

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ЛИЧНОСТИ У МЕНЕДЖЕРОВ РАБОТАЮЩИХ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

**Мельникова О.В.**

**научный руководитель канд. псих. наук, доцент Ядрышникова Т.Л.**

***Сибирский федеральный университет***

В современном российском обществе возрастает роль социальной работы как стабилизирующего и созидательного потенциала развития социального государства, что, в свою очередь, требует новых подходов к профессиональной подготовке специалистов социальной сферы. Эффективность деятельности учреждений социальной поддержки населения в значительной мере зависит от профессиональной компетентности руководителей его структурных подразделений, профессионализма кадров, организационной культуры функционирования учреждений социального обслуживания и помощи.

Куликова Е.В (2008) отмечает, что выпускник вуза по специальности «Социальная работа» должен владеть системой компетенций, связанных с многоуровневостью и вариативностью управленческих задач в социально-профессиональной области: от нормативно-правовых основ организации системы социальной поддержки населения в целом, технологий управления социальной службой и ее звеньями до приемов управления взаимодействием с различными категориями клиентов (пенсионерами, инвалидами, беженцами, несовершеннолетними и др.).

В науке проблема формирования основ профессиональной компетентности менеджеров в сфере социального обслуживания населения, находит свое отражение. Общие теоретико-методологические основы высшего профессионального образования специалистов по социальной работе представлены в трудах Н.Ф.Басова, С.И. Григорьева, Л.Г.Гусляковой, В.И.Жукова, В.А.Никитина, Б.Ю. Шапиро, Н.Б. Шмелевой и др.

Профессиональная компетентность менеджера работающего в сфере социального обслуживания влияет на характер социальных отношений в обществе, на их гармонизацию.

Под профессиональной компетентностью специалиста социальной сферы М.В.Фирсов понимает сформированную в процессе обучения и самообразования систему научно-практических знаний и умений, влияющих на качество решения профессиональных задач, и развитие личностно-профессиональные качества, проявляющиеся в деловом и партнерском общении с людьми при решении их жизненных проблем.

Готовность к профессиональной деятельности- психическое состояние, предстартовая активизация человека, включающая в себя осознание целей, оценку условий, подбор способов действий; прогнозирование результатов.

В научной литературе понятие «компетентность» часто раскрывается через ее содержание. При этом следует отметить, что содержание компетентности у разных авторов неоднородное и в теории представлено многими составляющими (умения, способности, свойства личности, знания и так далее), не всегда имеющими четкую структуру.

В теории социальной работы (Г.Н. Филонов, Б.Ю. Шапиро) используется существенная точка зрения на структуру профессиональной компетентности как «сочетание специфических компетенций разного типа». Однако каким бы высоким уровнем компетентности ни владел специалист, его деятельность в определенной степени есть нечто иное, как взаимодействие с клиентом.

Необходимо отметить, что в литературе нет единого мнения относительно содержания психологической компетентности. Л.А. Аухадеева, Р.К. Бикмухаметов говорят что профессиональная компетентность опирается на квалификационные характеристики, поэтому структурные элементы компетентности в общении раскрываются в основном через умения специалистов.

Социальные работники в своей профессиональной деятельности часто сталкиваются с отрицательно окрашенными психологическими состояниями части клиентов: повышенная конфликтность во взаимоотношениях с родственниками, обида на близких, недовольство собственным здоровьем и возможностями, вспышки раздражения, жалобы на жизнь, подозрительность,- все это способствует появлению эмоциональной напряженности у социальных работников, что разрушающе действует на их психическое здоровье. Каждый социальный работник, помимо работы, является еще и членом семьи, что связано с определенными эмоциональными и психологическими нагрузками, а не способность абстрагироваться от сложных ситуаций на работе, сказывается на внутрисемейных отношениях.

Из-за недостаточного владения методиками быстрого восстановления психологических сил и наличия у социальных работников деструктивных эмоциональных навыков, такое постоянное эмоциональное напряжение становится негативным, что приводит к появлению у них так называемого синдрома «эмоционального выгорания».

Синдром «эмоционального выгорания» представляет собой физическое и эмоциональное истощение, развитие отрицательной самооценки, отрицательное отношение к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к другим, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, потери способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще.

Научный интерес к проблеме выгорания остается высоким. Особое внимание данной проблематике уделено в работах В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, В.Е. Орел, Т.И. Ронгинская и др. В последние 10 лет в отечественной психологии синдром выгорания активно изучается у специалистов разных профессий (учителей, врачей, социальных работников, психологов, пенитенциарных служащих и т.д.)

В рамках профилактики «эмоционального выгорания» ключевым элементом является формирование психологической компетентности.

На сегодняшний день в МБУ «КЦСОН Свердловского района» работает 102 социальных работников.

В 2010 году проведено исследование, которое позволило сделать вывод, что проблема «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности социальных работников актуальна. Так у 75% опрошенных в сформированной стадии находятся те или иные симптомы «выгорания», а также характерны высокий уровень тревожности, эмоциональная неустойчивость, напряженность, низкий уровень активности в социальных контактах. Возникла потребность создания программы «Учимся себя беречь», ориентированная на обучение методам профилактики и преодоления «эмоционального выгорания» и профессиональной усталости.

Целью программы стало: формирование компетентности социальных работников в области профилактики и преодоления «эмоционального выгорания».

Нами были определены основные задачи программы:

1. Снятие негативных переживаний и трансформация их в положительные эмоциональные состояния.

2. Ознакомление с техниками самоуправления и саморегуляции эмоциональных состояний с целью предупреждения возможных последствий психического

перенапряжения, оптимального уровня психических состояний в условиях профессиональной деятельности.

3. Формирование потребности в саморегуляции своих эмоциональных состояний.

4. Открытие творческого потенциала, повышение работоспособности и укрепление позитивного отношения к профессии.

В основу программы положены различные методы и способы управления эмоциональными состояниями. Регулярное выполнение предлагаемых упражнений позволяет сотруднику оценить свое психоэмоциональное состояние, скорректировать его, выработать навыки психического самовоздействия с целью снижения эмоционального и физического напряжения. Специальные практические занятия помогают оказать эффективную психологическую помощь в укреплении психического здоровья.

Технология проведения практических занятий заключается в проведении цикла практических занятий рассчитанных на 16-20 часов (8-10 занятий) в группе численностью 10-15 социальных работников разного возраста (от 34 до 55 лет). Местом проведения стала комната психологической разгрузки. Занятия проводились один раз в неделю.

В начале работы были проведены мини-лекции о результатах психологических исследований по проблеме «эмоционального выгорания»

На занятиях, диагностируя состояние активности группы, было выяснено, что соцработников интересует дополнительная информация о типах характера человека. Особый интерес у социальных работников вызвало вопрос о самопознании, саморегуляции.

Приемы саморегуляции очень заинтересовали соцработников. Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Таким образом, саморегуляция может осуществляться с помощью четырех основных средств, используемых по отдельности или в различных сочетаниях.

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения, способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

Можно выделить следующие естественные приемы регуляции организма:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем за окном;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

На одном из занятий использовались упражнения, целью которых было снятие психофизических зажимов через релаксацию и мобилизацию внутренних ресурсов.

Когда участники группы делились своими ощущениями, нельзя было не заметить характерное изменение в осанке, во время воспроизведения состояния

соответствующего успеху, что позволило сделать вывод о положительных изменениях внутреннего состояния.

Особые затруднения у соцработников были вызваны прохождением тестов на выявление самооценки эмоционального состояния. В целях оказания помощи, им были предоставлены листы с содержанием шкал, по которым определялось состояние «здесь и сейчас».

Трудно давались так же и упражнения на снятие мышечного напряжения. Упражнения на медитацию вызывали разные ощущения.

Мониторинг эффективности реализации программы показал – у социальных работников, прошедших курс практических занятий наблюдаются следующие позитивные изменения:

- снижается эмоциональная нестабильность, уровень тревожности и нервно-психического напряжения;
- уменьшается общая неудовлетворенность;
- формируется привычка к здоровому образу жизни, позитивному мировоззрению;
- соцработники видят смысл в том, что делают и ценят свою работу.

Можно сделать вывод, что профилактикой «эмоционального выгорания» будут не только специально организованные занятия, но и усилия самих социальных работников:

- здоровый образ жизни (регулярный отдых, занятия спортом, аутотренинг);
- создание новых перспектив и возможностей для развития;
- занятия хобби, увлечения (занятия танцами, пением, рукоделием);
- замена чувства вины на чувство ответственности (виноват – не грызи себя и окружающих, а поправь что можешь);

Специфика социальной сферы такова, что работу, направленную на профилактику эмоционального выгорания необходимо вести постоянно, чтобы охватить всех сотрудников. Поэтому полученный опыт можно только расширять, разнообразить методы и приемы, накапливать и обогащать, а также делиться успехами опыта.

### **Список литературы.**

1. Автореферат диссертации кандидатской Куликова Е.В. Общее и особенное в развитии профессиональной компетентности кадров управления: Автореферат дис. канд. психол.наук: М.,2006
2. Бабич О.И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов. Кемерово., Кузбасс, Вуиздат. 2003г.
3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. М., Наука, 1996 г. – 154 с.
4. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь — справочник по психодиагностике – СПб. Питер, 2001 год.
5. Леви В.Л. «Искусство быть собой. -М;1977 г.
6. Наенко Н.И. Психическая напряженность. М, 1976 г.
7. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования//Психологический журнал, 2001 год, т.22, № 1.
8. Панкратова Н.Е. Повышение квалификации как основа профессионализма специалистов системы социальной защиты / Н.Е. Панкратова // Философия отечественного образования: история и современность: сб.ст. IV Всероссийская научно-практическая конф. - Пенза, 2010. - с.172-177.