

РАБОТНИК УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: СТАТУС, ФУНКЦИИ, ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ МАСТЕРСТВО, СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ И СОДЕРЖАНИЯ ТРУДА

ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Л.К. Кармакова

**Директор краевого государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания «Железнодорожный дом-интернат
для граждан пожилого возраста и инвалидов», Красноярский край**

Профессия социального работника относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь людей. Это одна из трудных работ в физическом и психологическом отношении. Социальные работники сталкиваются с самыми печальными сторонами человеческой жизни: старостью, инвалидностью, одиночеством, причудами и жестокостью.

Социальные работники, вовлеченные в длительное напряженное общение с подопечными, подвержены профессиональному выгоранию.

По мнению многих российских ученых, симптом профессионального выгорания включает в себя три основные составляющие:

- эмоциональную истощенность (работник уже ничего не может дать другим – ни эмоционально, ни психологически);
- деперсонализацию (цинизм), проявляющуюся в бесчувственном, негуманном отношении к ПСУ;
- редукцию профессиональных достижений (осознание неуспеха в профессии).

Выгорание «инфекционно» и может быстро распространяться среди сотрудников. Данный процесс отрицательно сказывается на деятельности организации в целом, и каждого отдельного сотрудника в частности.

С целью предотвращения этих явлений разработана методика по профилактике профессионального выгорания.

Основной метод: система чтения художественных произведений с определенной тематикой.

Художественные произведения отобраны по принципу:

- высокий художественный уровень;
- духовная близость героев произведения слушателям;
- побуждение слушателей к позитивным действиям;
- произведения не должны быть из школьной программы.

Данная методика представляет собой ряд разработок практических занятий с персоналом учреждения социального обслуживания.

Целью работы является коррекция настроения и эмоционального состояния работников с помощью книг.

Повышенная моральная ответственность социальных работников за здоровье и жизни людей, стрессовые ситуации в процессе общения с подопечными; требования постоянного внимания, выдержанности и терпения ведут к чрезмерной усталости и раздражению. Появляется недовольство собой, безразличие к работе, что приводит к потере смысла ее выполнения. Защитой от данного состояния является переоценка собственной личности и своего профессионального статуса. И в этом помогают книги. Книги могут заразить позитивом, успокоить, отвлечь, радикально изменить отношение к себе и окружающей социально среде.

Каждое практическое занятие решает определенные задачи:

- предупреждение неадекватных реакций в процессе профессионального общения;
- воспитание силы воли, оптимизма, самообладания;
- повышение образовательного уровня.

Занятие № 1

Тема: «Значимость профессии социального работника»

Использовано произведение Екатерины Бакуниной «Воспоминание сестры Крестовоздвиженской общины» (1854-1860).

В труде социального работника случаются профессиональные кризисы. При кризисе наблюдается снижение профессиональной самооценки, появляется ощущение истощения своих возможностей, снижение интереса к дальнейшему росту.

Важно поднять престиж профессии в глазах работников.

Крестовоздвиженская община сестер милосердия, основанная в 1854 году великой княгиней Еленой Павловной, объеди-

няла русских женщин для ухода за ранеными в Крымской войне с англо-франко-турецкими войсками.

Одной из этих сестер была племянница генерал – фельдмаршала М.И. Кутузова Екатерина Михайловна Бакунина. Е. Бакунина принадлежала к высшему обществу. Жизнь ее проходила в выездах, занятиях музыкой, рисованием, домашними спектаклями, балами.

Ее желание поступить в сестры милосердия встретило сильную оппозицию родных и знакомых. Ей было отказано в отправке в Севастополь. Екатерина Михайловна написала в Петербург графине А.Д. Блудовой: «...меня очень удивляет, что когда дочь Бакунина, который был губернатором в Петербурге, и внучка адмирала Ивана Логгиновича Голенищева-Кутузова желает ходить за матросами, то странно, кажется отказывать ей в этом».

С первым же отрядом Бакунину отправили в Севастополь.

Из воспоминаний Е.М. Бакуниной: «Очень было тяжело ходить по Севастополю и встречать отряды, которые идут на батареи. Они идут бойко, весело, но за ними три или четыре человека несут носилки. Сердце так и сожмется, и подумаешь: «Для которого это из них».

Было также очень тяжело именно у нас на перевязочном, когда, после того как больной подавал надежды на выздоровление, он вдруг начинает лихорадить, пожелтеет, и доктор говорит, что надо его отправить в Гушин дом – для больного это все равно что смертный приговор.

В Гушином доме, куда я ходила, постоянно увидишь трех или четырех умирающих. Однако и в этом ужасном месте были такие, которые выздоравливали. Я сама имела удовольствие отдать одному обратно его деньги, которые он мне поручил переслать жене после его смерти.

В этом госпитале постоянно были две сестры, Григорьева и Голубцова, и это был великий подвиг: так там было безотрадно. Бедная Голубцова много вытерпела: во-первых, их экипаж опрокинулся, и у нее были сломаны ребра; потом у нее был тиф, несколько дней она была совершенно без сознания, и, наконец, когда летом было немало случаев холеры, она была при этом госпитале и умерла холерой.

Все сестры были истинно полезны. Все трудились, не жалея ни сил ни здоровья.

Денежного интереса не было, так как сестры Крестовоздвиженской общины были всем обеспечены, но жалованья не получали».

Последняя часть воспоминаний – уже о мирных днях. Екатерина Михайловна повествует, как она стала настоятельницей общины, рассказывает о работе сестер милосердия в больницах для простолюдинов: «Сестры очень усердно, а главное с большой любовью ухаживают за больными. Они счастливы, довольны и совершенно спокойны. Нельзя ими не восхищаться».

Воспоминания заканчиваются 1860 годом, когда Бакунина покинула общину и поселилась в свое имении Козицыне Новоторжского уезда Тверской губернии. Здесь она создала бесплатную больницу для крестьян и работала в ней до самой своей смерти, оказывая безвозмездную помощь больным телесными и душевными недугами.

Занятие № 2

Тема: «Установка на позитивное восприятие жизни»

Рассматривается произведение Дмитрия Быкова «Борис Пастернак» из серии «ЖЗЛ».

Книги из серии «Жизнь замечательных людей», описывая яркие личности, их выдающиеся достижения и жизненные трудности, помогают быстрее и лучше понять себя, свою жизнь, свое счастье.

Жизнь поэта во многом складывалась трагически – разлука с родителями, болезнь и ранняя смерть пасынка, арест возлюбленной, каторжный поденный труд, травля, исключение в 1931 году из Союза советских писателей. Но установка Пастернака была иной: он весь был нацелен на счастье, а несчастья умел переносить стоически. От того и трагические неурядицы своей биографии воспринимал как неизбежные «случайные черты». Поэт тает от счастья, растворяется в нем:

Мне радостно в свете не ярком,
Чуть падающем на кровать,
Себя и свой жребий – подарком
Бесценным твоим сознать.

А ведь это больничные стихи, задуманные «между припадками тошноты и рвоты, после обширного инфаркта, в коридоре Боткинской больницы – в палате места не нашлось».

«Жизнь была хорошая. Я все сделал, что хотел. Если умирают так, то это совсем не страшно», – говорит поэт за три дня

до смерти, после того, как очередное переливание крови придало ему сил.

Занятие № 3

Тема: «Глубинное познание России, ее корневой системы, пробуждение любви к русским традициям»

И.С. Шмелев, «Лето господне», глава «Постный рынок».

Духовная литература помогает понять окружающий мир, способствует укреплению жизнелюбия, добра.

Благотворно влияет на душу и состояние здоровья, помогает переосмыслить жизненные позиции.

Жизнь русского человека невозможно представить без творчества И.С. Шмелева.

По прочтении «Лета Господня» душа наполняется светом, оно звенит в тебе долгое время.

Радуешься укладу русской жизни, быту («А на солнце плещутся огурцы в корыте, весело так купаются. Ловкие бабьи руки отжимают, кидают в плоские круглые совки... – и валяются бойкие игрушки зеленые гулким и дробным стуком в жерла промытых кадок...»).

Восхищаешься мастерством умельцев, их трудолюбием, добрым отношением к своим господам.

И.С. Шмелев – из семьи подрядчика, где отца видели дома только в праздники. Он строил дома в Москве, держал купальни, лодки, бани, подрядился на организацию праздников – делал иллюминацию, строил ледяные горки (его выдумка), ставил балаганы.

На дворе у Шмелевых всегда было много народу, как вспоминает Иван Сергеевич: «...Во дворе было много ремесленников, бараночников, сапожников, портных. Они дали мне много слов, опыта, неопределенных чувствований. Двор наш для меня явился первой школой жизни – самой важной и мудрой». «Лето Господне» – вершина творчества писателя, для нас – утоление голода духовного.

«Весь Кремль – золотисто-розовый, над снежной Москва-рекой.

Окна розового дворца сияют. Белый собор сияет. Золотые кресты сияют – священным светом. Все – в золотистом воздухе, в дымно-голубоватом свете: будто кадят там ладаном. Что во мне бьется так, наплывает в глазах туманом? Это мое, я знаю. И стены, и башни, и соборы...».

Знакомство с главой «Постный рынок».

Занятие № 4

Тема: «Собранность духа, подвиг»

Виктор Франкл. «Сказать жизни – «ДА».

Упрямство духа. Первый вариант книги «Психолог в концлагере». «Побеждающий других силен, а побеждающий самого себя могуществен» (Лао Цзы).

Виктор Франкл – выдающийся философ и психолог, один из величайших духовных учителей XX века.

Он построил психологическую теорию смысла и основанную на ней философию человека, раскрыл глаза миллионам людей на возможности открыть смысл в собственной жизни.

В. Франкл прожил в Вене долгую жизнь (1905-1997). В годы войны попал в нацистский концлагерь. Здесь он на практике получил подтверждение своей теории: наибольшие шансы выжить имели не те, кто отличался крепким здоровьем, а те, кто отличался наиболее крепким духом, кто имел смысл, ради которого стоило жить.

Цель книги – раскрыть, показать пережитое миллионами людей. Франкл не показывает глобальные ужасы концлагерей, ему важно проследить, как повседневные «малые» мучения влияют на душевное состояние обычного среднего заключенного.

Изменение душевного состояния В. Франкл определяет двумя фазами.

Первая фаза: прибытие в лагерь. Подведена черта под всей прошлой жизнью. Отбирают все. Присваивают номер. Неважно, кем ты был, как твоя фамилия, кто ты по профессии. Ты номер, и только номер. «У тебя нет ничего кроме собственного тела. Нет даже волос».

Пришлось забыть о зубных щетках, полгода носить одну рубашку, пока она буквально не истлеет на теле, не мыть руки...

Человек ко всему привыкает.

Фаза вторая: жизнь в лагере.

Апатия. Отвращение ко всему, на что падает взгляд. Угасание нормальных чувств.

Апатия, внутреннее оупение, безразличие делала заключенного менее чувствительным к ежедневным, ежечасным побоям. Нечувствительность – необходимейшая защитная броня, с помощью которой душа пыталась оградить себя от тяжелого урона.

Все мысли и чувства концентрируются на одной единственной задаче: выжить!

Только любовь помогает выжить. Человек, у которого нет уже ничего на этом свете, может духовно — пусть на мгновение — обладать самым дорогим для себя — образом того, кого любит.

Обесцениванию подвергалось все, что не служило непосредственно сохранению жизни. В конце концов, человек переставал ценить самого себя и начинал воспринимать себя как частичку какой-то большой массы, его бытие опускалось на уровень стадного существования.

Принцип выживания: Если тебя о чем-то спрашивают, следует отвечать по возможности правильно, но о том, о чем не спрашивают, лучше молчать.

Внутренняя свобода.

Есть много примеров, часто по-истине героических, что человек вполне «может иначе». Даже в ситуациях, абсолютно подавляющих внешне и внутренне, можно сохранить остатки духовной свободы.

И в концлагере были люди, которые, идя со всеми в колонне, проходя по баракам, кому-то дарили доброе слово, а с кем-то делились последними крошками хлеба. И пусть таких было немного, их пример подтверждает, что в концлагере можно у человека отнять все, кроме последнего — человеческой свободы, свободы отнестись к обстоятельствам, или так, или иначе.

Духовная свобода человека, которую у него нельзя отнять до последнего вдоха, дает ему возможность до последнего же вдоха наполнять свою жизнь смыслом.

Анализ временного существования.

Психологические наблюдения показали, что лагерная обстановка влияла на изменение характера лишь у заключенного, кто опускался духовно. А опускался тот, у которого уже не оставалось больше никакой внутренней опоры.

В чем могла и должна была заключаться такая опора?

По единодушному мнению психологов и самих заключенных, человека в концлагере угнетало то, что он вообще не знал, до каких пор он будет вынужден там оставаться. Не существовало никакого срока. Это порождало обесценивание реальности, лишало человека опоры, заставляя окончательно опуститься, пасть духом — потому что «все равно все впустую».

Такие люди забывают, что самая тяжелая ситуация как раз и дает человеку возможность внутренне возвыситься над самим собой. Вместо того, чтобы рассматривать внешние тяготы лагерной

жизни как испытание своей духовной стойкости, они относились к своему настоящему бытию как к чему-то такому, от чего лучше всего отвернуться и, замкнувшись, полностью погружались в свое прошлое. И жизнь их шла к упадку.

Большинство людей в лагере полагали, что все их возможности самоосуществления уже позади, а между тем они только откровенничали. Ибо от самого человека зависело, во что он превратит свою лагерную жизнь – в прозябание или в нравственную победу.

Профилактическая коррекция психологических отклонений, возникавших у заключенного.

– «Обратить его к будущему, к какой-то значимой для него цели в этом будущем. Тот, кто не верит в свое будущее, тот в лагере погиб. Он лишается духовной опоры, опускается внутренне, а этому душевному упадку сопутствует телесный.

Это происходит в форме какого-то кризиса. Обычно это выглядело так: однажды человек остается неподвижно лежать в бараке; он не одевается, не идет на построение. Его невозможно поднять – он не реагирует ни на просьбы, ни на угрозы, ни на удары. Ничто на него не действует, он вообще больше ничего не хочет. Он лежит в собственной моче и экскрементах, но даже это его не трогает.

Иссякла его вера в будущее и устремленность к нему – и организм сдался».

Девизом всех психотерапевтических, психогигиенических усилий может стать мысль, выраженная в словах Ницше: «У кого есть «Зачем» тот выдержит почти любое «Как».

Горе тому, кто больше не видит жизненной цели, чья душа опустошена, кто утратил смысл жизни, а вместе с ним – смысл сопротивляться.

Эта методика «Профилактика профессионального выгорания социальных работников» внедрена в 2013 году. Форма работы – семинары. Проведено 3 семинара: «Профилактика профессионального выгорания»; «Профилактика профессионального выгорания социальных работников»; «Способы психической саморегуляции» и практические занятия. Практическим занятиям уделяется особое внимание (проводятся 1 раз в месяц).

Преследуется одна цель: изменение эмоционального состояния социальных работников.

В этом ключе и подбираются книги:

– «Счастье на свете одно – это быть самим собой». М. Пришвин, «Дневник», 1930 г.

Рассказ «Бабушка и внучка».

— «Бывает усталость, которая вызывает ссылку на внешние обстоятельства. Да, бывают несчастные случаи давления внешнего на личность. Но никогда не надо персонифицировать судьбу и жаловаться на нее, то есть опускать руки».

— Уклад русской жизни.

Формирование патриотизма и укрепление любви к Родине. Д.С. Мережковский, «Александр I». Гл. 5 (О военных поселениях, о патриотизме).

М. Влади. «Владимир или прерванный полет».

«Уехать из России? Зачем? Я не диссидент. Я — артист» и т.д.

Итогом проделанной работы можно считать изменение психологического климата в коллективе и отношение социальных работников к выполнению своих обязанностей и профессии.

Литература

1. Высоцкая Н.В., Черкашина Е.Ю. Способы и методы решения конфликтных ситуаций, возникающих в работе учреждений социального обслуживания. Профилактика профессионального выгорания специалистов учреждения социального обслуживания: Методическое пособие. — Красноярск, 2012.

2. Гурман Ю.Д. Профессиональное выгорание сотрудников и организаций // <http://eduevents.ru>

3. Ерофеев Е. Профессиональное выгорание сотрудников, 2 ноября 2015 г. // <http://recetrik.ru>

4. Профессиональное выгорание работников, его причины и возможности, 27 октября 2014 г. // <http://hrliga.com>

5. Сидоров П.И. Синдром эмоционального выгорания: профилактика профессионального выгорания социальных работников // <http://www.psi-test.ru>

6. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий // <http://www.moluch.ru>

7. Эмоциональное выгорание // <http://www.adme.ru>