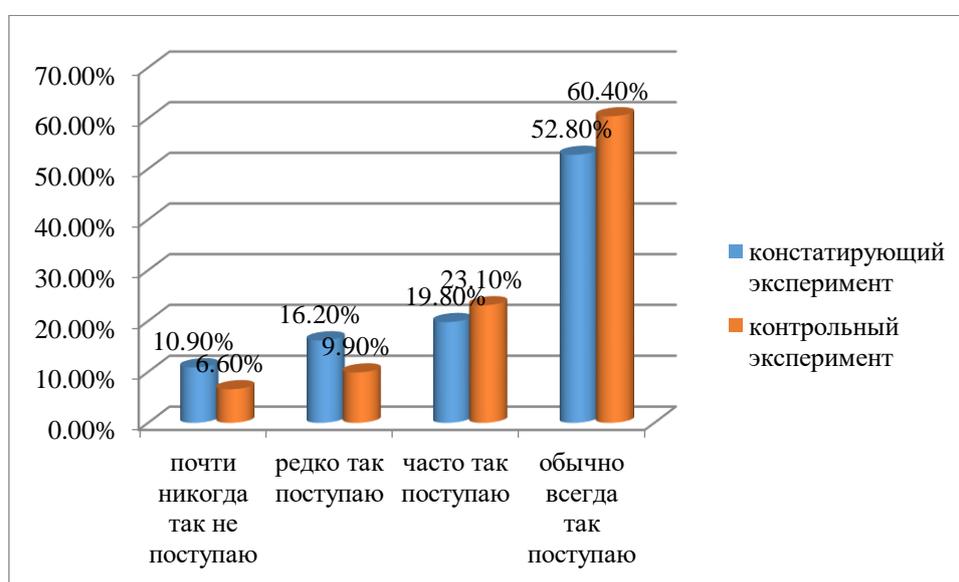


Рисунок 41 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю эмоциональную поддержку от других людей»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации большинство опрошенных получают эмоциональную поддержку от других людей. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих справляться с проблемами в одиночку, не прибегая к совету и помощи окружающих людей.

Шестой вопрос анкеты был направлен на выявление деятельностного состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 42.

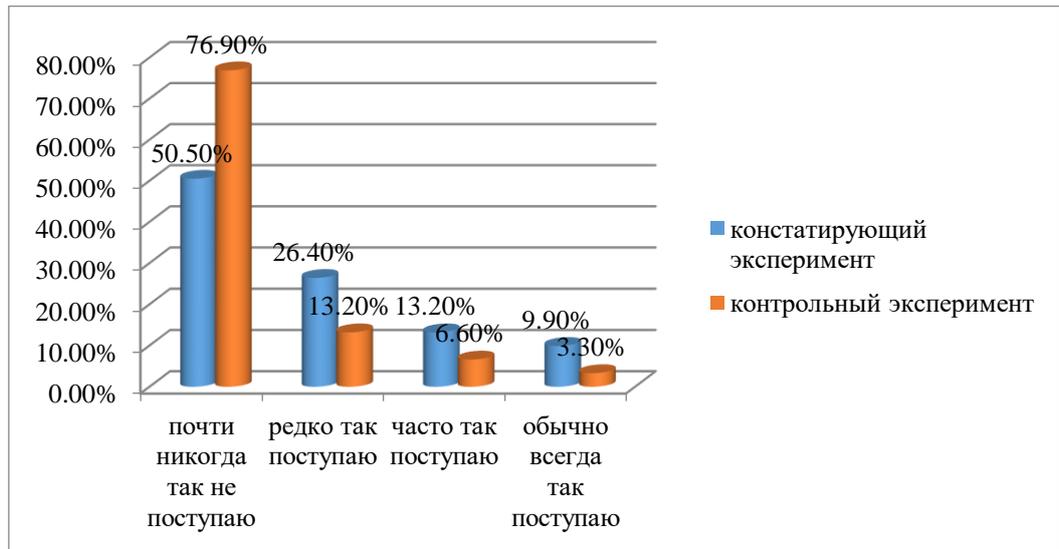


Рисунок 42 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то прекращаю попытки достичь своей цели»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных, несмотря на сложность ситуации, стремятся найти из нее выход и достичь намеченной цели. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, прекращающих попытки достижения цели при наличии сложностей.

Седьмой вопрос анкеты был направлен на выявление позиции опрошенных по отношению к очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 43.

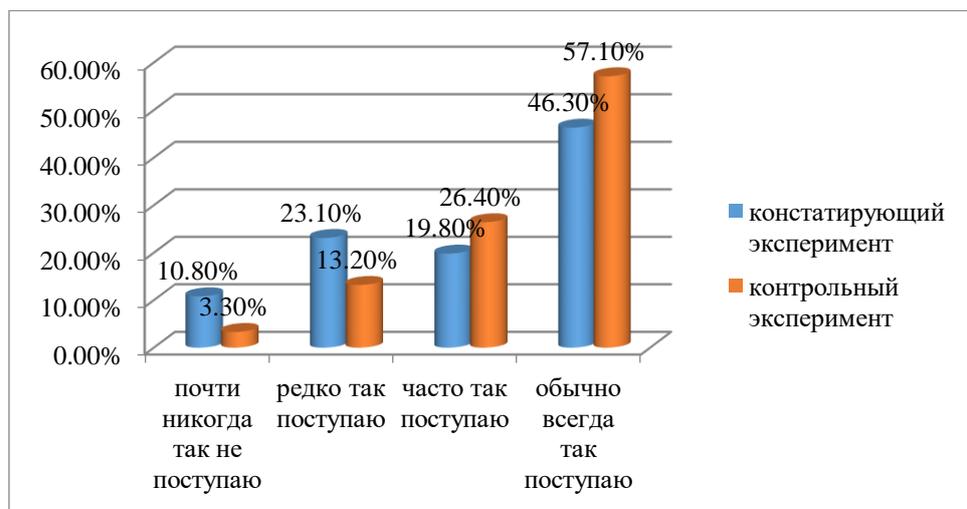


Рисунок 43 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то принимаю все меры, чтобы как-то изменить эту ситуацию в сторону улучшения»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных, несмотря на сложность ситуации, изменить ее в сторону улучшения. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, занимающих пассивную позицию по отношению к сложностям.

Восьмой вопрос анкеты был направлен на выявление восприятия опрошенными по очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 44.

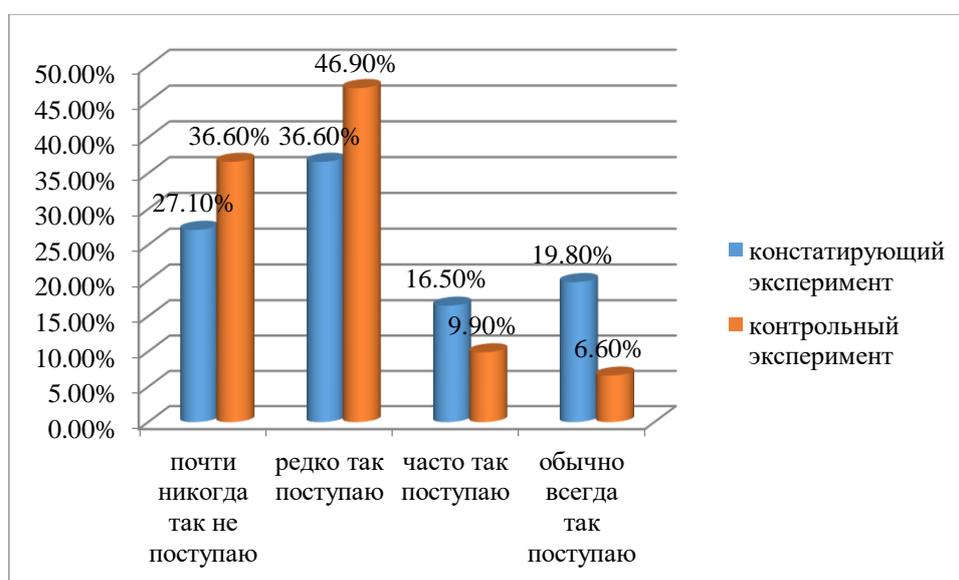


Рисунок 44 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то не хочу в это верить, что это действительно произошло»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных адекватно и реально воспринимают сложность ситуации и стараются изменить ее к лучшему. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, отказывающихся верить в сложность ситуации и признавать ее негативное влияние.

Девятый вопрос анкеты был направлен на определение способов избавления опрошенными от неприятных ощущений в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 45.

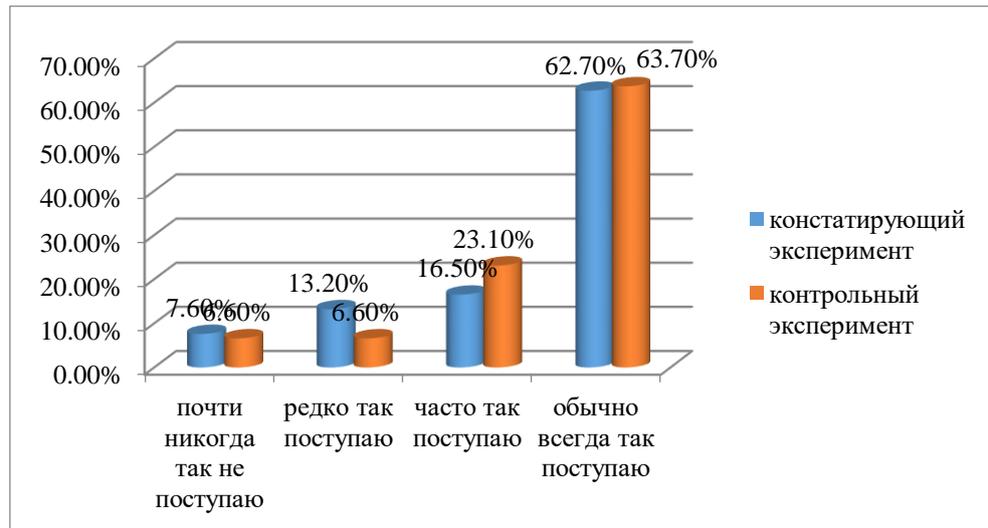


Рисунок 45 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я стараюсь вести разговоры на разные темы, которые помогают мне избавиться от неприятных ощущений»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в очень сложной ситуации стараются вести разговоры на разные темы, которые помогают им избавиться от неприятных ощущений. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях уходить в себя и переживать неприятности в одиночестве.

Десятый вопрос анкеты был направлен на ориентированность респондентов к обращению за помощью к другим людям в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 46.

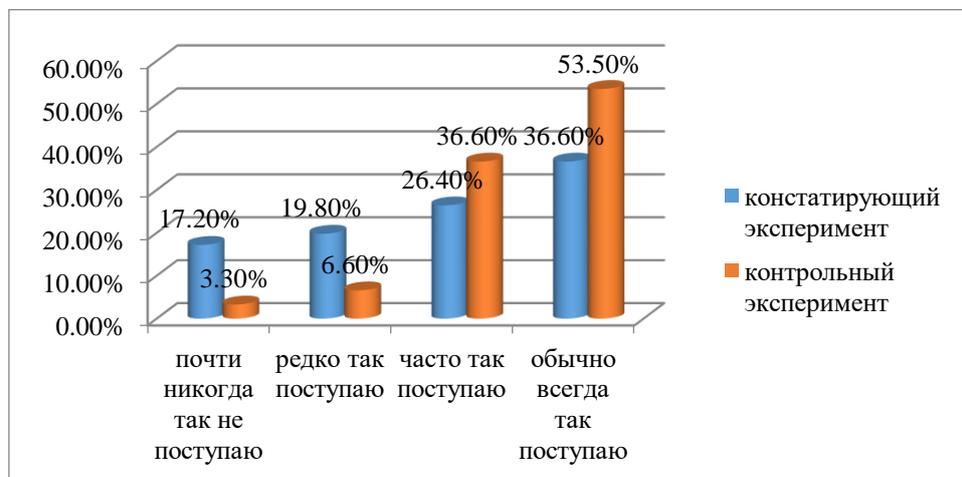


Рисунок 46 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я ищу совета, поддержки и помощи у других людей»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в очень сложной ситуации активно обращаются к советам и поддержке других людей. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях изолироваться от внешнего мира и других людей.

Одиннадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление предрасположенности опрошенных к употреблению алкоголя или приему других «успокоительных» в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 47.

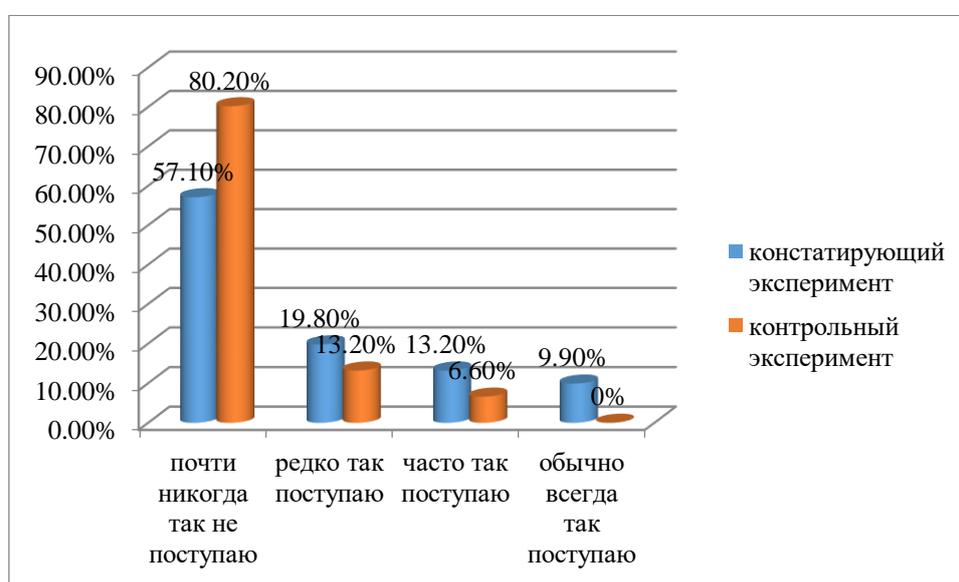


Рисунок 47 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я употребляю алкоголь или принимаю другие «успокоительные», чтобы справиться с ней»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты решают свои проблемы рациональными способами, не прибегая к употреблению алкоголя и иных «успокоительных». Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих уходить от проблем посредством асоциальных способов.

Двенадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление позитивного (негативного) настроения опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 48.

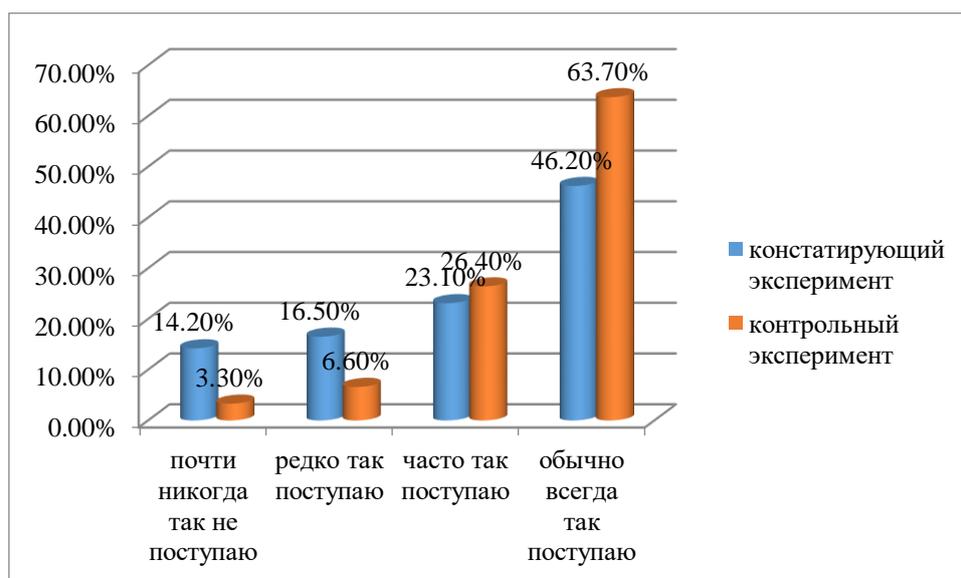


Рисунок 48 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь увидеть ее в другом, более позитивном свете»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты склонны сохранять оптимистический настрой и представить ситуацию в позитивном ключе. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих мыслить негативно и пессимистично.

Тринадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к себе лично в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 49.

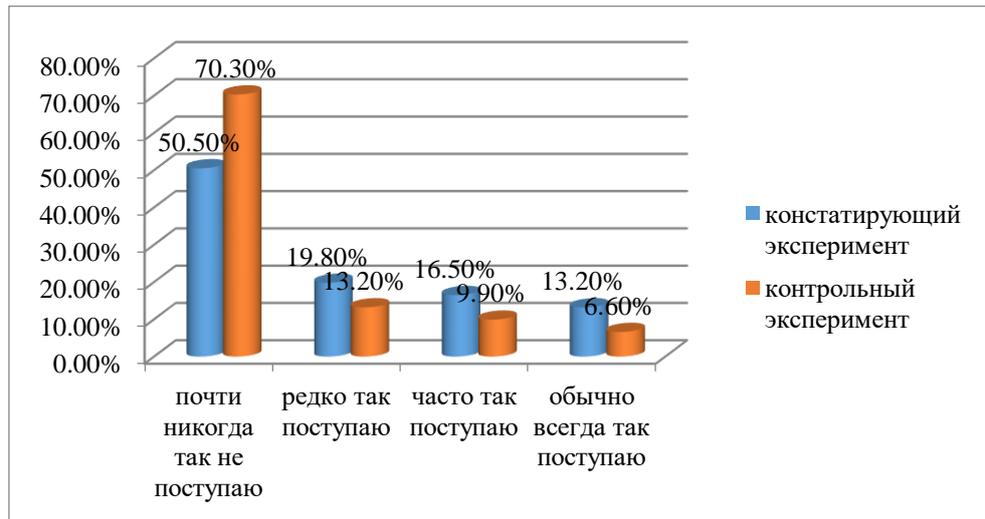


Рисунок 49 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то критикую, ругаю и обвиняю себя»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты предпочитают не искать источник проблем и бед в себе самих. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, критикующих, ругающих и обвиняющих себя в сложившихся проблемах.

Четырнадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление преобладающей модели поведения опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 50.

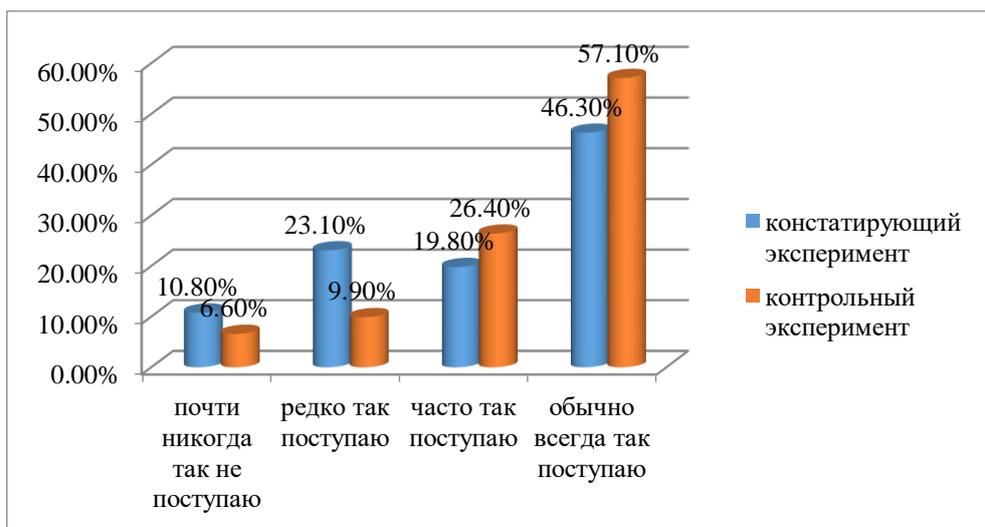


Рисунок 50 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь разработать стратегию или план с конкретизацией того, что необходимо сделать»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты пытаются мыслить рационально, выстраивая стратегию преодоления негативной ситуации. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, которые предпочитают бездействовать в ситуации и ждать, когда она разрешится сама.

Пятнадцатый вопрос анкеты был направлен на изучение позиции респондентов по отношению к другим людям в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 51.

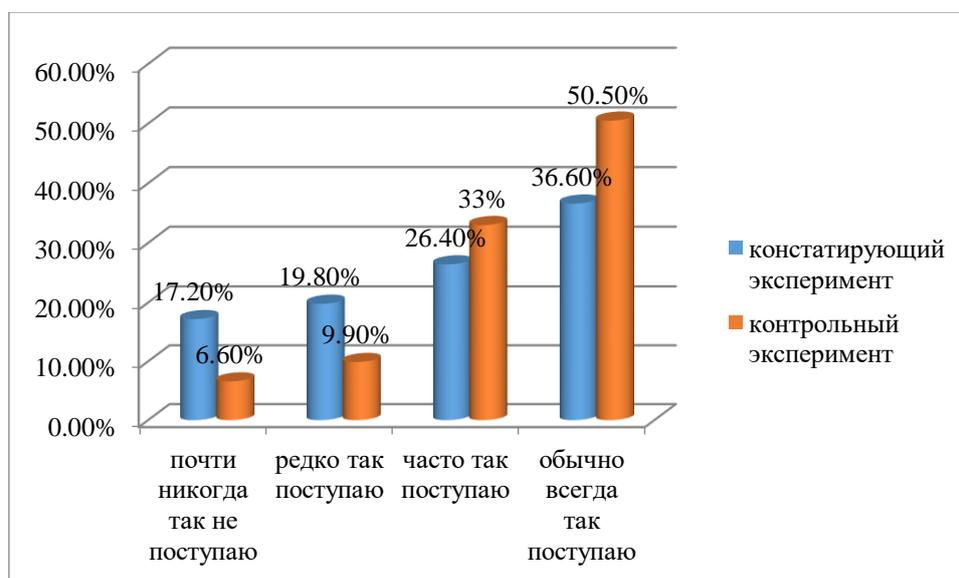


Рисунок 51 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю поддержку и понимание от других»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в очень сложной ситуации активно обращаются к советам и поддержке других людей. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях изолироваться от внешнего мира и других людей.

Шестнадцатый вопрос анкеты был направлен на выявление деятельностного состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 52.

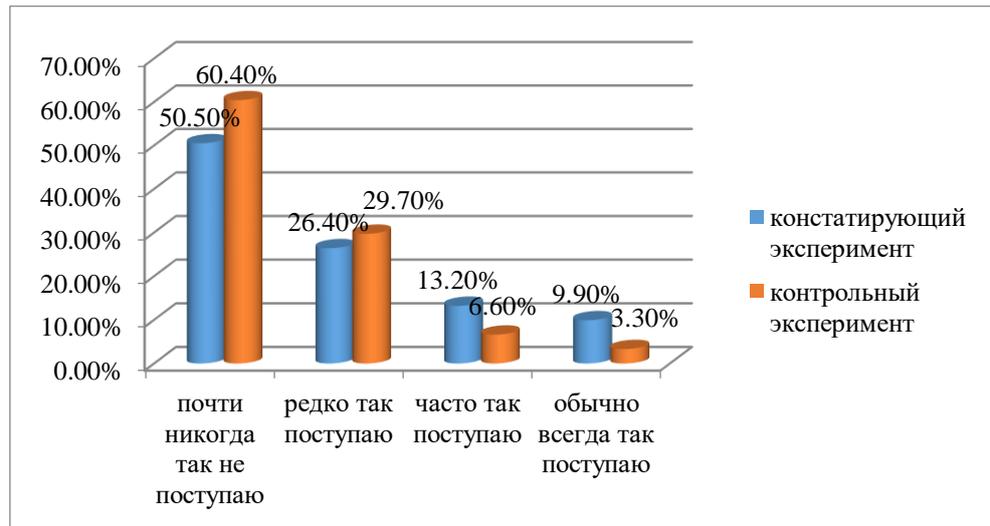


Рисунок 52 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то отказываюсь действовать или что-либо предпринимать»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложных ситуациях прибегают к активным действиям для ее разрешения. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях пассивное бездействие.

Семнадцатый вопрос анкеты был направлен на определение позитивного (негативного) настроения опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 53.

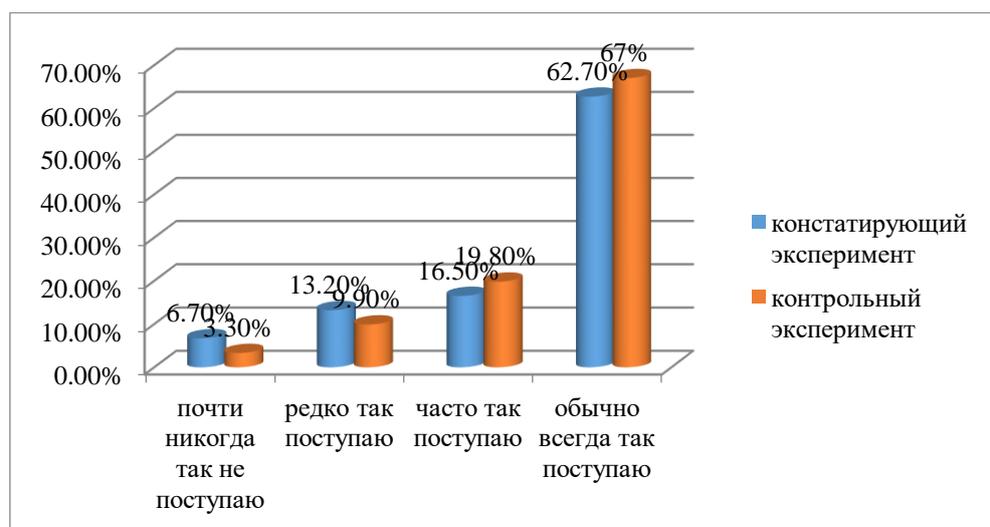


Рисунок 53 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то ищу в ней что-нибудь позитивное и вижу хорошую сторону в том, что произошло»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложных ситуациях стараются мыслить позитивно и оптимистично. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, которые в сложных ситуациях негативны и пессимистичны.

Восемнадцатый вопрос анкеты был направлен на определение внешнего состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 54.

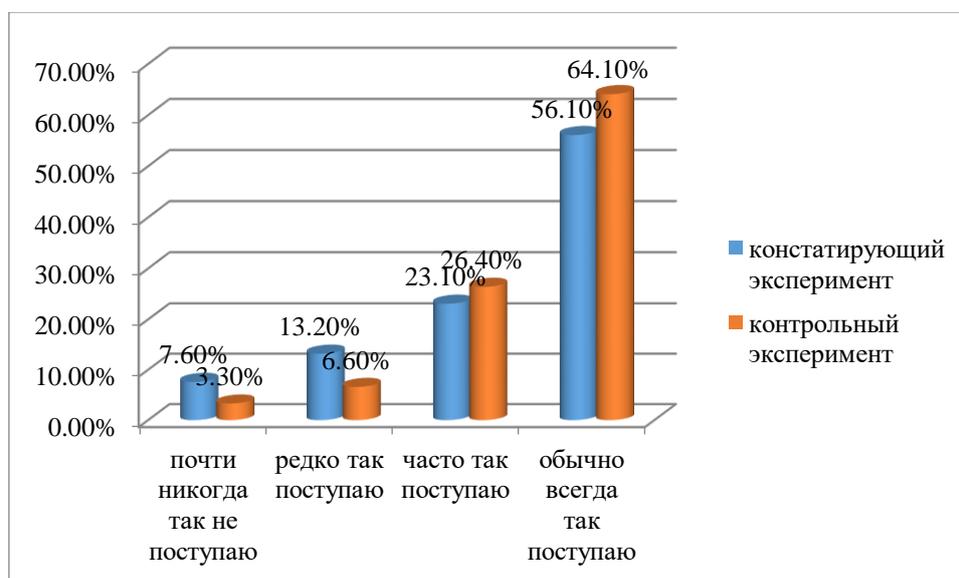


Рисунок 54 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то шучу и улыбаюсь по этому поводу»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложных ситуациях стараются сгладить сложность ситуации шутками и улыбками, тем самым поддерживая свой позитивный и оптимистичный настрой. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, которые в сложных ситуациях негативны и пессимистичны.

Девятнадцатый вопрос анкеты был направлен на определение преобладающих способов деятельности опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 55.

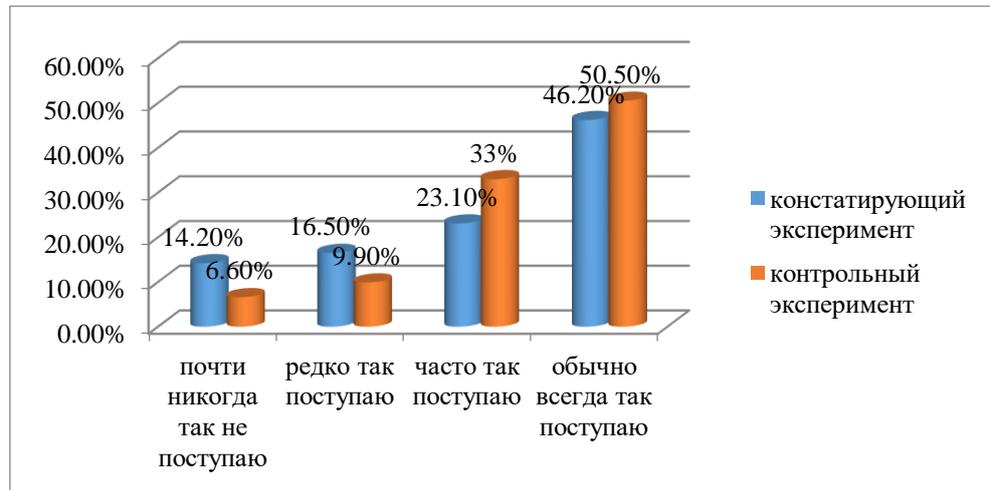


Рисунок 55 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то делаю что-то, чтобы меньше о ней думать»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложных ситуациях делают что-то, чтобы меньше о ней думать (ходят в кино, смотрят телевизор, читают, отвлекаются, мечтают, спят или ходят по магазинам). Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, которые в сложных ситуациях думают только о ней, тем самым эмоционально себя истощая.

Двадцатый вопрос анкеты был направлен на определение желания опрошенных подчиняться обстоятельствам в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 56.

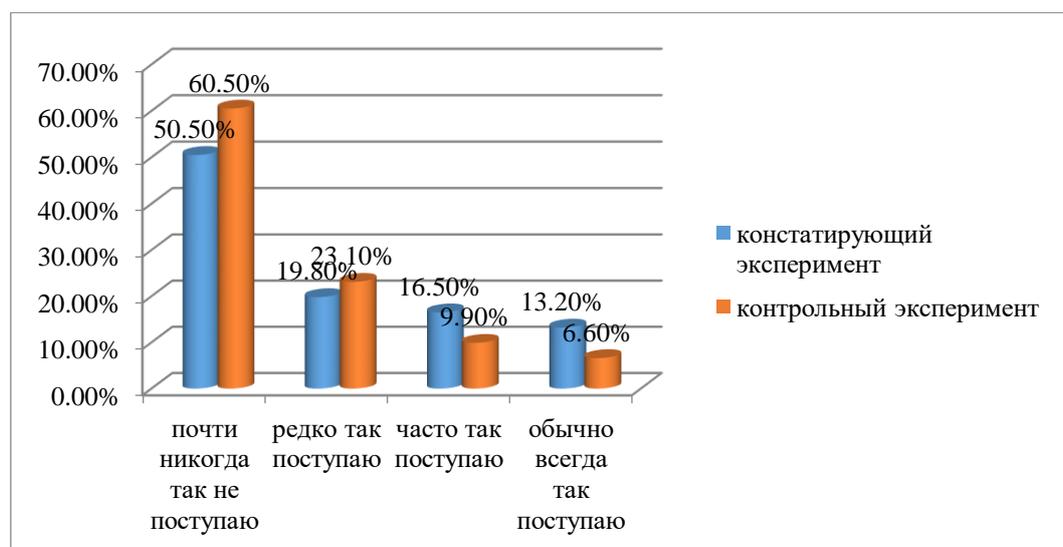


Рисунок 56 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то соглашаюсь с обстоятельствами»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложных ситуациях прибегают к активным действиям для ее разрешения. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях соглашаться с обстоятельствами и никаких действий не предпринимать.

Двадцать первый вопрос анкеты был направлен на определение преобладающего эмоционального состояния социальных работников в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 57.

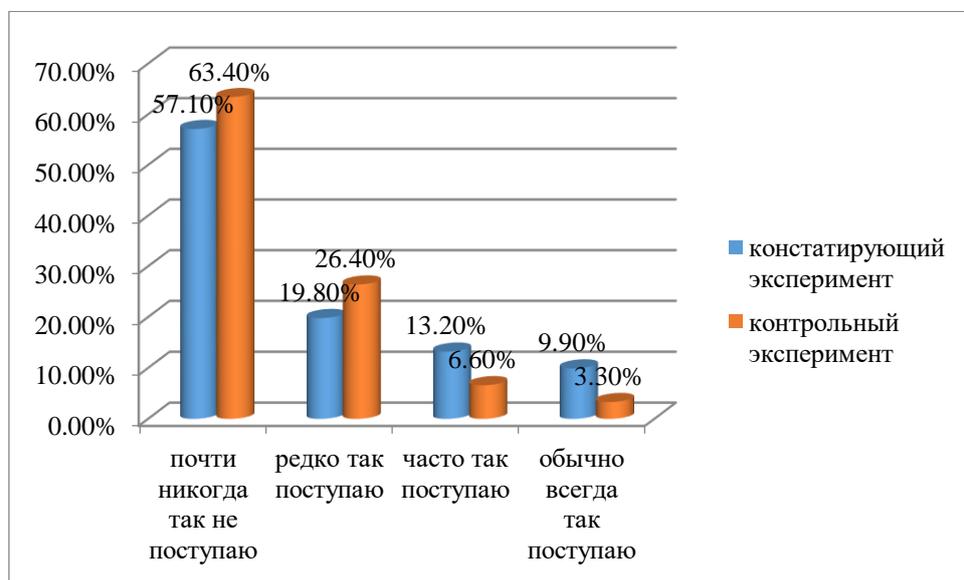


Рисунок 57 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то негативно на это реагирую и проявляю свои отрицательные эмоции»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложных ситуациях стараются сохранить позитивный настрой, адекватно и реально воспринимают сложность ситуации и стараются изменить ее к лучшему. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях негативно на это реагируют и проявляют свои отрицательные эмоции.

Двадцать второй вопрос анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к религии в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 58.

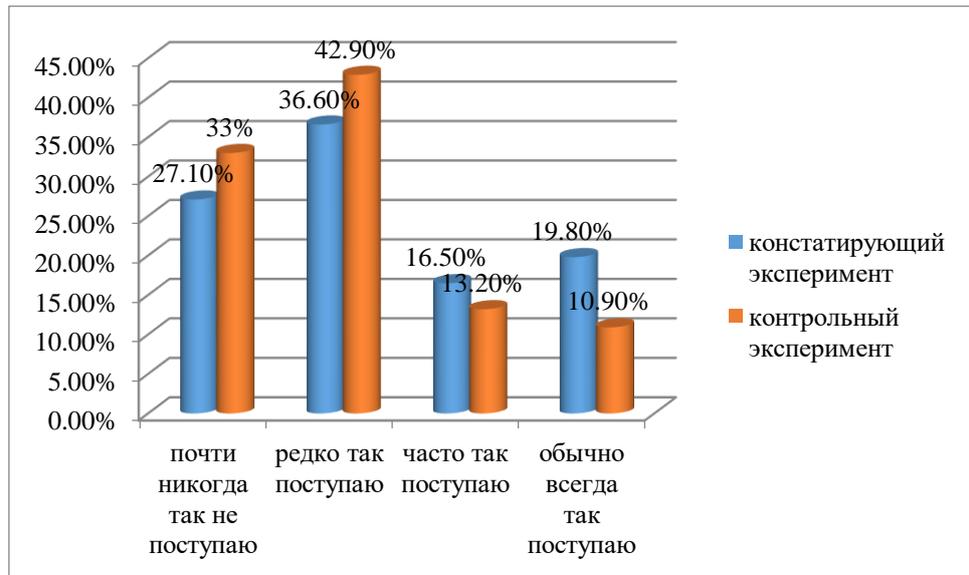


Рисунок 58 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь найти утешение в религии и вере»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложной ситуации предпочитают действовать рациональными способами, активными действиями пытаюсь разрешить сложившуюся проблему. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях найти утешение в религии и вере.

Двадцать третий вопрос анкеты был направлен на изучение позиции респондентов по отношению к другим людям в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 59.

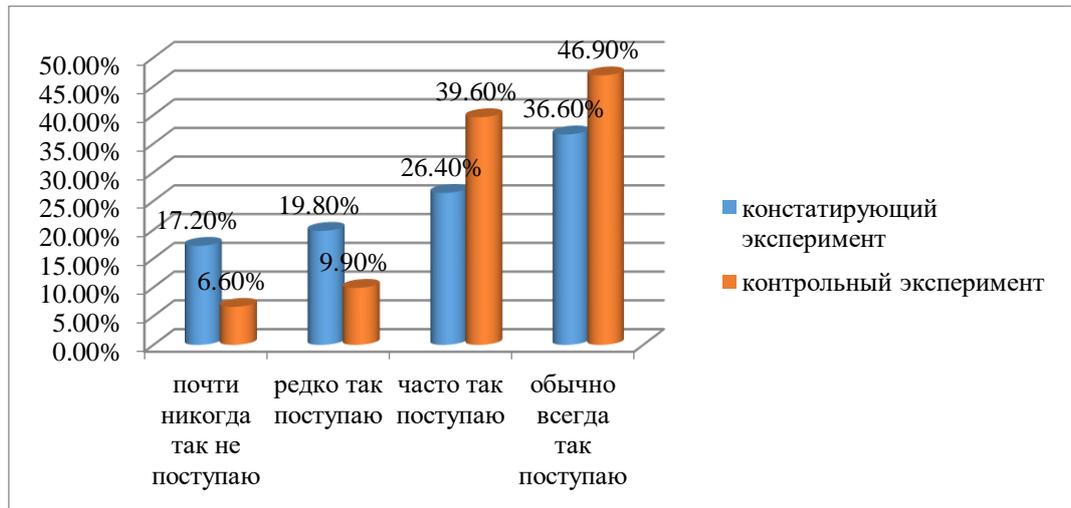


Рисунок 59 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю совет или помощь от других людей»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложной ситуации активно обращаются к советам и поддержке других людей. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях изолироваться от внешнего мира и других людей.

Двадцать четвертый вопрос анкеты был направлен определение желания опрошенных подчиняться проблемам, связанным с очень сложной ситуацией. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 60.

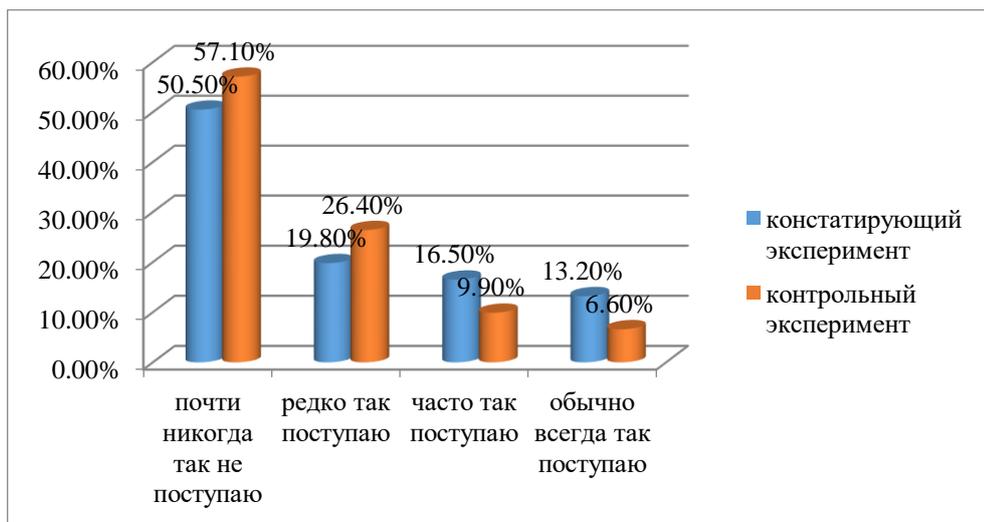


Рисунок 60 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то учусь жить с этой проблемой»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложной ситуации стараются активно противостоять проблеме, решить ее различными способами. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях соглашаться с обстоятельствами и учиться жить с этой проблемой.

Двадцать пятый вопрос анкеты был направлен на определение стратегии деятельности опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 61.

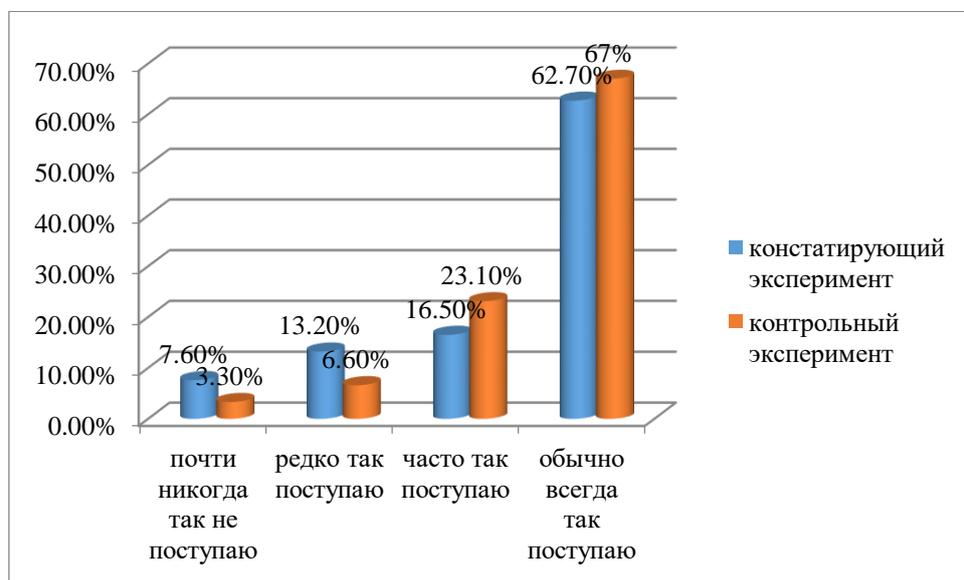


Рисунок 61 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то стараюсь определиться и рассчитать, какие шаги мне следует предпринять»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты пытаются мыслить рационально, выстраивая стратегию преодоления негативной ситуации. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, которые предпочитают бездействовать в ситуации и ждать, когда она разрешится сама.

Двадцать шестой вопрос анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к себе лично в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 62.

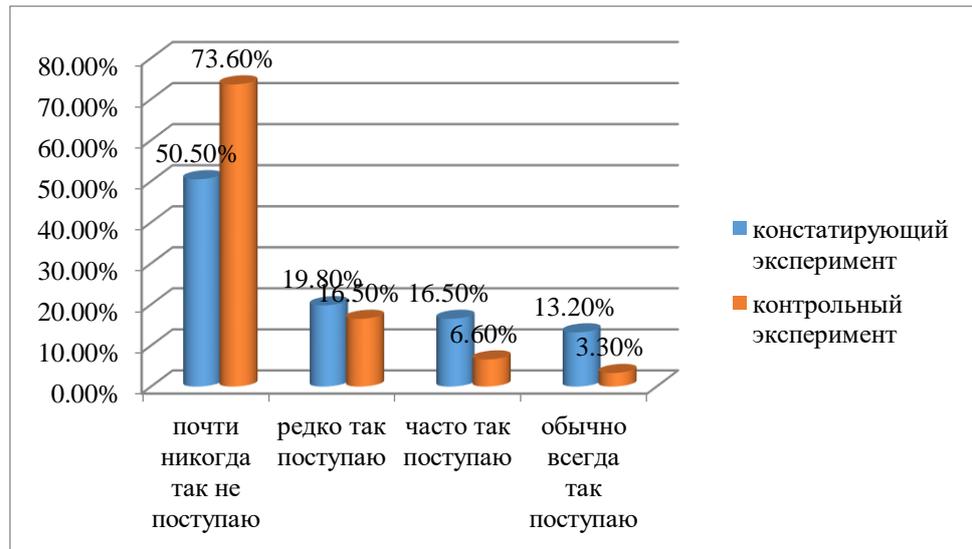


Рисунок 62 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я виню себя в том, что случилось»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что в очень сложной ситуации респонденты предпочитают не искать источник проблем и бед в себе самих. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, критикующих, ругающих и обвиняющих себя в сложившихся проблемах.

Двадцать седьмой вопрос анкеты был направлен на выявление отношения опрошенных к религии медитации в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 63.

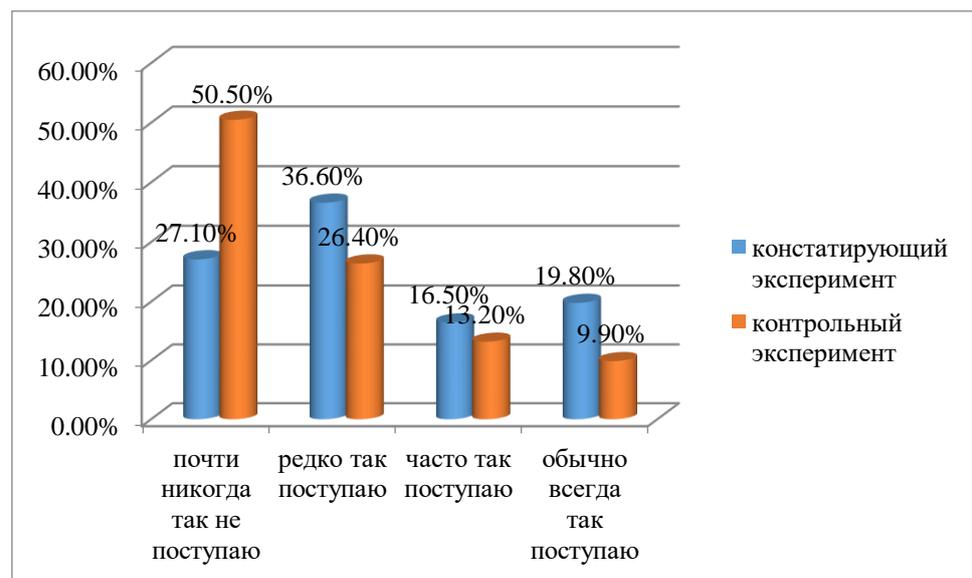


Рисунок 63 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то молюсь или стараюсь медитировать»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложной ситуации предпочитают действовать рациональными способами, активными действиями пытаюсь разрешить сложившуюся проблему. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, предпочитающих в сложных ситуациях найти утешение в чтении молитв и медитировании.

Двадцать восьмой вопрос анкеты был направлен на определение внешнего состояния опрошенных в очень сложной ситуации. Анализ результатов анкетирования графически представлен на рисунке 64.

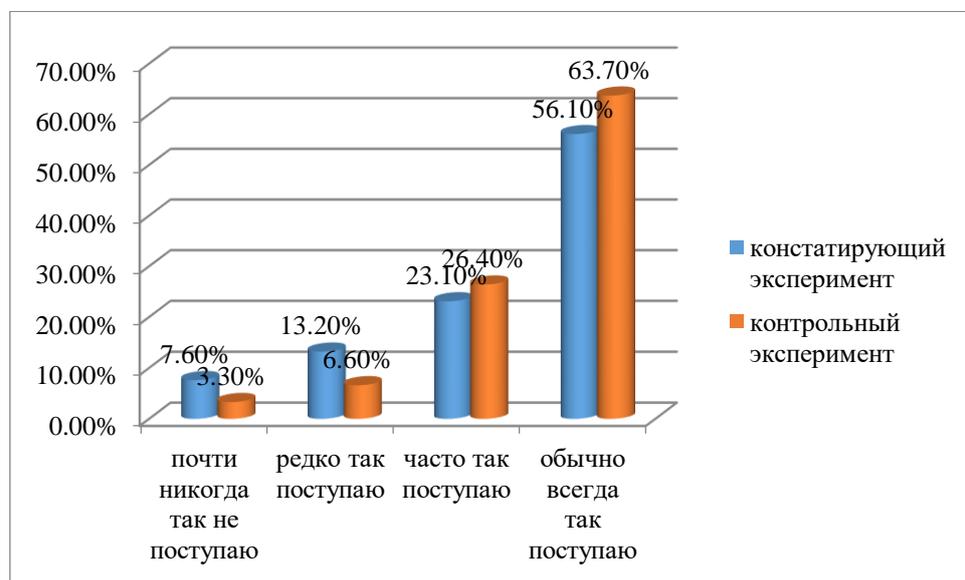


Рисунок 64 – Ответы на вопрос «Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то отношусь к этой ситуации с юмором и иронией»

Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования показал, что большинство опрошенных в сложных ситуациях стараются сгладить сложность ситуации шутками и улыбками, тем самым поддерживая свой позитивный и оптимистичный настрой. Об этом свидетельствует уменьшение числа социальных работников, которые в сложных ситуациях негативны и пессимистичны.

Таким образом, по результатам проведенного анкетирования мы можем наблюдать положительную динамику совладания социальных работников с синдромом профессионального «выгорания».

После реализации Программы профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, увеличилось число респондентов, использующих в сложных ситуациях конструктивные стратегии совладающего поведения (на констатирующем этапе – 52,8%, на контрольном этапе – 59,4%), среди которых выраженный самоконтроль (на констатирующем этапе – 19,8%, на контрольном этапе – 23,1%) и планирование путей решения проблемы (на констатирующем этапе – 33%, на контрольном этапе – 36,3%).

После реализации Программы профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, увеличилось число респондентов, использующих в сложных ситуациях относительно конструктивные модели совладающего поведения (на констатирующем этапе – 26,4%, на контрольном этапе – 33%), особое место среди них отводится положительной переоценке ситуации (на констатирующем этапе – 13,2%, на контрольном этапе – 16,5%) и принятию ответственности за происходящее (на констатирующем этапе – 13,2%, на контрольном этапе – 16,5%).

После реализации Программы профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, снизилось число респондентов, использующих в сложных ситуациях неконструктивные стратегии (на констатирующем этапе – 20,8%, на контрольном этапе – 7,6%), среди них дистанцирование (на констатирующем этапе – 7,6%, на контрольном этапе – 3,3%), бегство-избегание (на констатирующем этапе – 9,9%, на контрольном этапе – 3,3%).

Выводы по 2 главе

С целью выявления особенностей поведения социальных работников в трудных профессиональных и жизненных ситуациях проведено анкетирование сотрудников отделения надомного обслуживания Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Назаровский».

В соответствии с целью и задачами проводимого исследования использована анкета «Особенности поведения в трудных профессиональных и жизненных ситуациях». Результаты проведенного диагностического исследования показали, что в очень сложной ситуации (52,8%) респондентов использует конструктивные стратегии совладающего поведения, среди которых выраженный самоконтроль (19,8%) и планирование личностью путей решения проблемы (33%). (26,4%) респондентов используют относительно конструктивные модели, особое место среди них отводится положительной переоценке ситуации (13,2%) и принятию ответственности за происходящее (13,2%). (20,8%) респондентов используют неконструктивные стратегии, такие, как дистанцирование (7,6%), бегство-избегание (9,9%), конфронтация (3,3%).

Исходя из полученных данных, была разработана и реализована Программа профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей. Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования позволяет говорить о положительной динамике совладания социальных работников с синдромом профессионального «выгорания», что подтверждает эффективность разработанной и реализованной Программы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы.

Профессиональное «выгорание» представляет собой специфический синдром, который развивается у человека в процессе его профессиональной деятельности и выражается в состоянии эмоционального и физического истощения, отчуждении от людей, с которыми человек взаимодействует, в отсутствии профессиональных планов, крушении надежд, потери мотивации, развитии дисфункциональных установок.

Профессия социального работника насыщена общением, сопряжена с морально-психологическими нагрузками и высокой ответственностью, требует глубоких знаний в области правовых основ (постоянно изменяющихся в России), владения социальными, психологическими, коммуникативными, социально-медицинскими и другими технологиями. Это создает дополнительное напряжение и усиливает риск профессионального выгорания у социальных работников.

Профессиональное «выгорание» социальных работников, сопровождающих пожилых получателей социальных услуг, обусловлено необходимостью постоянного взаимодействия с данной категорией населения. Пожилым людям свойственны агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев), присуще упадническое настроение и связанные с ним эмоции: цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, ощущение бессмысленности жизни, своей бесполезности и ненужности, психосоматические недомогания, бессонница, усталость, утомление, истощение, негативное отношение ко всему окружающему. Это создает дополнительные риски психоэмоциональной напряженности и профессионального выгорания социальных работников, сопровождающих пожилых получателей социальных услуг.

С целью выявления особенностей поведения социальных работников в трудных профессиональных и жизненных ситуациях проведено анкетирование сотрудников отделения домашнего обслуживания Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр

социального обслуживания населения «Назаровский».

В соответствии с целью и задачами проводимого исследования использована анкета «Особенности поведения в трудных профессиональных и жизненных ситуациях». Результаты проведенного диагностического исследования показали, что в очень сложной ситуации (52,8%) респондентов использует конструктивные стратегии совладающего поведения, среди которых выраженный самоконтроль (19,8%) и планирование личностью путей решения проблемы (33%). (26,4%) респондентов используют относительно конструктивные модели, особое место среди них отводится положительной переоценке ситуации (13,2%) и принятию ответственности за происходящее (13,2%). (20,8%) респондентов используют неконструктивные стратегии, такие, как дистанцирование (7,6%), бегство-избегание (9,9%), конфронтация (3,3%).

Исходя из полученных данных, была разработана и реализована Программа профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей. Был проведен комплекс из 8 занятий, направленных на освоение приемов диагностики и купирования синдрома «выгорания», овладение навыками диагностики признаков синдрома «выгорания», освоение методик трансформации профессионального «выгорания» в состояние стабильной активности и открытия новых возможностей личности, отработку возможных техник профилактики синдрома «выгорания», восстановления работоспособности, предупреждения потери мотивации.

На заключительном этапе исследовательской работы было проведено повторное диагностирование. По результатам проведенного анкетирования мы выяснили, что после реализации Программы профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, увеличилось число респондентов, использующих в сложных ситуациях конструктивные стратегии совладающего поведения (на констатирующем этапе – 52,8%, на контрольном этапе – 59,4%), среди которых выраженный самоконтроль (на констатирующем этапе – 19,8%, на контрольном этапе – 23,1%) и планирование

путей решения проблемы (на констатирующем этапе – 33%, на контрольном этапе – 36,3%).

После реализации Программы профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, увеличилось число респондентов, использующих в сложных ситуациях относительно конструктивные модели совладающего поведения (на констатирующем этапе – 26,4%, на контрольном этапе – 33%), особое место среди них отводится положительной переоценке ситуации (на констатирующем этапе – 13,2%, на контрольном этапе – 16,5%) и принятию ответственности за происходящее (на констатирующем этапе – 13,2%, на контрольном этапе – 16,5%).

После реализации Программы профилактики профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей, снизилось число респондентов, использующих в сложных ситуациях неконструктивные стратегии (на констатирующем этапе – 20,8%, на контрольном этапе – 7,6%), среди них дистанцирование (на констатирующем этапе – 7,6%, на контрольном этапе – 3,3%), бегство-избегание (на констатирующем этапе – 9,9%, на контрольном этапе – 3,3%).

Таким образом, сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов исследования позволяет говорить о положительной динамике совладания социальных работников с синдромом профессионального «выгорания», что подтверждает эффективность разработанной и реализованной Программы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аверин, А. Н. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников и его предупреждение / А. Н. Аверин // Актуальные тенденции социальных коммуникаций: история и современность : Сборник научных статей. – Ижевск : Издательский дом «Удмуртский университет», 2020. – С. 236-244.
2. Александрова, М. Д. Отечественные исследования социальных аспектов старения / М.Д. Александрова // Психология старости и старения: Хрестоматия / Сост. О. В. Краснова, А. Г. Лидерс. – М. : Академия, 2013. – С. 225-229.
3. Альперович, В.Д. Проблемы старения: Демография, психология, социология / В.Д. Альперович. – М. : ООО «Издательство Астрель», 2004. – 341 с.
4. Анцыферова, Л.И. Поздний период жизни человека: типы старения и возможности поступательного развития личности / Л.И. Анцыферова // Учебное пособие по психологии старости / Ред.-сост. Д. Я. Райгородский. –Самара: Изд. дом БАХРАХ-М, 2014. – 492 с.
5. Басов, Н.Ф. Учет психологических особенностей людей пожилого возраста в социальной работе / Н.Ф. Басов // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2013. – № 3. – С. 153-156.
6. Береснева, А. Н. Пути преодоления эмоционального выгорания социальных работников / А. Н. Береснева // Вестник магистратуры. – 2021. – № 2-2(113). – С. 50-53.
7. Бессонова, О. А. Предотвращение профессионального выгорания работников социальной сферы как один из способов преодоления профессиональных рисков / О. А. Бессонова, Е. О. Лунева, Г. В. Головин // Психосоциальные технологии предупреждения и преодоления профессионального стресса в современном социальном пространстве : материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Липецк, 06 октября 2021 года). – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2021. – С. 7-11.

8. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Речь, 2003. – 87 с.
9. Бочко, О.В. Важные расстройства здоровья, связанные со снижением индивидуальной жизнеспособности у людей пожилого и старческого возраста / О.В. Бочко, Е.А. Воронина, Э.В. Фесенко, М.В. Курмышев, А.А. Щекатуров, Т.В. Евдокимова // Современные проблемы здравоохранения и медицинской статистики. – 2021. – № 1. – С. 385-395.
10. Буланова, М.А. Федеральный проект «Старшее поколение»: проблемы измерения и перспективы реализации / М.А. Буланова // Власть и управление на Востоке России. – 2019. – № 4. – С. 101-115.
11. Бутуева, З.А. Современные технологии социального обслуживания людей старшего возраста в условиях демографического старения / З.А. Бутуева // Logos et Praxis. – 2015. – № 4. – С. 74-80.
12. Васильева, Т. Н. Психогигиена эмоционального выгорания социальных работников / Т. Н. Васильева, И. В. Федотова, М. М. Некрасова // Безопасность и охрана труда. – 2019. – № 3(80). – С. 42-46.
13. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 116 с.
14. Горошко, Н.В. Социально-демографические процессы современной России как индикатор рынка гериатрических услуг и социальной поддержки граждан пожилого возраста / Н.В. Горошко, Е.К. Емельянова // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. – 2019. – № 2. – С. 241-258.
15. ГОСТ Р 53058-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1181-ст) // СПС «Консультант Плюс».
16. Григорьева, И.А. Трансформация социальной политики в России в контексте старения населения / И.А. Григорьева, Ю.В. Уханова, Е.О. Смолева // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2019. – № 5. – С. 124-140.

17. Даниелян, Е.В. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста: формы и услуги / Е.В. Даниелян // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. – 2016. – № 5. – С. 34-39.
18. Данковцев, О.А. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у специалистов социозащитных учреждений / О.А. Данковцев, С.А. Маскалянова, Е.В. Саранча // Общество: социология, психология, педагогика. – 2021. – № 9. – С. 99-104.
19. Жигулина, М.А. Профессиональное выгорание как объект исследования в психологической науке / М.А. Жигулина, А.И. Кононов // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. – 2021. – № 35. – С. 29-44.
20. Закон Красноярского края от 16.12.2014 №7-2023 (ред. от 24.12.2020) «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае» // СПС «Консультант Плюс».
21. Зеер, Э.Ф. Психология профессионального образования : учебник для академического бакалавриата / Э.Ф. Зеер. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2019. – 395 с.
22. Каменских, В. Н. Социально-психологический портрет пожилых людей / В.Н. Каменских // Педагогика и психология образования. – 2017. – № 1. – С. 45-48.
23. Кеся, А.А. Синдром профессионального выгорания в профессиональной деятельности специалиста / А.А. Кеся, Т.Н. Субботина // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – № 6. – С. 40-44.
24. Киселева, Н.А. Люди пожилого возраста как объект социальной работы / Н.А. Киселева // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – № 1. – С. 31–35.
25. Козловская, С. Н. Оценка формирования синдрома «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности специалиста социальной работы / С. Н. Козловская, М. Боровикова // Ценностные ориентации молодежи в условиях модернизации современного общества : Сборник научных трудов Всероссийской научно-практической конференции с международным участием

- (Горно-Алтайск, 12 декабря 2018 года). – Горно-Алтайск: Горно-Алтайский государственный университет, 2019. – С. 420-430.
26. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС «Консультант Плюс».
27. Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Назаровский» // <http://cso24.ru/>
28. Малкина-Пых, И.Г. Кризисы пожилого возраста / И.Г. Малкина-Пых. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 368 с.
29. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации // Режим доступа: <https://rosmintrud.ru/>
30. Миннигалеева, Г.А. Социально-педагогическая работа с пожилыми людьми: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Г.А. Миннигалеева. М., 2004. – 29 с.
31. Мосина, О.А. Педагогические аспекты социального сопровождения геронтов: ретроспективный анализ / О.А. Мосина, В.П. Шрам // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. – 2019. – № 2. – С. 64-68.
32. Национальный проект «Демография» (утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам от 24.12.2018) // СПС «Консультант Плюс».
33. Неруш, Т. Г. Профессиональное выгорание как деструктивное направление профессионализации социального работника / Т. Г. Неруш, А. А. Неруш // Дыльновские чтения : Материалы IV международной научно-практической конференции (Саратов, 10 февраля 2017 года). – Саратов: Издательство «Саратовский источник», 2017. – С. 374-379.
34. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М. : Институт психологии РАН, 2005. – 329 с.
35. Осьмук, Л.А. Социальная активность пожилых людей, проживающих в крупном городе / Л.А. Осьмук, О.Б. Незамаева // Вестник Томского

- государственного университета. Философия. Социология. Политология. – 2021. – № 62. – С. 102-110.
36. Панчишко, А. Д. Профилактика профессионального выгорания работников социальной сферы в условиях трудовой деятельности / А. Д. Панчишко, О. А. Данковцев // Психосоциальные технологии предупреждения и преодоления профессионального стресса в современном социальном пространстве : материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Липецк, 06 октября 2021 года). – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2021. – С. 116-120.
37. Парфенова, О.А. Ключевые агенты заботы о пожилых в современной России / О.А. Парфенова // Петербургская социология сегодня. – 2019. – № 11. – С. 23-35.
38. Плаксина, О. Д. Эмоциональное выгорание как специфическая особенность деятельности социального работника / О. Д. Плаксина, А. С. Чепунова, Е. Н. Львова // Инновационный потенциал молодежи – 2021 : сборник работ по результатам Всероссийского фестиваля научного творчества (Ульяновск, 27–28 июня 2021 года. – Ульяновск: Ульяновский государственный университет, 2021. – С. 186-189.
39. Пряжников, Н. С. Личностное самоопределение в преклонном возрасте / Н.С. Пряжников // Мир психологии. – 1999. – № 2. – С. 111-123.
40. Райгородский, Д.Я. Психология личности. Хрестоматия / Д.Я. Райгородский. 2-е изд., испр. и доп. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1999. – 448 с
41. Распоряжение Правительства РФ от 05.02.2016 № 164-р «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» // СПС «Консультант Плюс».
42. Семейкина, Д. С. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у социальных работников / Д. С. Семейкина // Международный научный студенческий журнал. – 2020. – № 10. – С. 359-363.
43. Семенов, В.Е. Профилактика выгорания как условие повышения качества работы сотрудников: факторы формирования, симптомы и методы

- профилактики / В.Е. Семенов, А.С. Черноиванова // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2021. – № 2. – С. 34-47.
44. Сушко, Н. Г. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников / Н. Г. Сушко, Н. А. Колобова // Ученые заметки ТОГУ. – 2018. – Т. 9. – № 2. – С. 411-416.
45. Татарова, С.П. Здоровьесберегающие технологии в социально-культурной работе с людьми пожилого возраста / С.П. Татарова, Н.А. Затева // Педагогический ИМИДЖ. – 2019. – № 1. – С. 79-90.
46. Тимошенко, Н.А. Особенности решения социальных проблем и помощи во вторичной социализации пожилых граждан в Ставропольском крае / Н.А. Тимошенко // Мир науки, культуры, образования. – 2020. – № 1. – С.17-19.
47. Тихонова, Д. Ю. Синдром эмоционального «выгорания» как профессиональная проблема социального работника / Д. Ю. Тихонова, В. Р. Котова // Вопросы устойчивого развития общества. – 2020. – № 4-1. – С. 261-264.
48. Тюкин, О.А. Институт социальной работы как гарант повышения качества жизни людей пожилого возраста / О.А. Тюкин, И.Е. Лукьянова // Актуальные вопросы современной науки. – 2014. – № 37. – С. 37-50.
49. Федеральная служба государственной статистики // <https://rosstat.gov.ru>
50. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // СПС «Консультант Плюс».
51. Холостова, Е.И. Теория социальной работы: Учебник для магистров / Под общ. ред. Е.И. Холостовой, Е.Г. Студёновой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 474 с.
52. Чуканова, Т. В. Профилактика синдрома выгорания и стратегии преодоления стресса работников социальной сферы / Т. В. Чуканова // Отечественный журнал социальной работы. – 2019. – № 4(79). – С. 108-120.
53. Шайдукова, Л.Д. Социальная работа с пожилыми людьми. Новаторский Российский и зарубежный подход / Л.Д. Шайдукова // Инновационная наука. –

2016. – № 9. – С. 40-43.

54. Шестакова, Н.Н. Исследование человеческого капитала старших возрастов: постановка проблемы / Н.Н. Шестакова, И.Г. Васильев, Н.Е. Чистякова // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика. – 2016. – № 4. – С. 31-48.
55. Ярхунова, Р. В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности социального работника / Р. В. Ярхунова, О. В. Шабанова // Современные тенденции прикладных исследований в психологии, педагогике и социологии : Сборник работ Всероссийской научно-практической конференции (Ульяновск, 07–08 сентября 2021 года). – Ульяновск: Издательский центр ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный университет», 2021. – С. 182-185.
56. Carver, C.S., Scheier, M.F., Weintraub, J.K. Assessing coping strategies: A theoretically based approach, “Journal of Personality and Social Psychology”, 56 1989, s. 267–283

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Взгляды зарубежных и отечественных исследователей на понятие «выгорания»

Имя исследователя	Описание феномена выгорания
Х. Фрейденбергер (США)	<ul style="list-style-type: none"> - «синдром сгорания сотрудников» – «staffburn-outsyndrome» (1974г.); - возникает только у профессионалов (помогающие и коммуникативные виды деятельности); - выражается в отказе от работы, завышении требований к себе, истощении, переживании разочарования.
К. Маслач (США)	<ul style="list-style-type: none"> - «синдром истощения и цинизма» (1982г.); - выражается в снижении результативности труда, утрате индивидуальности, эмоциональном истощении (отстраненность, равнодушие, не вовлеченность). - признаки: измененное поведение, мышление, эмоции и чувства, а также состояние здоровья.
С.Т. Мейер (США)	<ul style="list-style-type: none"> - выгорание – состояние ожидания наказания, а не вознаграждения за работу (1983г.); - причины: низкая мотивация, некомпетентность, контроль над результатами.
А. Лэнгле (США)	<ul style="list-style-type: none"> - выгорание – разновидность депрессии (депрессия истощения), протекающей без органических нарушений - причины: утрата жизненных ценностей, опустошенность, раздражительность.
П. Брилл (США)	<ul style="list-style-type: none"> - критерии СЭВ: всегда связан с профессиональной деятельностью; всегда отсутствует психопатология (не возникает у лиц с расстройствами); - причина: неосуществимые ожидания.
К. Чернисс (США)	<ul style="list-style-type: none"> - выгорание – процесс негативного изменения профессиональных установок и поведения личности в ответ на источники напряжения; - причина: возникает в качестве способа преодоления стресса, когда не используется никакой другой более адекватный.
Б.Г. Ананьев	<ul style="list-style-type: none"> - «эмоциональное сгорание» - отрицательное состояние, возникающее только у людей, профессиональная деятельность которых тесно связана с межличностными отношениями. - феномен был зафиксирован, но не подтвержден эмпирическими разработками.
А.А. Рукавишникова	<ul style="list-style-type: none"> - выгорание – это психологическое явление, которое имеет устойчивый, прогрессирующий, негативно окрашенный характер и сопровождается эмоциональным и психическим истощением, развитием нерезультативных установок, отсутствием профессиональной мотивации; - проявляется только в профессиональной деятельности и только у лиц, не страдающих психопатологией.
В.В. Бойко	<ul style="list-style-type: none"> - эмоциональное выгорание – это механизм психологической защиты личности от определенного психотравмирующего воздействия, проявляющийся в полном или частичном исключении эмоций; - это «стереотип эмоционально восприятия» действительности»; - внешние факторы возникновения СЭВ: постоянное напряжение и эмоциональность в деятельности; «дестабилизирующая» организация

	<p>деятельности; высокий уровень ответственности; неблагоприятный психологический климат; «трудный контингент»;</p> <p>- внутренние факторы возникновения СЭВ: присущая отдельной личности эмоциональная ригидность; усиленная интериоризация; слабая мотивация на эмоциональный отклик; нравственная дезориентация.</p>
<p>И.А. Акиндинова О.И. Бабич О.П. Бусовикова К.А. Дубиницкая Т.Н. Мартынова</p>	<p>- выгорание – это «функциональный стереотип», способствующий дозированию и экономии эмоционально-энергетических ресурсов;</p> <p>- профессиональное выгорание – тот же стереотип, но наблюдается негативное на профессиональную деятельность и отношения с ее участниками.</p>
<p>П. Пашук</p>	<p>- психическое выгорание – это динамический процесс, возникающий во фрустрирующих ситуациях, сопровождающийся возникновением психологических защитных механизмов;</p> <p>- внешний критерий структуры психического выгорания – степень сформированности данного феномена у отдельного индивиду, то есть «структура личностных качеств интегрируется целостностью индивида» и это выражается в степени выгорания.</p>
<p>Н.Е. Водопьянова Е.С. Старченкова</p>	<p>- эмоциональное выгорание – это, и реакция психики на продолжительный стресс, и следствие «неуправляемого стресса».</p> <p>- «многомерный конструкт», по-другому, совокупность негативных переживаний и дезадаптивного поведения.</p>
<p>ВОЗ, 2001 г.</p>	<p>- «синдром выгорания» – это истощение (физическое или эмоциональное или мотивационное), выражающееся в снижении продуктивности работы, общей усталости, бессоннице, частыми соматическими заболеваниями;</p> <p>- это «стресс-реакция» в ответ на неадекватные требования в трудовой деятельности;</p> <p>- возможно чрезмерное употребление психоактивных средств (алкоголь, никотин и др.) с целью получения облегчения;</p> <p>- возможно пренебрежение семейной жизнью и отдыхом.</p>

Анкета «Выявление особенностей поведения социальных работников в трудных профессиональных и жизненных ситуациях»¹ (З. Ючинский)

Копинг-стратегии 2021 COVID-19

Люди по разному реагируют, когда сталкиваются с трудными или стрессовыми ситуациями в своей жизни. Есть много способов справиться со стрессом. Анкета предназначена для определения того, как вы ведете себя, когда переживаете такого рода события как пандемия Covid-19. Понятно, что различные стрессовые ситуации вызывают разную реакцию, но что вы обычно делаете в последние 2 года, когда переживаете это неприятное событие?

В каждой строке отметьте один ответ, который вам больше всего подходит, обведя соответствующий номер (0-1-2-3). Не пропускайте, пожалуйста, ответы на утверждения.

1. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я полностью уйду в работу или занимаюсь другими делами, чтобы не думать о сложной ситуации

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

2. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то мои усилия сосредоточены на том, чтобы хоть что-то исправить в сложившейся ситуации

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

3. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я стараюсь в это не верить и говорю себе «это неправда»

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

4. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то употребляю алкоголь или принимаю лекарственные препараты, чтобы улучшить свое самочувствие

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

5. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю эмоциональную поддержку от других людей

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

¹ <https://forms.gle/5RdP4Fux8gS1svkH7>

6. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то прекращаю попытки достичь своей цели
- а) почти никогда так не поступаю
 - б) редко так поступаю
 - в) часто так поступаю
 - г) обычно всегда так поступаю
7. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то принимаю все меры, чтобы как-то изменить эту ситуацию в сторону улучшения
- а) почти никогда так не поступаю
 - б) редко так поступаю
 - в) часто так поступаю
 - г) обычно всегда так поступаю
8. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то не хочу в это верить, что это действительно произошло
- а) почти никогда так не поступаю
 - б) редко так поступаю
 - в) часто так поступаю
 - г) обычно всегда так поступаю
9. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я стараюсь вести разговоры на разные темы, которые помогают мне избавиться от неприятных ощущений
- а) почти никогда так не поступаю
 - б) редко так поступаю
 - в) часто так поступаю
 - г) обычно всегда так поступаю
10. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я ищу совета, поддержки и помощи у других людей
- а) почти никогда так не поступаю
 - б) редко так поступаю
 - в) часто так поступаю
 - г) обычно всегда так поступаю
11. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я употребляю алкоголь или принимаю другие «успокоительные», чтобы справиться с ней
- а) почти никогда так не поступаю
 - б) редко так поступаю
 - в) часто так поступаю
 - г) обычно всегда так поступаю
12. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь увидеть ее в другом, более позитивном свете
- а) почти никогда так не поступаю
 - б) редко так поступаю
 - в) часто так поступаю
 - г) обычно всегда так поступаю
13. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то критикую, ругаю и обвиняю себя
- а) почти никогда так не поступаю

- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

14. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь разработать стратегию или план с конкретизацией того, что необходимо сделать

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

15. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю поддержку и понимание от других

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

16. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то отказываюсь действовать или что-либо предпринимать

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

17. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то ищу в ней что-нибудь позитивное и вижу хорошую сторону в том, что произошло

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

18. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то шучу и улыбаюсь по этому поводу

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

19. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то делаю что-то, чтобы меньше о ней думать (хожу в кино, смотрю телевизор, читаю, отвлекаюсь, мечтаю, сплю или хожу по магазинам)

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

20. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то соглашаюсь с обстоятельствами

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

21. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то негативно на это реагирую и проявляю свои отрицательные эмоции

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

22. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то пытаюсь найти утешение в религии и вере

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

23. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то получаю совет или помощь от других людей

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

24. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то учусь жить с этой проблемой

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

25. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то стараюсь определиться и рассчитать, какие шаги мне следует предпринять

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

26. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то я виню себя в том, что случилось

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

27. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то молюсь или стараюсь медитировать

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

28. Когда я нахожусь в очень сложной ситуации, то отношусь к этой ситуации с юмором и иронией

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

29. Ваш пол?

мужской

Женский

30. Ваше образование?

высшее

среднее специальное

у меня нет специального образования

я получаю высшее образование по специальности

31. Семейное положение

не замужем (не женат)

замужем (женат)

разведена (разведен)

вдова (вдовец)

32. Мой трудовой стаж по специальности

0-10 лет

11-20 лет

21-30 лет

более 30 лет

33. Место работы

34. Укажите примерно в каком месяце Вы привились против Covid-19

35. Ваш возраст (лет)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Бланк обработки данных результатов анкетирования (констатирующий эксперимент)

Респон- дент	Номер вопроса анкеты																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	в	в	б	б	г	а	в	в	г	в	б	б	б	в	в	а	г	в	б	б	б	в	в	б	г	б	в	в	
2	б	г	г	в	в	б	г	г	в	г	в	г	а	г	г	б	в	г	г	а	в	г	г	а	в	а	г	г	
3	г	г	а	г	г	а	б	б	г	б	г	в	в	б	б	а	г	г	в	в	г	б	б	в	г	в	б	г	
4	а	б	в	а	г	а	а	б	г	г	а	г	а	а	г	а	г	б	г	а	а	б	г	а	г	а	б	б	
5	б	г	а	а	г	г	г	в	б	а	а	г	г	г	а	г	б	г	г	г	а	в	а	г	б	г	в	г	
6	в	а	б	а	б	а	в	г	а	г	а	б	б	в	г	а	а	а	б	б	а	г	г	б	а	б	г	а	
7	г	г	а	а	г	б	г	а	г	в	а	в	а	г	в	б	г	г	в	а	а	а	в	а	г	а	а	г	
8	б	а	б	в	г	а	б	б	а	а	в	г	а	б	а	а	а	а	г	а	в	б	а	а	а	а	б	а	
9	а	в	г	а	а	б	г	а	г	г	а	г	в	г	г	б	г	в	г	в	а	а	г	в	г	в	а	в	
10	в	г	а	б	в	а	б	б	в	б	б	в	г	б	б	а	в	г	в	г	б	б	б	г	в	г	б	г	
11	а	в	в	а	а	в	в	а	г	г	а	г	б	в	г	в	г	в	г	б	а	а	г	б	г	б	а	в	
12	б	г	б	а	г	а	г	г	г	в	а	б	а	г	в	а	г	г	б	а	а	г	в	а	г	а	г	г	
13	в	г	г	г	г	г	б	б	г	а	г	г	а	б	а	г	г	г	г	а	г	б	а	а	г	а	б	г	
14	а	в	а	а	г	а	г	в	г	г	а	в	а	г	г	а	г	в	в	а	а	в	г	а	г	а	в	в	
15	г	г	б	б	г	а	г	а	г	б	б	г	г	г	б	а	г	г	г	г	б	а	б	г	г	г	а	г	
16	а	б	в	а	б	в	а	б	б	в	а	а	б	а	в	в	б	б	а	б	а	б	в	б	б	б	б	б	
17	в	г	б	в	в	б	в	б	г	г	в	в	г	в	г	б	г	г	в	г	в	б	г	г	г	г	б	г	
18	б	б	а	а	а	а	г	г	г	а	а	г	б	г	а	а	г	б	г	б	а	г	а	б	г	б	г	б	
19	г	г	в	б	г	а	г	а	г	в	б	а	а	г	в	а	г	г	а	а	б	а	в	а	г	а	а	г	
20	а	в	а	а	в	б	б	б	в	б	а	а	в	б	б	б	в	в	а	в	а	б	б	в	в	в	б	в	
21	в	г	б	а	б	в	в	в	б	г	а	г	а	в	г	в	б	г	г	а	а	в	г	а	б	а	в	г	
22	б	г	г	б	г	а	г	б	г	г	б	а	а	г	г	а	г	г	а	а	б	б	г	а	г	а	б	г	
23	в	г	а	а	в	б	а	а	в	г	а	г	в	а	г	б	в	г	г	в	а	а	г	в	в	в	а	г	
24	б	в	а	а	б	а	б	г	г	в	а	г	а	б	в	а	г	в	г	а	а	г	в	а	г	а	г	в	
25	а	г	в	г	г	г	г	а	г	б	г	г	в	г	б	г	г	г	г	г	в	г	а	б	в	г	в	а	г
26	г	в	б	а	г	а	г	б	в	в	а	в	а	г	в	а	в	в	в	а	а	б	в	а	в	а	б	в	
27	б	г	а	б	б	а	г	б	г	г	б	б	а	г	г	а	г	г	б	а	б	б	г	а	г	а	б	г	
28	в	г	г	а	г	б	в	б	г	в	а	в	б	в	в	б	г	г	в	б	а	б	в	б	г	б	б	г	
29	в	г	в	а	в	в	г	г	г	б	а	б	а	г	б	в	г	г	б	а	а	г	б	а	г	а	г	г	
30	в	г	б	в	г	б	б	в	б	г	в	г	а	б	г	б	б	г	г	а	в	в	г	а	б	а	в	г	

Пояснение:

- а) почти никогда так не поступаю
- б) редко так поступаю
- в) часто так поступаю
- г) обычно всегда так поступаю

Программа, направленная на профилактику профессионального «выгорания» социальных работников, сопровождающих пожилых людей

Пояснительная записка

Профессия социального работника относится к сфере профессий, связанных с постоянным общением с людьми, требует особых навыков взаимодействия и сопряжена с необходимостью контролировать собственные слова и поступки, требует особых усилий и вызывает эмоциональное перенапряжение, в связи с чем необходима дополнительная работа по саморазвитию с использованием самых разнообразных современных технологий обучения.

Социальная работа накладывает на специалистов этой сферы свой отпечаток. Их профессиональная деятельность имеет две особенности:

- высочайший уровень ответственности сотрудников;
- экстремальные условия, связанные с повышенным уровнем психотравмирующих событий: работа с различными категориями населения (пожилые люди, дезадаптированные подростки, граждане, попавшие в сложную жизненную ситуацию, бездомные, безработные и др.), все это может привести к возникновению профессионального выгорания, причиной которого является повседневная напряженная деятельность.

Психотравмирующие события становятся постоянным источником эмоционального стресса для социальных работников, который проявляется на психологическом (или поведенческом) уровне, выражаясь в понижении настроения, тревожности или агрессивности, ухудшении показателей работы (недисциплинированности, внутрисемейных и межличностных конфликтах); длительный эмоциональный стресс формирует определенные особенности личности: повышенную чувствительность и тревожность, неуверенность в себе, внутреннюю противоречивость.

Кроме того, отрицательное эмоциональное состояние социальных работников крайне неблагоприятно отражается на эмоционально-личностном состоянии лиц, с которыми социальный работник контактирует. Для предупреждения последствий психической травматизации социальным работникам необходима квалифицированная помощь, направленная на профилактику профессионального выгорания, - это семинары-тренинги, консультации, занятия, направленные на развитие эмоциональной устойчивости педагогов, их способности к индивидуальному самосохранению, личностных и профессиональных качеств, умению организовать свой труд рационально, без перегрузок и усталости.

Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Данные исследований

показывают, что выгорание, относительно стабильное во времени, включает три основные составляющие:

- эмоциональная истощенность, под которой понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное работой;
- деперсонализация (цинизм), которая предполагает циничное отношение к труду и его объектам. В социальной сфере деперсонализация представляет собой бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг;
- редукция профессиональных достижений - возникновение чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознания неуспеха в ней.

Цель Программы: развитие коммуникативных навыков в преодолении психологического стресса у социальных работников.

Задачи Программы:

- научиться диагностировать уровень стресса;
- отработать возможные техники профилактики и оптимизации стресса;
- узнать, как противостоять стрессу, восстанавливать работоспособность, предупреждать потерю мотивации;
- проработать конкретные упражнения и приемы для выработки индивидуальной стратегии управления стрессом;
- приемы диагностики и купирования «синдрома выгорания»;
- освоить методики трансформации профессионального выгорания в состояние стабильной активности и открытия новых возможностей личности.

Организационные аспекты проведения Программы

Целевая аудитория: социальные работники в возрасте от 20 до 60 лет.

Методы работы: мини-лекции, психодиагностика, структурный анализ, упражнения, психологические техники для повышения стрессоустойчивости.

Структура занятий: каждое занятие имеет структуру, цели, задачи и включает в себя различные формы групповой работы и разные виды упражнений:

- упражнения, которые направлены на создание благоприятной и доброжелательной атмосферы и на снятие напряжения;
- упражнения, направленные на развитие способности самоанализа, анализа ситуации и дальнейшее прогнозирование;
- рефлексия, подведение итогов занятия.

Программа состоит из 8 занятий, периодичность: 1 раз в неделю.

Продолжительность одного занятия – 1 час.

Ресурсы, необходимые для реализации Программы

Занятия проводятся в комнате психологической разгрузки или в кабинете психолога. Для проведения занятий необходимо просторное помещение, наличие всех канцелярских изделий, используемых во время занятий (бумага, фломастеры, ватманы, ручки, цветные карандаши).

Система мер по минимизации рисков реализации проекта

Виды рисков	Пути минимизации рисков
Социально-психологические риски (или риски человеческого фактора)	
- Недостаточность инициативы и компетентности у отдельных социальных работников по реализации мероприятий программы; - Неготовность отдельных социальных работников выстраивать партнерские отношения с психологом, другими сотрудниками.	- Разработка и использование эффективной системы мотивации включения социальных работников в реализацию мероприятий программы. - Психолого-педагогическое и методическое сопровождение социальных работников с недостаточной коммуникативной компетентностью
Ресурсно-технологические риски	
- Неполнота ресурсной базы для реализации проектных мероприятий	- Систематический анализ достаточности ресурсной базы для реализации всех компонентов мероприятий программы. - Включение механизма дополнительных закупок необходимого оборудования.

Ожидаемые результаты реализации программы:

- участники имеют представление о стрессе, причинах возникновения стресса и способах совладания с ним;
- участники имеют навыки эффективного совладающего поведения;
- участники умеют взаимодействовать в группе и устанавливать контакты с другими людьми.

Тематический план Программы

название модуля	Цель занятия	Задачи занятия	Формы работы
Жизнь как ценность	Формирование представлений о проблеме стресса в современном мире.	1. Формирование ценностного отношения к собственному психологическому здоровью. 2. Развитие навыков позитивного общения и работы в группе. 3. Формирование навыков снятия напряжения.	Упражнение «Знакомство». Упражнение «Комплимент». Лекция на тему «Что такое стресс и как с ним справиться?» Упражнение «Шаги к успеху». Игра «Построиться по росту». Упражнение «Воздушный шар».
	Формирование коммуникативных навыков как одного из показателей стрессоустойчивости.	1. Развитие навыков невербального общения. 2. Развитие способностей снятия напряжения. 3. Развитие навыков группового взаимодействия.	Упражнение «Визуальное чувствование». Упражнение «Стекло». Упражнение «Полет».
	Формирование ценностного отношения к жизни.	1. Развитие коммуникативных навыков и навыков диалогического общения. 2. Формирование способности видеть	Упражнение «Подарок». Упражнение «Умение вести разговор». Упражнения на управление дыханием.

		положительные стороны разных ситуаций. 3. Формирование адекватной самооценки.	
Коммуникация в профессии и	Формирование ценностного отношения к жизни.	1. Развитие коммуникативных навыков и навыков взаимодействия в группе. 2. Формирование способности видеть положительные стороны разных ситуаций. 3. Формирование адекватной самооценки.	Упражнение «Подводная лодка». Упражнение «Воздушный шар». Дыхательное упражнение с тонизирующим эффектом «Замок».
	Формирование способностей к выбору эффективных методов совладающего поведения в стрессовой ситуации.	1. Формирование представления о способах профилактики стресса. 2. Развитие навыков снятия напряжения. 3. Формирование навыков совладающего поведения. 4. Развитие навыков взаимодействия в группе. 5. Формирование адекватной самооценки.	Упражнение «Ассоциации». Упражнение «Я злюсь, когда...». Упражнение «Лекарство от стресса». Упражнение «Передай теплое слово».
Управление собой	Формирование ценностного отношения к себе как к личности.	1. Формирование адекватной самооценки. 2. Развитие навыков снятия напряжения. 3. Развитие ценностного отношения к жизни.	Упражнение «Кто самый спокойный» Упражнение «Автопортрет». Дыхательное упражнение с успокаивающим эффектом «Передышка». Упражнение «Самопрограммирование». Упражнение «Мои впечатления».
	Развитие способностей эффективного совладания со стрессом.	1. Формирование представлений о деструктивных способах совладания. 2. Развитие навыков эффективного совладающего поведения. 3. Развитие навыков работы в группе.	Упражнение «Вредные советы». Упражнение «Солнышко». Дыхательная гимнастика с успокаивающим эффектом
	Закрепление полученных знаний и умений по проблеме совладающего поведения.	1. Развитие и проработка конструктивных способов совладания со стрессом. 2. Развитие навыков группового взаимодействия. 3. Формирование коммуникативных навыков.	Упражнение «Комплимент». Упражнение «Плохо - хорошо». Упражнение «Три ответа». Упражнение «Вспомни что-нибудь неприятное».

Содержание занятий

Занятие 1.

Цель: формирование у социальных работников представлений о проблеме стресса в современном мире.

Задачи:

1. Формирование у социальных работников ценностного отношения к собственному психологическому здоровью.
2. Развитие навыков позитивного общения и работы в группе.
3. Формирование навыков снятия напряжения.

1 этап. Продолжительность - 15 минут.

Приветствие участников. Вступительное слово психолога. Обозначение целей и задач предстоящих занятий. Ознакомление с правилами поведения на занятиях.

Упражнение «Знакомство». Цель: установление психологического контакта между участниками.

Инструкция: каждому из участников (по кругу) предлагается назвать свое имя и кратко рассказать о себе.

Упражнение «Комплимент». Цель: формирование благоприятной атмосферы в группе.

Инструкция: каждому из участников предлагается сделать комплимент соседу слева не используя при этом слов, пользуясь только жестами. Задача «получателя» комплимента догадаться какой комплимент ему сделали.

2 этап. Продолжительность - 15 минут.

Теоретический блок. Лекция на тему «Что такое стресс и как с ним справиться?»

3 этап. Продолжительность - 25 минут.

Этап непосредственного взаимодействия.

Упражнение «Шаги к успеху». Цель: обучение участников методике снижения накопившегося напряжения.

Инструкция:

1. Психолог предлагает участникам нарисовать на листе бумаги лестницу. На каждой из ступенек изображенной предлагается вписать действие, которое ведет к успеху, т.е. к вершине данной лестницы.

2. Психолог предлагает участникам закрыть глаза и представить, как они начинают восхождение по нарисованной лестнице, при этом выполняя те действия, которые ведут их к достижению намеченной цели. Важно: нельзя открывать глаза до того момента, пока каждый сделанный шаг не будет отчетливо осознан.

3. Психолог предлагает участникам составить список тех моментов, которые препятствуют движению к намеченной цели.

4. Психолог предлагает участникам ответить на вопрос: «Какова степень серьезности и трудности этих препятствий?»

5. Психолог предлагает участникам обсудить полученные результаты.

Игра «Построиться по росту». Цель: определить как невозможность удовлетворения каких-либо потребностей человека оказывает влияние на выбор стратегии поведения.

Инструкция:

1. Психолог предлагает участникам образовать круг и внимательно рассмотреть друг друга и после этого закрыть глаза.

2. Психолог предлагает участникам построиться по росту, соблюдая полную тишину.

3. Психолог предлагает участникам открыть глаза и оценить порядок расстановки.

4. Психолог предлагает участникам (по кругу) отвечает на следующие вопросы:

- Какая стратегия поведения была избрана вами в процессе выполнения данного задания?

- Допускали ли вы нарушение правил игры?

- Можете ли вы провести аналогию данной игры с реальными ситуациями из жизни?

- Удовлетворены ли вы результатами выполнения данного задания? Есть ли у вас желание изменить правила игры?

- Что, на ваш взгляд, оказалось препятствием при выполнении данного задания?

Упражнение «Воздушный шар». Цель: обучение участников способам снятия накопившегося напряжения.

Инструкция: Психолог предлагает участникам представить себя в роли большого воздушного шара, который начинают надувать. Во время глубокого, длинного вдоха предлагается медленно поднять руки и на несколько секунд полностью напрячь все мышцы тела. Затем психолог предлагает участникам вообразить, что в шаре образовалась маленькая дырочка, из которой начал медленно выходить воздух. Во время выдоха предлагается постепенно начать расслаблять все мышцы, т.е. постепенно «сдуваться». Упражнение заканчивается состоянием полного расслабления.

4 этап. Продолжительность - 5 минут.

Рефлексия, подведение итогов.

Психолог предлагает участникам рассказать о своем эмоциональном состоянии, используя 3-5 определений.

Занятие 2

Цель: формирование у социальных работников коммуникативных навыков как одного из показателей стрессоустойчивости.

Задачи:

1. Развитие навыков невербального общения.

2. Развитие способностей снятия напряжения.

3. Развитие навыков группового взаимодействия.

1 этап. Продолжительность - 5 минут.

Приветствие психолога.

Психолог предлагает участникам рассказать о позитивных, радостных событиях, произошедших в течении прошлой недели.

2 этап. Продолжительность - 40 минут.

Этап взаимодействия.

Упражнение «Визуальное чувствование». Цель: развитие перцептивных навыков восприятия и представлений об окружающих людях.

Инструкция: Психолог предлагает участникам сесть в круг и внимательно посмотреть на лица окружающим в течении 2-3 минут. Затем предлагается закрыть глаза и представить себе лица других членов группы. Через 2 минуты психолог предлагает участникам открыть глаза, поделиться своими ощущениями. Затем упражнение повторяется. Психолог предлагает участникам постараться воспроизвести в памяти те лица, которые не запомнили в прошлый раз.

Упражнение «Стекло». Цель: формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Инструкция: Психолог предлагает одному из участников записать текст, состоящий из 2-3 предложений на подготовленный лист бумаги. После этого необходимо передать содержание этого текста остальным участникам, не используя при этом слова, а используя только мимику и жесты. В зависимости от того, насколько точно участники воспроизведут содержание текста, следует говорить об уровне умения данным участником устанавливать контакт с окружающими.

Упражнение «Полет». Цель: формирование навыков релаксации.

Инструкция: Психолог предлагает участникам встать прямо, опустить руки вдоль туловища, закрыть глаза. После этого необходимо сосредоточить все свои мысли на руках и «заставить» их подняться вверх, не прилагая к этому ни малейшего напряжения и представить себе полет. Затем необходимо начать медленное «приземление», сопровождаемое постепенным опусканием рук и полным расслаблением.

3 этап. Продолжительность - 15 минут.

Рефлексия. Психолог предлагает участникам написать на листе начало предложения, например, «Самым хорошим за сегодняшний день было...». «Новой идеей сегодня для меня стало...». «Я надеюсь на то, что...». Затем, двигаясь по кругу, психолог предлагает каждому записать окончание предложения. После того, как все участники сделают свои записи, проводится групповое обсуждение.

Занятие 3

Цель: формирование у социальных работников ценностного отношения к жизни.

Задачи:

1. Развитие коммуникативных навыков и навыков диалогического общения.
2. Формирование способности видеть положительные стороны разных ситуаций.
3. Формирование адекватной самооценки.

1 этап. Продолжительность - 5 минут.

Приветствие психолога.

Психолог предлагает участникам рассказать о позитивных, радостных событиях, произошедших в течении прошлой неделю.

Упражнение «Подарок». Цель: создание благоприятной атмосферы и развитие навыков невербального общения в группе.

Инструкция: Психолог предлагает участникам при помощи невербальных средств сделать соседу слева «подарок». Задача «получателя» - определить, что именно ему «подарили».

2 этап. Продолжительность - 40 минут.

Этап взаимодействия.

Упражнение «Умение вести разговор». Цель: снятие напряжения, возникающего при вступлении в процесс коммуникации; развитие коммуникативных навыков.

Инструкция: Психолог предлагает участникам поделиться на пары и сообщает, что упражнение будет состоять из двух этапов. На первом этапе один из членов пары принимает на себя роль журналиста и задает другому члену пары вопросы открытого характера. При ответе на задаваемые вопросы необходимо включить в них личную информацию. Например, задан вопрос: «Где ты живешь?». Приблизительный ответ: «Я живу в центре города, на третьем этаже в пятиэтажного кирпичного дома. Вместе со мной живут муж и двое детей». Диалог продолжается 3-6 минут.

Затем начинается второй этап, на котором участник, который ранее выступал в роли журналиста, рассказывает какую-либо историю о себе, о своей семье, о работе, учебе, личном опыте. Задача второго участника заключается в том, чтобы диалог продолжался как можно дольше.

После окончания упражнения психолог предлагает участникам поделиться своими впечатлениями и рассказать о трудностях, которые у них возникали в процессе выполнения задания.

Упражнения на управление дыханием. Цель: обучение участников приемам снятия нервно-психического напряжения и усталости.

1. Психолог сообщает участникам, что в ситуации раздражения или гнева мы, как правило, не делаем нормального выдоха и предлагает этому научиться. Для этого предлагается проделать следующее:

- сделать глубокий выдох;
- задержать дыхание по возможности надолго;
- сделать несколько глубоких вдохов;
- задержать дыхание вновь.

2. Психолог предлагает участникам представить, что перед ними стоит зажженная свеча очень большого размера. Необходимо сделать глубокий вдох и постараться одним выдохом задуть свечу. Затем предлагается задуть пять свечей маленького размера. Для этого необходимо сделать глубокий вдох и выпускать воздух небольшими порциями.

3 этап. Продолжительность - 15 минут.

Рефлексия. Психолог предлагает участникам сесть в круг, одному из участников предоставляется слово: он должен сказать, какую черту характера ценит в другом участнике группы. После этого тот, кого только что оценили, дает оценку другому члену группы. Упражнение проводится до тех пор, пока каждый из участников не выскажется и не получит хотя бы одной оценки. После этого психолог предлагает участникам ответить на вопрос: какие чувства вы испытывали, когда вам давали оценку?

Занятие 4

Цель: формирование у социальных работников ценностного отношения к жизни.

Задачи:

1. Развитие коммуникативных навыков и навыков взаимодействия в группе.
2. Формирование способности видеть положительные стороны разных ситуаций.
3. Формирование адекватной самооценки.

1 этап. Продолжительность - 10 минут.

Приветствие психолога.

Психолог предлагает участникам рассказать о позитивных, радостных событиях, произошедших в течении прошлой недели.

2 этап. Продолжительность - 40 минут.

Этап взаимодействия.

Упражнение «Подводная лодка». Цель: формирование ценностного отношения к жизни, осознание участниками своих преимуществ и положительных качеств.

Инструкция: Психолог предлагает участникам представить себе ситуацию, что все они плывут на подводной лодке. Неожиданно происходит авария, лодка тонет и оказывается на дне океана. Запасов воздуха в подводной лодке осталось на 20 минут. Спасти возможно при помощи спасательных жилетов, но их на всех не хватит, поэтому команда должна выбрать тех, кто непременно должен спастись. После выполнения упражнения психолог предлагает участникам рассказать о том, какие эмоции они испытывали при обсуждении.

Упражнение «Воздушный шар». Цель: научиться снимать напряжение.

Инструкция: Психолог предлагает участникам представить себя в роли большого воздушного шара, который начинают медленно надувать. Во время глубокого, длинного вдоха предлагается медленно поднять руки и на несколько секунд полностью напрячь все мышцы тела. Затем психолог предлагает участникам вообразить, что в шаре образовалась маленькая дырочка, из которой начал медленно выходить воздух. Во время выдоха предлагается постепенно начать расслаблять все мышцы, т.е. постепенно «сдуваться». Упражнение заканчивается состоянием полного расслабления.

Дыхательное упражнение с тонизирующим эффектом «Замок».

Инструкция: Психолог предлагает участникам принять исходное положение: сидя, корпус выпрямлен, руки на коленях, в положении «замок». Делается вдох,

одновременно руки поднимаются над головой ладонями вперед. Происходит задержка дыхания на 3 секунды. Затем - резкий выдох через рот, при этом руки падают на колени.

3 этап. Продолжительность - 10 минут.

Рефлексия. Психолог предлагает участникам рассказать о своем эмоциональном состоянии, используя 3-5 определений.

Занятие 5

Цель: формирование у социальных работников способностей к выбору эффективных методов совладающего поведения в стрессовой ситуации.

Задачи:

1. Формирование представления о способах профилактики стресса.
2. Развитие навыков снятия напряжения.
3. Формирование навыков совладающего поведения.
4. Развитие навыков взаимодействия в группе.
5. Формирование адекватной самооценки.

1 этап. Продолжительность - 5 минут.

Приветствие психолога.

Психолог предлагает участникам рассказать о позитивных, радостных событиях, произошедших в течении прошлой недели.

2 этап. Продолжительность - 20 минут.

Теоретический блок. Лекция на тему «Профилактика стресса».

3 этап. Продолжительность - 25 минут.

Этап взаимодействия.

Упражнение «Ассоциации». Цель: повышение уверенности в себе; развитие самосознания; осознание собственных эмоций, мыслей, переживаний и состояния.

Инструкция: Психолог предлагает участникам прослушать специально подобранные музыкальные отрывки. После этого каждому участнику предлагается рассказать о том, какие эмоции они испытывали во время прослушивания, какие ассоциации возникали при этом.

Упражнение «Я злюсь, когда...». Цель: обучение способам совладания с отрицательной эмоцией, снижение эмоционального напряжения.

Инструкция: Психолог предлагает участникам алгоритм совладания со стрессом, который записывается в виде схемы:

«осознание эмоции – принятие – вербализация – деятельность»

Далее каждому участнику предлагается записать на заранее подготовленном листе бумаги ситуацию, в которой он испытывает чувство злости. После того, как все участники закончили работу, психолог предлагает смять листы с текстом, произнося при этом фразу: «Я злюсь, когда...». После этого скомканный лист бросают в корзину, которая стоит в середине круга.

Упражнение «Лекарство от стресса». Цель: обобщение полученных знаний и обмен опытом между участниками.

Инструкция: Психолог предлагает участникам подготовить рекламный ролик или сценку, а также нарисовать плакат или коллаж на тему «Лекарство от стресса».

4 этап. Продолжительность - 10 минут.

Рефлексия. Упражнение «Передай теплое слово».

Психолог раздает участникам заранее подготовленные карточки. На одной стороне карточки участникам предлагается написать имя адресата, т.е. участника, которому комментарий будет адресован, а также вписать имя отправителя, т.е. свое. На другой стороне карточки предлагается написать позитивный и честный комментарий. Каждому член команды необходимо заполнить карточки по числу участников. Заполненные карточки вручаются адресатам и проводится обсуждение.

Занятие 6

Цель: формирование у социальных работников ценностного отношения к себе как к личности.

Задачи:

1. Формирование адекватной самооценки.
2. Развитие навыков снятия напряжения.
3. Развитие ценностного отношения к жизни.

1 этап. Продолжительность - 5 минут.

Приветствие психолога.

Психолог предлагает участникам рассказать о позитивных, радостных событиях, произошедших в течении прошлой недели.

2 этап. Продолжительность - 45 минут.

Этап взаимодействия.

Упражнение «Кто самый спокойный» Цель: развитие навыков визуализации с элементами пластического тренинга.

Инструкция: Психолог предлагает участникам вспомнить какое-либо животное или предмет, которые ассоциируются с состоянием полного спокойствия, невозмутимости и безмятежности. После этого участники «вживаются» в выбранные образы, общаются друг с другом, взаимодействуют. По окончании упражнения психолог предлагает участникам рассказать о своих эмоциях, чувствах и ощущениях.

Упражнение «Автопортрет». Цель: визуализация и осознание собственных сильных сторон; повышение уверенности в себе.

Инструкция: Психолог раздает участникам листы бумаги, кисти, акварельные краски. Предлагается нарисовать себя на данном этапе жизненного пути, а также четырех своих спутников, которыми могут быть не только родственники, коллеги и друзья, но незнакомые люди, домашние животные, символические изображения личных качеств. После завершения рисования психолог предлагает участникам рассказать о своем рисунке.

Дыхательное упражнение с успокаивающим эффектом «Передышка».

Психолог сообщает участникам, что в ситуации раздражения или гнева мы, как правило, задерживать дыхание. Однако, одним из способов расслабления является высвобождение дыхания.

Инструкция: Психолог предлагает участникам представить, что около носа находится пушинка. Предлагается в течение 2 минут дышать ровно, медленно, спокойно и глубоко, чтобы пушинка не улетела. При желании можно закрыть глаза, получать удовольствие от неторопливого дыхания и представлять себе, что все неприятности уходят.

Упражнение «Самопрограммирование».

Инструкция: Психолог предлагает участникам сформулировать для себя программу успешности, используя словосочетание «именно сегодня»:

- «Именно сегодня у меня все получится»;
- «Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;
- «Именно сегодня я буду находчивой и уверенной».

3 этап. Продолжительность - 10 минут.

Рефлексия. Упражнение «Мои впечатления».

Психолог кладет в центре комнаты стопку карточек или клейких листочков. Участникам предлагается взять несколько карточек и записать либо зарисовать свои впечатления о занятии. Готовая карточка размещается на стене или доске. Проводится обсуждение.

Занятие 7

Цель: развитие у социальных работников способностей эффективного совладания со стрессом.

Задачи:

1. Формирование представлений о деструктивных способах совладания.
2. Развитие навыков эффективного совладающего поведения.
3. Развитие навыков работы в группе.

1 этап. Продолжительность - 5 минут.

Приветствие психолога.

Психолог предлагает участникам рассказать о позитивных, радостных событиях, произошедших в течении прошлой недели.

2 этап. Продолжительность - 45 минут.

Этап взаимодействия.

Упражнение «Вредные советы». Цель: осознание собственных стереотипных деструктивных способов провокации стрессовых ситуаций.

Инструкция: Психолог предлагает участникам разделить на две команды. Каждой команде дается задание: подготовить проект в виде плаката, рисунка, коллажа, сценки на тему: «Вредные советы по преодолению стресса». После окончания выполнения задания проводится обсуждение.

Упражнение «Солнышко». Цель: актуализация положительных эмоций, создание дружелюбной атмосферы в группе.

Инструкция: Психолог раздает участникам листы бумаги и предлагает изобразить солнце с лучами, однако, количеством лучей у этого солнца должно быть на один меньше, чем число участников в группе. В центре солнца рисуемый вписывает свое имя и передает рисунок по кругу. Каждый участник вписывает на

луч свое пожелание. Листы передаются по кругу до тех пор, пока не вернутся к хозяину рисунка. По окончании упражнения проводится обсуждение.

Дыхательная гимнастика с успокаивающим эффектом

Инструкция:

1. Психолог предлагает участникам принять удобную позу, сложить руки на коленях, найти глазами предмет, на котором можно сосредоточить внимание. Глядя на предмет, проводится счет от 10 до 1. На каждом счете делается вдох и медленный выдох. При этом выдох должен быть значительно длиннее вдоха.

2. Психолог предлагает участникам закрыть глаза и просчитать от 10 до 1, при этом на каждом счете нужно задерживать дыхание. Выдыхать нужно медленно, представляя при этом, что с каждым выдохом напряжение уменьшается и по окончании счета исчезает полностью.

3. Психолог предлагает участникам с закрытыми глазами считать от 10 до 1, при этом представляя, что выдыхаемый воздух окрашен в теплые пастельные цвета. При каждом выдохе цветной туман становится более густым и превращается в облака. Предлагается «плыть» по этим облакам до тех пор, пока глаза сами не откроются. Дышать нужно медленно, спокойно, забывая обо всех волнениях и проблемах.

3 этап. Продолжительность - 10 минут.

Рефлексия. Психолог предлагает участникам написать на листе начало предложения, например, «Самым хорошим за сегодняшний день было...». «Новой идеей сегодня для меня стало...». «Я надеюсь на то, что...». Затем, двигаясь по кругу, психолог предлагает каждому записать окончание предложения. После того, как все участники сделают свои записи, проводится групповое обсуждение.

Занятие 8

Цель: закрепление полученных знаний и умений по проблеме совладающего поведения.

Задачи:

1. Развитие и проработка конструктивных способов совладания со стрессом.
2. Развитие навыков группового взаимодействия.
3. Формирование коммуникативных навыков.

1 этап. Продолжительность - 5 минут.

Приветствие психолога.

Психолог предлагает участникам рассказать о позитивных, радостных событиях, произошедших в течении прошлой неделю.

Упражнение «Комплимент». Цель: формирование благоприятной атмосферы в группе.

Инструкция: каждому из участников предлагается сделать комплимент соседу слева не используя при этом слов, пользуясь только жестами. Задача «получателя» комплимента догадаться какой комплимент ему сделали.

2 этап. Продолжительность - 45 минут.

Этап непосредственного взаимодействия.

Упражнение «Плохо - хорошо». Цель: развитие навыков объективной оценки ситуации взаимодействия.

Инструкция: Психолог предлагает участникам написать на заранее подготовленном листе бумаги ситуацию, которая беспокоит и тревожит на данный момент. После этого лист делится пополам: в одной колонке пишутся негативные последствия обозначенной проблемы, в другой – пути преодоления этой проблемы. После окончания упражнения проводится обсуждение.

Упражнение «Три ответа». Цель: развитие способностей определять адекватный способ поведения при взаимодействии.

Инструкция: Психолог предлагает участникам придумать и записать на заранее подготовленном листе бумаги ситуацию, в которой неожиданно оказался человек и требуется немедленно отреагировать. Листы с записями помещаются в общий мешок. Каждому из участников предлагается достать по одному листу и дать ответ на ситуацию. При этом нужно предложить три варианта ответов: уверенный, агрессивный, неуверенный.

Упражнение «Вспомни что-нибудь неприятное». Цель: научиться управлять мышечными зажимами (релаксация).

Инструкция. Психолог предлагает участникам закрыть глаза и вспомнить неприятное событие, которое недавно произошло с ним. На воспоминание дается 1 минута. Не открывая глаза, нужно зафиксироваться в том положении, в котором происходил процесс воспоминания. Необходимо прочувствовать, в каком состоянии находятся мышцы тела.

Психолог предлагает участникам обсудить ощущения:

- какие ощущения испытывали в процессе воспоминания?
- какие ощущения возникали в мышцах?
- в каких местах больше всего чувствовалось напряжение?
- было ли приятным это состояние?

3 этап.

3 этап. Продолжительность - 10 минут.

Рефлексия. Психолог предлагает участникам разместиться в общем кругу и поделиться своими впечатлениями от проведенных занятий: что нового полезного узнали, что из новых знаний постараются использовать в своей трудовой деятельности и в личной жизни, какое из упражнений понравилось больше всего, какое из упражнений видится наиболее результативным.

Список использованной литературы

Азарнова, А.Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А.Н. Азарнова. - М.: Инфотропик Медиа, 2015. - 288 с.

Бабич, О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения /О.И. Бабич. - Волгоград: Учитель, 2018. - 122с.

- Беляков, Н.Ф. Управление персоналом: эффективные технологии руководителя: учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2018. - 158 с.
- Бунтовская, Л.Л. Конфликтология: учебное пособие / Л.Л. Бунтовская; соавт. С.Ю. Бунтовский, Т.В. Петренко. - М.: Юрайт, 2017. - 144 с.
- Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб: Питер, 2018. - 576с.
- Дуракова, И.Б. Актуальные проблемы управления персоналом: моббинг: учебное пособие / И. Б. Дуракова; соавт. Е.С. Корыстина. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 226 с. -
- Жернакова, М.Б. Деловое общение: учебник и практикум / М.Б. Жернакова; соавт. И.А. Румянцева. - М.: Юрайт, 2018. - 370 с.
- Иванова, С.В. Как найти своих людей: Искусство подбора и оценки персонала для руководителя / С. В. Иванова. - 3-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2016.-185 с.
- Иванова, С.В. Мотивация на 100%: А где же у него кнопка? / С. В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 285 с.
- Иванова, С.В. Оценка компетенций методом интервью: Универсальное руководство / С. В. Иванова. - 8-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 155 с. 9.
- Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с.
- Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с.
- Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - 2-е изд. - СПб: Питер, 2017. - 592 с.
- Мельниченко, Р.Г. Медиация: учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - М.: Дашков и К, 2017. - 192 с.
- Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / соавтор С. В. Иванова. - 6-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 277 с.
- Соломаниди, Т.О. Мотивация трудовой деятельности персонала: учебное пособие / Т.О. Соломанидина ; соавт. В.Г. Соломонидин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 312 с.
- Толочек, В.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебное пособие / В.А. Толочек. - М.: Юрайт, 2018. - 186 с.
- Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128с.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Респон- дент	Номер вопроса анкеты																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	а	б	а	а	в	а	б	б	в	в	а	б	а	в	в	а	г	в	а	б	б	в	в	а	г	а	в	в	
2	б	в	в	б	б	б	в	г	в	в	в	г	а	г	г	а	в	бг	г	а	в	г	г	а	в	а	г	в	
3	в	в	а	в	в	а	а	б	в	б	в	в	в	а	б	а	г	г	в	в	г	б	б	в	г	в	б	г	
4	а	а	а	а	в	а	а	б	г	г	а	г	а	а	г	а	г	а	г	а	а	а	г	а	г	а	а	а	
5	а	в	а	а	в	г	в	в	б	а	а	г	г	г	а	г	б	г	г	б	а	в	а	б	б	г	в	г	
6	в	а	б	а	а	а	б	в	а	г	а	а	б	в	г	а	а	а	а	б	а	г	г	а	а	б	г	а	
7	в	в	а	а	в	б	в	а	г	в	а	в	а	г	в	б	г	г	в	а	а	а	в	а	г	а	а	г	
8	а	а	б	б	г	а	б	б	а	а	в	г	а	а	а	а	а	а	г	а	в	б	а	а	а	а	а	б	а
9	а	б	в	а	а	б	в	а	в	в	а	г	в	г	г	б	г	в	г	в	а	а	г	в	г	в	а	в	
10	б	в	а	а	в	а	б	б	в	б	б	в	г	б	б	а	в	г	в	г	б	б	б	г	в	г	б	в	
11	а	б	б	а	а	в	в	а	г	г	а	г	б	в	г	в	г	в	г	б	а	а	в	б	г	б	а	в	
12	б	в	а	а	в	а	г	г	г	г	в	а	б	а	г	в	а	г	г	б	а	а	г	в	а	г	а	г	г
13	в	в	в	в	г	г	б	б	г	а	г	г	а	б	а	г	г	в	г	а	г	б	а	а	г	а	б	г	
14	а	б	а	а	в	а	в	в	в	в	а	в	а	г	г	а	г	в	в	а	а	в	г	а	г	а	в	в	
15	в	в	а	а	г	а	г	а	г	б	б	г	г	г	а	а	г	г	г	г	б	а	б	г	г	г	а	г	
16	а	а	б	а	б	в	а	б	б	в	а	а	б	а	в	в	а	б	а	б	а	а	в	б	а	а	б	а	
17	в	в	а	б	в	б	в	б	в	г	в	в	г	в	г	б	г	г	в	г	в	б	г	г	г	г	б	г	
18	б	а	а	а	а	а	в	г	г	а	а	г	б	г	а	а	г	а	г	б	а	г	а	б	в	б	г	а	
19	в	в	б	а	в	а	г	а	г	в	б	а	а	г	в	а	г	г	а	а	б	а	в	а	г	а	а	г	
20	а	б	а	а	б	б	б	б	в	б	а	а	в	б	б	б	в	в	а	в	а	б	а	в	в	в	б	в	
21	а	в	б	а	б	в	в	в	б	в	а	г	а	в	г	в	б	г	г	а	а	в	г	а	б	а	в	г	
22	б	в	в	б	в	а	в	б	в	г	б	а	а	г	г	а	г	г	а	а	а	б	г	а	г	а	б	г	
23	в	в	а	а	в	б	а	а	в	г	а	г	в	а	г	а	в	г	г	в	а	а	г	в	в	в	а	г	
24	б	в	а	а	б	а	б	в	г	в	а	г	а	б	в	а	г	в	г	а	а	г	в	а	г	а	г	в	
25	а	г	б	г	в	г	г	а	г	б	г	г	в	г	б	г	г	г	в	в	г	а	а	в	г	в	а	г	
26	г	в	б	а	г	а	в	б	в	в	а	в	а	г	в	а	в	в	в	а	а	а	в	а	в	а	б	в	
27	а	г	а	б	б	а	г	б	в	в	б	б	а	г	г	а	г	г	б	а	б	б	г	а	г	а	б	г	
28	б	в	в	а	в	б	в	б	г	в	а	в	б	в	в	б	г	г	в	а	а	б	в	б	г	б	б	г	
29	в	в	в	а	в	в	в	г	г	б	а	б	а	г	б	в	г	г	б	а	а	г	б	а	г	а	г	г	

30	б	в	а	в	г	б	б	в	б	г	в	в	а	б	г	б	б	в	г	а	в	в	в	а	б	а	в	в
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Бланк обработки данных результатов анкетирования (контрольный эксперимент)

Согласие
на размещение текста выпускной квалификационной работы,
научного доклада об основных результатах подготовленной
научно-квалификационной работы
в ЭБС КГПУ им. В.П. АСТАФЬЕВА

Я, Цветков Олег Владимирович
(фамилия, имя, отчество)

разрешаю КГПУ ИМ. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу, научный доклад об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (далее ВКР/НКР)
(нужное подчеркнуть)

на тему: Трансактивная профессиональная компетенция социальных работников в деятельности с потребителями моды

(название работы) (далее - работа) в ЭБС КГПУ им. В.П.АСТАФЬЕВА, расположенном по адресу <http://elib.kspu.ru>, таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР/НКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на работу.

Я подтверждаю, что работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

дата 22.06.2022

подпись Цветков

СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

Красноярский государственный
педагогический университет им.
В.П.Астафьева

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Цветчих Ольга Владимировна
Самоцитирование
рассчитано для: Цветчих Ольга Владимировна
Название работы: ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЯ» СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ПОЖИЛЫМИ ГРАЖДАНАМИ
Тип работы: Дипломная работа
Подразделение: кафедра социальной педагогики и социальной работы

РЕЗУЛЬТАТЫ

■ ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ КОРРЕКТИРОВАЛСЯ: НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ДО КОРРЕКТИРОВКИ

ЗАИМСТВОВАНИЯ		23.63%	ЗАИМСТВОВАНИЯ		23.63%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ		64.2%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ		64.2%
ЦИТИРОВАНИЯ		12.17%	ЦИТИРОВАНИЯ		12.17%
САМОЦИТИРОВАНИЯ		0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ		0%

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 04.06.2022

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 04.06.2022 09:11

Модули поиска: ИПС Адилет; Библиография; Сводная коллекция ЭБС; Интернет Плюс; Сводная коллекция РГБ; Цитирование; Переводные заимствования (RuEn); Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu); Переводные заимствования по Интернету (EnRu); Переводные заимствования издательства Wiley (RuEn); eLIBRARY.RU; СПС ГАРАНТ; Модуль поиска "КГПУ им. В.П. Астафьева"; Медицина; Диссертации НББ; Перефразирования по eLIBRARY.RU; Перефразирования по Интернету; Перефразирования по коллекции издательства Wiley; Патенты СССР, РФ, СНГ; СМИ России и СНГ; Шаблонные фразы; Кольцо вузов; Издательство Wiley; Переводные заимствования

Работу проверил: Фурьева Татьяна Васильевна
ФИО проверяющего

Дата подписи:



Подпись проверяющего



Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR-код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.
Предоставленная информация не подлежит использованию
в коммерческих целях.