

Уважаемый председатель, уважаемые члены Государственной аттестационной комиссии!

Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа на тему: «Профилактика профессионального сгорания специалистов социальной сферы».

. **Актуальность** данного исследования обусловлена тем, что необходимо рассмотреть возможности по профилактике состояния «профессионального сгорания» в отношении социальных работников, предложить меры по практическому их применению.

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

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

- изучить основные теоретические подходы к изучению синдрома «профессионального сгорания»;
- рассмотреть факторы развития синдрома профессионального сгорания;
- проанализировать меры по профилактике профессионального сгорания в учреждениях социальной сферы;
- провести исследование уровня профессионального сгорания сотрудников на примере ГБУ ТЦСО « Можайский» филиал « Кунцевский»;
- внести предложения по совершенствованию форм и методов профилактики синдрома профессионального сгорания специалистов социальной работы (на примере Государственного бюджетного учреждения Территориального Центра социального обслуживания «Кунцевский»).

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

Любая деятельность в сфере «человек-человек» приводит к возникновению и формированию синдрома профессионального «сгорания», что и становится специфической чертой деятельности по осуществлению социальной помощи. – наиболее важными для социального работника качествами определяем «гуманистическую направленность личности, личную и социальную ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности»¹.

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

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

При подготовке данной работы с социальными работниками Центра были проведены исследования по изучению факторов и предпосылок, вызывающих возникновение синдрома «профессионального сгорания». В процессе исследования применялись следующие методы исследования: анкетирование, анализ документов, тестирование с использованием различных методик, позволяющих определить наличие синдрома «профессионального выгорания», карьерной ориентации и личностных особенностей социальных работников.

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

После обработки ответов можно сделать вывод о том, что резистенция у опрашиваемых социальных работников находится на достаточно низком уровне (при высоких показателях напряжения и истощения). Еще одно наблюдение – высокий уровень напряжения наблюдается у более молодых социальных работников с меньшим стажем. Такое исследование относилось к оценке личностных качеств, необходимых для профессиональной деятельности социальных работников.

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

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

Для решения данной проблемы нами были подготовлены предложения и разработана специальная целевая программа «Возрождение» по профилактике синдрома «профессионального сгорания». Цель программы - профилактика эмоционального и профессионального сгорания среди сотрудников филиала. Задачами программы:

- освоение приемов и методов самовосстановления,
- повышение психологической компетентности всех сотрудников независимо от должности и специфики работы,
- улучшение самочувствия специалистов,

- повышения эффективности труда и качества обслуживания.

Методы и формы программы: тренинги, рефлексия, беседы, тестирования, фитотерапия, музыкотерапия, дыхательные и физические упражнения, ароматерапия.

Данные методы и формы достаточно давно применяются при профилактике профессионального сгорания и используются сотрудниками центра в качестве профилактики возникновения синдрома профессионального сгорания. Исследование результатов проводимых мероприятий по итогам апробации представленной программы «Возрождение» показало, что ее применение приносит положительный результат: несколько снизился уровень напряженности в коллективе, уменьшилось количество конфликтных ситуаций внутри коллектива – между социальными работниками, вне коллектива – с клиентами служб. Проведенные мероприятия позволили в процессе их реализации значительно снизить «текучку кадров» - частую замену штатных работников учреждения.

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

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

Спасибо за внимание! Доклад окончен.