

Министерство образования и науки российской федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования

«Южно-Уральский государственный университет» (национальный
исследовательский университет)

Высшая школа экономики и управления

Кафедра «Экономика и управление на предприятиях
сферы услуг, рекреации и туризма»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент, должность

_____ Ф.И.О.

_____ 2017 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. Кафедрой, к.э.н., доцент

_____ /Т.А. Худякова/

_____ 2017г

ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 39.03.02.62 2017. 035. ВКР

Руководитель, к.п.н., доцент

_____ /Е.И. Антипова /

_____ 2017 г

Автор студент группы ЭУ-474

_____ /И.А. Нагаева /

_____ 2017 г

Нормоконтролер, к.э.н., доцент

_____ /К.В. Айхель/

_____ 2017 г

Челябинск 2017

АННОТАЦИЯ

Нагаева И.А. «Проблемы эффективности
профессиональной деятельности специалиста
по социальной работе» - Челябинск,
ЮУрГУ, 2017г., ЭУ– 474, 91 с.,
4 табл., библиогр. список – 80 наим.

На сегодняшний день функционирование системы социальной работы невозможно без высококвалифицированных специалистов в области социальной работы, эффективная деятельность которых является важнейшей социально-экономической проблемой.

Цель данного исследования: изучить вопросы повышения эффективности профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.

В первой главе работы рассматриваются теоретические основы проблемы эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Вторая глава посвящена комплексному анализу методов определяющих эффективность профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Третья глава посвящена вопросам практического решения проблемы повышения эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Актуальность данной работы заключается в том, что среди различных методов повышения эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе именно социально-психологические методы обладают мощным, но недооцененным ресурсом повышения эффективности деятельности специалиста по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	8
1.1 Профессиональный стандарт в области социальной работы	8
1.2 Факторы эффективности деятельности специалиста по социальной работе ...	12
1.3 Психоэмоциональное состояние как фактор обеспечения эффективности деятельности специалиста по социальной работе	19
2. КОМПЛЕКСНЫЙ АНАЛИЗ МЕТОДОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	24
2.1 Социально-психологические методы повышения эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.....	24
2.2 Отечественный опыт определения эффективности деятельности специалиста по социальной работе.....	31
2.3 Зарубежный опыт определения эффективности деятельности специалиста по социальной работе.....	43
3. ПРАКТИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (НА ПРИМЕРЕ МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Г. ЧЕЛЯБИНСКА»).....	48
3.1 Характер деятельности МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска»	48
3.2 Оценка эмоционального состояния специалистов по социальной работе МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска»	51

3.3 Рекомендации по повышению эффективности профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	71
ПРИЛОЖЕНИЕ А	Error! Bookmark not defined.
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	Error! Bookmark not defined.

ВВЕДЕНИЕ

Работа посвящена специфике эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Актуальность темы исследования обосновывается необходимостью осознавать тот факт, что деятельность специалиста по социальной работе определена спецификой социальной ситуации: особенностью характера взаимоотношений старшего и младшего поколений; авторитарностью отношений в управлении и организации учебным процессом; низким уровнем социальной активности; возросшим количеством асоциальных групп; изменением ценностей, неверием молодых идеалам старших, унижительным положением стариков, неумением адаптироваться в экстремальных условиях; динамизмом и неопределенностью социальных явлений.

Все вышеперечисленное это новый социальный заказ общества, диктуемый специалисту по социальной работе. В то же время новые социально-экономические отношения создают атмосферу для развития творческой личности и поэтому ситуация требует качественной подготовки специалиста, способного быстро реагировать на изменения в социальной ситуации, обладающего новым типом мышления, ориентированным на индивидуально-творческий стиль профессионального поведения, выражающегося в концентрации профессионального мышления, потребности самостоятельно выбирать стратегию и тактику действий в меняющихся социально-педагогических условиях. Современное общество требует от специалиста по социальной работе не только разносторонних знаний, умений творчески мыслить, творчески организовывать сложные процессы воспитания, но и на высоком уровне обеспечить социальное развитие личности.

Степень научной разработанности темы исследования представлена разнообразными теориями, гипотезами, моделями и стратегиями. Концепция и базовая модель социального обеспечения в нашей стране были разработаны А. В. Мартыненко. В 2005 г. профессор Е.А. Сигида издал учебник «Содержание и методика социальной работы», где совместно с И.Е. Лукьяновой осветил

теоретические вопросы социального обеспечения и эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Некоторый вклад в теорию социального обеспечения помощи внесен В.С. Ткаченко. Теоретической основой работы послужили исследования отечественных по вопросам эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе (Е.Г. Азарова, А.Л. Благодар, Н.К. Морозова и др.).

Объект исследования: факторы эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Предмет исследования: эффективность, методики определения эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Цель исследования: изучить вопросы повышения эффективности профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.

Достижение цели предполагает решение следующих задач:

1. определение понятия «эффективность работы» специалиста по социальной работе;
2. изучение профессионального стандарта в области социальной работы;
3. исследование факторов эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе;
4. исследование социально-психологических методов повышения эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе;
5. изучение отечественного и зарубежного опыта определения эффективности деятельности специалиста по социальной работе;
6. рассмотрение аспектов повышения эффективности профессиональной деятельности специалистов по социальной работе в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска» за счёт улучшения психоэмоционального состояния специалистов по социальной работе;
7. внесение предложений по повышению эффективности профессиональной деятельности специалистов по социальной работе в МБУ «Комплексный центр

социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска».

Теоретико-методологическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых и специалистов в области теории и практики социальной работы, справочные и нормативные материалы по исследуемой проблеме

Методы исследования: теоретический анализ и обобщение литературы по изучаемой проблеме; эмпирические (тестирование, опрос, анкетирование), наблюдение, изучение документационных источников, проектирование, планирование.

Структура работы обусловлена целями и задачами исследования и отражает его логику. Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников и приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1. Профессиональный стандарт в области социальной работы

В начале 2000-х гг. было разработано и принято несколько государственных стандартов социального обслуживания: ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»; ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг (общие положения)»; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 52298-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения». В стандарте 52142-2003 указано, что учреждение должно обладать необходимым количеством специалистов, каждый из которых должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

Профессиональные стандарты, в отличие от квалификационных справочников, будут устанавливать требования к знаниям и умениям не в зависимости от занимаемой должности или профессии, а в зависимости от конкретных трудовых функций. В связи с этим деятельность, которой занимаются сейчас специалисты по социальной работе, теперь распределяется между специалистами более узкой направленности.

В России эта профессия имеет не такую большую историю. Отечественный «социальный работник» появился в конце 1980-х и с тех пор в основном занимается уборкой помещений и иной посильной помощью клиентам, в первую

очередь одиноко проживающим пенсионерам. «Специалист по социальной работе» – такое понятие было введено в 1991 г., чтобы выделить работника с более высокой квалификацией. От специалиста по социальной работе, судя по должностной инструкции, ожидается умение выявлять семьи и отдельных лиц, нуждающихся в комплексной профессиональной помощи, и осуществлять их патронаж, устанавливать причины возникающих у людей трудностей и проблем, оказывать содействие в их разрешении, координировать действия различных организаций, проводить консультирование по широкому спектру вопросов, связанных с социальной защитой, браком и семьей, воспитанием несовершеннолетних, помогать адаптироваться к новой жизни людям, вернувшимся из мест лишения свободы, организовывать общественную защиту несовершеннолетних в судах, участвовать в создании учреждений, общественных ассоциаций и объединений [78].

С 1 января 2015 года на территории Российской Федерации вступил в действие профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе», разработанный по поручению Президента РФ Министерством труда и социальной защиты России (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 октября 2013 г. № 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе»).

Стандарт – это общероссийская норма профессиональной деятельности, иными словами, узаконенные требования к деятельности профессионала. Стандарты обязательны для использования бюджетными учреждениями, унитарными предприятиями и организациями с государственным участием [78].

Стандарт профессиональной деятельности специалиста социальной работы позволил привести многие требования «к общему знаменателю», построить алгоритм профессии. В нем содержится тот профессиональный минимум действий, умений и знаний, который необходим каждому специалисту социальной работы, с какой бы группой населения он ни работал, и к какой бы проблеме ни обращался.

Так, в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по социальной работе», вступившим в силу с 1 января 2015 года, основным видом деятельности названа деятельность по планированию, организации, контролю и реализации соцуслуг и мер соцподдержки населения.

Выдвигаются следующие требования к образованию и обучению работника: высшее (бакалавриат, специалитет) или среднее профессиональное образование либо профессиональная переподготовка в соответствии с профилем деятельности.

Профессиональный стандарт утверждает умения специалиста по социальной работе, необходимые при предоставлении основных видов социальных услуг получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочные социальные услуги, а также необходимые знания, которыми должен обладать специалист, в т.ч. знать [77]:

- основы законодательства федерального и регионального уровня, основные положения нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания населения, включая административные регламенты, национальные и государственные стандарты социального обслуживания населения;
- основные положения нормативно-правовых актов, регламентирующие проведение медико-социальной экспертизы, обеспечение техническими средствами реабилитации и реабилитационными услугами, оказание гражданам социальных услуг, пенсионное обеспечение, предоставление пособий и иных социальных выплат, содействие занятости населения, в том числе инвалидов, получение образования, в том числе инвалидами;
- основы психологии лиц старшего возраста и инвалидов;
- основы этики в социальной работе (кодекс профессиональной этики);
- основы организации и принципы ведения домашнего хозяйства;
- правила ухода за престарелыми и инвалидами в домашних условиях;

- основные приемы и методы оказания доврачебной помощи;
- основные правила обеспечения безопасности жизнедеятельности и др.

Необходимость профессионального стандарта специалиста по социальной работе обусловлена несколькими причинами:

- отсутствием единого стандарта образования, из-за чего обладатели дипломов разных заведений имеют совершенно разный багаж опыта и знаний;
- возрастанием потребности в высококвалифицированных специалистах по социальной работе, поскольку возрастает спрос населения на получение квалифицированной социальной помощи;
- сейчас по Трудовому кодексу работодатель имеет право провести аттестацию человека на предмет его компетентности, опираясь на требования стандарта;
- в настоящее время очень остро встает вопрос о сертификации профессиональных квалификаций (в том числе и специалистов по социальной работе), которая невозможна без опоры на профессиональные стандарты.

Профессиональный стандарт является для специалистов социальных служб основой для:

- определения собственного профессионального уровня и направлений профессионального обучения и совершенствования;
- эффективного функционирования в учреждении;
- обеспечения собственной востребованности на рынке труда, сокращения сроков поиска подходящей работы;
- карьерного роста и увеличения доходов.

Таким образом, введение профессионального стандарта специалиста по социальной работе в России помогает решить важные вопросы в сфере управления человеческими ресурсами, такие как:

- стандартизация требований к работникам;
- достижение высоких результатов социальной деятельности;
- выбор критериев для подбора персонала;

- унификация требований к профессиональной деятельности социальных работников (в различных регионах, отделениях);
- развитие мотивации работников к самосовершенствованию;
- разработка обучающих программ с учетом требований рынка труда;
- оценка качества обучения в соответствии с требованиями работодателей (на основе проф. стандартов);
- эффективное управление государственным заказом для системы профессионального образования (определение целей, планирование объемов и профилей обучения).

1.2. Факторы эффективности деятельности специалиста по социальной работе

В настоящее время разработка критериев и показателей эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе выявление психологических факторов, её детерминирующих, являются весьма значимой и одновременно сложной психологической проблемой.

В связи с тем, что должность специалиста по социальной работе была введена в Российской Федерации только в 1991 году, специфика такой профессиональной деятельности, её сущность и содержание, структура и функции еще четко не очерчены и до сих пор остаются предметом острых научных споров и разнообразных, иногда взаимоисключающих научных представлений.

В квалификационном справочнике и в разрабатываемых профессиональных стандартах перечисляются разнообразные должностные обязанности специалиста по социальной работе: это и профилактика социально негативных явлений в обществе, и социальная защита определенной категории его членов, и социально-психологическая помощь и поддержка граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, и коррекция деструктивного поведения несовершеннолетних, и защита их прав, и реабилитация подростков-правонарушителей. Многообразие функций специалиста по социальной работе, а также множество областей его профессиональной практики обуславливают целесообразность и необходимость

рассмотрения специалиста по социальной работе как субъекта труда, интегрирующего определенные характеристики и медицинского работника, и работника правоохранительных органов, и педагога, и психолога, что во многом осложняет разработку критериев и показателей эффективности его профессиональной деятельности [52].

Само понятие «эффективность деятельности» имеет разное толкование. Так, в экономике, например, традиционно под эффективностью понимают соотношение между результатом и затратами на его достижение; а в медицине – улучшение состояния здоровья пациента после проведенного лечения [49].

Так или иначе, но структура любого вида деятельности включает в себя в качестве основных её компонентов цель и результат. Это соотношение сформулированной цели и достигнутого в процессе деятельности результата может быть рассмотрено как оценка её эффективности.

Следовательно, как интегральный, так и частные критерии эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе будут различаться в зависимости от потребностей клиента и той сферы, в рамках которой социальный работник выполняет свои функции.

Помимо этого, в современной социальной психологии и психологии труда накоплен достаточно обширный теоретический и эмпирический материал по проблеме профессионально важных качеств личности специалиста, которые уже традиционно рассматриваются как универсальные и основополагающие индивидуально-психологические факторы эффективности его профессиональной деятельности.

Однако, во-первых, такие качества, как, например, эмпатия, альтруизм, толерантность, коммуникабельность, которые, по мнению ряда исследователей, являются необходимой характеристикой личности специалиста по социальной работе, на наш взгляд, не могут гарантировать в равной степени успех при работе с разными клиентами, имеющими свои потребности и преследующие свои цели во взаимодействии с специалистом по социальной работе.

Во-вторых, профессиональная деятельность специалиста по социальной работе осуществляется в процессе непосредственного или опосредованного взаимодействия с клиентом или с его окружением, следовательно, качества личности специалиста не могут быть точно восприняты и отражены в сознании субъектов взаимодействия. На наш взгляд, здесь уместно говорить не о личностных качествах специалиста по социальной работе, а о том впечатлении, которое производит его образ на клиента.

При всем многообразии подходов к обозначенной проблеме, предприняты только попытки определить подходы к группировке и упорядочению всего многообразия факторов, влияющих на эффективность профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, единой их классификации пока не существует.

Разные авторы выделяют разные факторы и условия профессионального становления специалистов. Так, в ходе исследования А.А. Козловым были выделены факторы, влияющие на профессиональное становление студентов социального института, которые она разделила на два вида [51]:

1. Индивидуальный комплекс личностных и мотивационных характеристик, обеспечивающих интеллектуальное и психологическое становление специалиста.

2. Организация учебно-профессиональной деятельности, являющейся важным условием стимулирования и управления внутренним процессом профессионального становления студентов.

По его мнению факторы, влияющие на выбор профессии в целом и профессиональное становление, в частности могут быть классифицированы по следующим группам:

1. Личностные факторы:

- ценностные – отношение к образованию, к профессии, жизненные планы студентов, информированность о содержании профессии, представление о перспективах профессии, отношение к престижности профессии;
- мотивационные – заинтересованность в социальных проблемах. Личностный интерес человека. Возможность проявить свои способности, интересы,

желания развития выбранной сферы деятельности, получение психологических выгод, решение собственных проблем, желание быть нужным людям, желание заниматься этой деятельностью;

- деятельностные – образовательные потребности, привлекательность содержания социальной работы, опыт работы в социальной сфере, реальная возможность применять свои знания на практике, возможность трудоустройства.

2. Средовые факторы:

- социально-экономические – востребованность профессии на рынке труда, возможность получить бесплатное образование, конкурентоспособность выбранной профессии, устраивают содержание и условия труда, его оплата, престижность профессии;
- социально-педагогические – устраивает перечень предлагаемых предметов, устраивают квалификационные характеристики, требования к личностным качествам, перспективы развития выбранной сферы, устраивает качество получаемого образования, профессионализм преподавателей, устраивает материально-техническое обеспечение процесса обучения, получение трудового стажа в период обучения.

В последнее время в связи с изменением экономической и социокультурной ситуации, все громче заявляет о себе новая образовательная парадигма, согласно которой акцент в профессиональной подготовке специалиста должен быть смещен с внешнего воздействия на внутреннее становление личности.

Некоторые исследователи считают, что средовые факторы вторичны, по сравнению с личностными. Так, согласно мнению Г.Н. Кареловой, общий успех подающего надежды члена группы больше зависит от изменений его роли, функции и даже карьеры, чем от самой организации. Общий успех таких изменений зависит от суммы информации, усилий и случайности, воздействующий на индивида, его семью, работу, досуг и влияющий на его решение и действия [49].

На наш взгляд, наиболее полно рассматриваются факторы, влияющие на карьеру специалистов, в работах А.Ю. Кабалкина. Используя его классификацию, мы попытались обозначить факторы, влияющие на профессионализм специалиста по социальной работе [48].

I. Внешние факторы.

1. **Общественный** – к этой группе могут быть отнесены менталитет, общественные ценности, общественное мнение и т.п.

2. **Экономический** – к ним относится как влияние внешних экономических условий, способствующих развитию данной профессии, качество жизни специалиста по социальной работе; а также и экономические условия внутри организации – выраженность материального стимулирования.

3. **Политический** – они тоже могут быть рассмотрены в двух аспектах: влияние политических условий страны на создание и развитие данной специальности, так и политическая ориентация самого специалиста.

4. **Правовой** – в первую очередь к этой группе необходимо отнести противоречие правовых документов, определяющих деятельность данной группы специалистов. А также в эту группу можно отнести и отсутствие законодательства, регулирующее саму карьеру специалиста.

5. **Маркетинговый** – к этой группе можно отнести как потребность общества в специалистах данной профессии, так и потребность организации, в которой работает специалист.

6. **Образовательный** – в эту группу вошли уровень и профиль образования специалиста, качество его образованности.

7. **Социально-культурный** – к этой группе относятся культурные и этнические особенности специалиста по социальной работе.

8. **Медицинский** – состояние здоровье специалиста (как соматическое, так и психическое) а также его стрессоустойчивость. К этой группе можно отнести и экологический фон, влияющий на деятельность специалиста.

9. **Социально-демографический** – к этой группе можно отнести пол, возраст, национальность специалиста.

10. Окружение – эта группа факторов объединяет в себе:

- неслужебное окружение – состоит из родственников, соседей, друзей, бывших одноклассников, сокурсников и т.п.
- служебное окружение – включает в себя не только коллег по работе, но и роль, статус самого специалиста в группе, тип команды, в которой он действует, стиль руководства в ней, организационный климат и организационную культуру. К этой группе также может быть отнесен и тип организации, т.е. является ли она государственной или общественной; закрытым (режимным) или открытым учреждением; учебным. Научным или производственным коллективом; и т.п.

11. Географический – к этой группе мы относим место расположения организации, отдаленность её от места жительства. В эту группу мы включаем и образ жизни (сельский, городской и т.д.) специалиста.

II. Внутренние факторы.

1. Личностные свойства – в эту группу вошли интеллектуальные, волевые, эмоциональные и организационно-деловые качества личности специалиста.

2. Характеристики сферы самосознания – в эту группу вошли самоэффективность в общении и производственной сфере, самопознание специалиста и его самоопределение.

3. Потребности – в эту группу кроме потребностей также вошли установки и мотивы специалиста, его локус поведенческого контроля.

Различное сочетание перечисленных факторов определяет направленность деятельности человека в широком смысле и его профессионального становления как частное явление.

Тщательное изучение комплекса личных, организационных и социальных факторов требует детального анализа происходящего.

Такой анализ должен учитывать сложные взаимодействия между этими факторами. Временные факторы тоже следует принимать во внимание, поскольку любые изменения во взаимодействии всегда в той или иной мере обуславливают последующие взаимодействия.

Для полного рассмотрения профессионализма рассматриваемой нами группы важны не только факторы, но и условия, обуславливающие успешность указанного процесса. Нами выделены как внешние условия, так и внутренние.

1. Объективные условия, влияющие на профессионализм специалиста по социальной работе:

- изменение самой профессии, её структурных компонентов;
- изменение соотношения профессии с другими профессиями в сфере «человек-человек».

2. Субъективные условия, влияющие на профессионализм специалиста:

- представления о данной профессии;
- изменение критерий к деятельности специалиста по социальной работе;
- изменение критерий к себе, как субъекту социальной работы как вида деятельности.

Кроме того, выделяют факторную структуру образа «Я» специалистов [43]:

- Фактор доброты содержит такие качества личности, как добрый, понимающий, сочувствующий, заботливый, сострадающий;
- Фактор общительности: умеющий слушать, искренний, откровенный, доброжелательный, понимающий, внимательный;
- Фактор профессиональной компетентности: ответственный, организованный, аккуратный, настойчивый, расторопный, знающий;
- Фактор ценностей содержит такие качества, как справедливый, любящий детей, честный, целеустремленный, имеющий духовные ценности;
- Фактор внешней привлекательности: привлекательный, обаятельный, опрятный, интеллигентный, воспитанный.

Для успешной деятельности специалиста не менее существенно понимание того, что его собственные психологические ресурсы не безграничны. Его индивидуальные ограничения и противопоказания являются той объективной базой, на которой формируется база личностных трудностей, барьеров, препятствующих успешной профессиональной деятельности.

Необходимо заметить, что профессиональная деятельность специалиста по социальной работе относится к деятельности «субъект-субъект», при этом она еще мало изучена не только в социально-психологическом аспекте, но и в любом другом. Это может быть объяснено как сложностью перенесения опыта социальной работы из-за рубежа, так и «молодостью» этой профессии в нашей стране.

Необходимо заметить, что работа профессионала не сводится к тому, что видно стороннему наблюдателю. Профессионала необходимо рассматривать как сложную систему, имеющую не только внешние функции, но и внутренние, в частности, социально-психологические функции. Соответственно, профессионализм специалиста также необходимо рассматривать не по отдельности, как это делается некоторыми авторами, а в комплексе. Причем научные исследования в этом случае должны быть не умозрительные, а опирающиеся на опыт и экспертную оценку конкретных специалистов рассматриваемой нами области.

Дальнейшее исследование профессионализма как феномена особого рода несводимых к простому набору профессиональных знаний, умений навыков, свойств, индивидуальных особенностей специалиста по социальной работе было направлено на обоснование положения о том, что в его основе лежит профессиональная компетентность. Суммируя высказанное, можно сделать вывод, что исследование профессионального развития специалиста по сути своей является комплексным и осуществляется на «стыке» психологии личности.

1.3. Психоэмоциональное состояние как фактор обеспечения эффективности деятельности специалиста по социальной работе

В настоящее время в России приоритетная цель социальной работы состоит в оказании помощи людям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Обстоятельства, которые нарушают нормальную жизнедеятельность человека и служат поводом для обращения в органы социальной защиты, не могут не вызвать эмоционального отклика и сочувствия к тем, кто в них оказался: потеря близких людей, тяжелые болезни, насилие, нищета, лишения — все это грустные и

мрачные стороны жизни, постоянное соприкосновение с которыми напрягает эмоциональную сферу личности специалиста по социальной работе и угрожает его нервно-психическому здоровью. Работа с трудными ситуациями – основное содержание деятельности специалистов по социальной работе [43].

Специалисты по социальной работе исполняют роль экспертов по рискованным ситуациям, оказывая непосредственную социальную помощь нуждающимся, создавая благоприятные условия для развития и становления личности в социальном, психологическом, экономическом, правовом контексте.

Трудности, присущие социальной работе в целом, усугубляются некоторыми российскими особенностями, в частности, молодостью этого социального института в нашей стране и, как следствие, размытыми границами профессиональной компетенции, отсутствием достаточного количества технологий решения профессиональных задач, неопределенностью критериев их оценки. В этих условиях особая роль принадлежит личности специалиста по социальной работе. Роль личности специалиста по социальной работе в России обусловлена сильными патерналистскими установками людей: клиенты ожидают помощи, полагаются на специалиста по социальной работе, который воспринимается как представитель государства, наделенный полномочиями, ответственный за судьбы других.

Неблагоприятные эмоциональные состояния клиентов (разочарование, отчаяние, апатия, фрустрация, страх, подавленность, тревога, одиночество, безнадежность и др.) пробуждают у специалиста по социальной работе собственные негативные переживания. Общаясь с клиентами, помогая им преодолевать проблемные ситуации, социальные работники сами испытывают ряд трудностей эмоционального характера. В результате объективно трудная ситуация клиента становится субъективной трудностью специалиста по социальной работе, включенной в его профессиональное самосознание. Возникающий при этом сложный эмоциональный комплекс (базовые эмоции и ситуативные эмоциональные состояния), побуждая профессионала к осознанию возможностей разрешения трудной ситуации, может оказаться причиной

неблагоприятного физического и психологического самочувствия человека, в том числе депривации его самосознания.

Кроме того, многие исследователи отмечают, что профессиональная деятельность специалиста по социальной работе, являясь одной из наиболее напряженных (в психологическом плане) видов социальной деятельности и входящая в группу профессий с большим присутствием стресс-факторов, предъявляет повышенные требования к такой интегральной комплексной характеристике специалиста, как стрессоустойчивость [2]. Изучению феномена и детерминант эмоциональной устойчивости (ЭУ) посвящены работы Л.М. Аболина [43], который выделяет две основные группы факторов возникновения и протекания эмоциональной устойчивости: внешние (объективно существующие) и внутренние (субъективно существующие). Внешние – экстремальные условия, обозначаемые как «чрезвычайные раздражители», «стрессоры», «фрустраторы», «эмоциогенные» или «конфликтные» ситуации и т.п. Внутренние – физиологическая реактивность (эмоциональная возбудимость), свойства нервной системы (сила, подвижность, уравновешенность) и устойчивые психологические особенности личности (тревожность, экстра-интроверсия, организованность волевого контроля, акцентуация характера).

Любые условия могут стать напряженными в случае несоответствия психических, физиологических и других особенностей человека требованиям среды и деятельности. Эмоциональным параметрам отводится доминирующая роль в детерминации ЭУ. К таким параметрам Л.М. Аболин относит содержательный, или когнитивный (отражение объекта эмоций); качественный (знак, модальность эмоции); формально динамический (время и интенсивность переживаний); экспрессивный (выражение эмоций в поведении) параметры. Ученый делает вывод, что эмоциональная устойчивость не может быть отождествлена с какой-либо отдельной эмоциональной особенностью. Во многом уровень эмоциональной устойчивости зависит от общего соотношения параметров. Причину эмоциональной устойчивости человека нужно искать в специфике его собственноотражательных и регуляторных функций, в частности,

в специфике эмоциональной регуляции целостного профессионального действия. Таким образом, главные причины эмоциональной устойчивости лежат, прежде всего, в полноте или дефекте структуры психической регуляции деятельности.

Ученые М.И. Дьяченко и Л.А. Кандыбович определяют эмоциональную устойчивость как интегральное свойство психики, выражающееся в способности преодолевать состояние излишнего эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности. Эмоциональная устойчивость уменьшает отрицательное влияние сильных эмоциональных воздействий, предупреждает крайний стресс, способствует проявлению готовности к действиям в напряженных ситуациях [40].

По их же мнению, психическую устойчивость (ПУ) определяют как сохранение продуктивного функционирования психики в кратковременной или длительной напряженной ситуации. ПУ – предпосылка преодоления трудностей, активного и безошибочного выполнения задач в сложной обстановке. Психическая устойчивость позволяет сконцентрировать внимание, ориентироваться, использовать знания, навыки, умения, выдержать большие внешние и внутренние нагрузки.

Анализ имеющихся точек зрения на проблему толкования сущности понятия «психоэмоциональная устойчивость» позволил прийти к выводу, что психоэмоциональная устойчивость – это интегральное свойство психики специалиста, выражающееся в способности продуктивно функционировать, преодолевая состояние излишнего эмоционального возбуждения.

Таким образом, психоэмоциональное состояние является важнейшим фактором обеспечения эффективности деятельности специалиста по социальной работе.

2. КОМПЛЕКСНЫЙ АНАЛИЗ МЕТОДОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

2.1. Социально-психологические методы повышения эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Для совершенствования управления учреждениями социального обслуживания принципиальное значение имеет проблема эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, которая в основе своей базируется на социально-психологических резервах. Именно поэтому мы специально рассматриваем социально-психологический аспект эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, представляя его в пограничной зоне социологического и психологического знания.

Эффективность профессиональной деятельности специалиста по социальной работе – это структура, система мотивов деятельности и поведения субъекта. Различают эффективность работы внутреннюю (побуждение к деятельности определяется личными целями субъекта – потребностями, интересами, ценностями) и внешнюю (побуждение к деятельности определяется целями, заданными извне, путем принуждения, договора об обмене результата деятельности работника на блага, психологического воздействия для формирования тех же целей, что и у предпринимателя). Внешнюю эффективность работы социального служащего целесообразно назвать мотивированием (стимулированием).

В настоящее время популярностью пользуется типология мотивационных теорий, приводимая в книге М.Х. Мескона и др. «Основы менеджмента» [34]. Согласно подходу, используемому авторами книги, мотивационные теории разбиваются на две группы: содержательные, объясняющие поведение человека мотивами, основой которых являются те или иные потребности человека, и процессуальные, устанавливающие тот или иной набор факторов,

взаимодействующих между собой в психологическом процессе формирования мотивов поведения.

В составе группы мотивационных теорий содержательного характера обычно называют теории А. Маслоу, Д. МакКлелланда, двухфакторную модель Ф. Герцберга, а в составе группы процессуальных - теорию ожиданий В. Врума, теорию справедливости и модель Портера-Лоулера. Рассмотрим ряд моделей, которые в той или иной степени могут быть использованы для объяснения особенностей мотивации профессиональной деятельности социальных работников в сфере социального обслуживания [34].

Так, основываясь на двухфакторной модели поведения Ф. Герцберга, факторы рабочей среды, связанные с условиями труда, все виды и формы вознаграждения и социально-психологический климат воспринимаются только как естественный «гигиенический» фон, способствующий повышению удовлетворенности трудом, но не способные при увеличении их качественных и количественных параметров вызвать повышение производительности труда. Однако ухудшение их параметров по сравнению с привычным достаточно высоким уровнем приводит к снижению отдачи работников. По-настоящему же способны вызвать рост отдачи такие мотиваторы, как достижение успеха, возможность продвижения по службе, признание и одобрение результатов работы, высокая степень ответственности, а также и вероятность творческого и делового роста. Современные авторы эти условия называют «главными мотиваторами» и выделяют три их группы: личное развитие, чувство причастности, интерес – вызов [34].

Теория ожиданий В. Врума и Э. Диси определяет мотивацию, точнее, её интенсивность, как функцию совместного действия таких условий: ожидание того, что усилия приведут к планируемым результатам; результаты повлекут за собой определенное вознаграждение; ожидание того, что вознаграждение будет иметь достаточную ценность для работника. Вознаграждения, которые используются при таком подходе, не зависят от продуктивности деятельности работников, он получает их в силу принадлежности к данному учреждению

(организации, фирме, компании) [49]. Это различные дополнительные льготы: пенсии, субсидии на получение образования, отдых, организованный компанией, и т.д.

Теория справедливости указывает на субъективность восприятия вознаграждения, причем значительную роль при оценке вознаграждения играет его соотнесение с вознаграждением других лиц, выполняющих аналогичную работу. Сложная для практической реализации модель мотивации Портера-Лоулера объединяет подходы В. Врума и теории справедливости и увязывает в единую систему мотивации, включая усилия работника, его способности, результаты труда, вознаграждение, удовлетворение от работы и вознаграждения, субъективность в восприятии этих факторов [15].

Известны две теории, относящиеся к категории трудовых, связанных с содержанием труда и выполняемыми функциями. Эти теории определяют ряд общих признаков труда, способствующих повышению интереса к самому процессу труда, стимулированию трудом и его содержанием. Речь идет о теории обогащения труда и теории характеристик работ (так они названы в работе Д.С. Синка) [23].

Рассмотрим некоторые современные представления об эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе в отечественной социологии [23].

Ю.Н. Лапыгин выделяет следующие механизмы эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, реализуемые на уровне «общество-государство», государственной политики:

1. Традиционные, ориентированные на воспроизводство немногих исторически заданных образцов поведения; имеют сакральный оттенок, консервативны, антиэффективны в ситуации развития экономики.

2. Этические механизмы, основанные на отношении к делу как к долгу перед Богом, обществом, предками и т.п. Эти механизмы действенны в определенные периоды, например в годы войны, но не могут эффективно долго работать в условиях обычной жизни.

3. Директивные механизмы, основанные на вертикальном иерархическом разделении управленческих функций сверху вниз и на столь же иерархическом разделении дисциплины и исполнительности снизу вверх.

4. Корпоративные механизмы связаны с привязанностью к коллективу, группе, организации; проявляется солидарность, ответственность, но может возникнуть и круговая порука, групповой эгоизм.

5. Собственно экономические механизмы, предполагающие формирование активности и заинтересованности у субъектов экономической деятельности.

Типология мотивации субъекта деятельности по Лапыгину-Эйдельману заключается в следующем:

- инструментальный тип мотивации – отношение к труду как к средству получения заработка для удовлетворения потребностей, находящихся за рамками сферы труда;
- функциональный – ориентация на труд как способ продвижения, повышения профессионального или должностного статуса;
- коллективистский – побудительной силой к трудовой деятельности становится стремление к уважению коллег, к сотрудничеству, общению;
- интеллектуальная мотивация – ориентация на сложную, интересную работу, позволяющую раскрыть свои способности, на самореализацию;
- комфортно-ориентированный – стремление к относительно комфортным условиям труда.

Для субъекта (личности, группы) побудительными мотивами к действию могут выступать одновременно и потребности, и интересы, и ценности, а их сочетание для него уникально. Мотивационное ядро относительно устойчиво, но динамично.

Руководителям необходимо считаться с индивидуальными особенностями работников, отличая их мотивы от антимотивов. Антимотивы представляют значительный интерес прежде всего с практической точки зрения, так как, зная их, можно определить, какие потребности «человека работающего» не удовлетворяются или удовлетворяются в незначительной мере.

В нашем исследовании мы использовали методологию выявления как индивидуальных, так и обобщенных (усредненных) мотивов, применяя которые, изучают мотивацию руководителя того или иного уровня системы социальной защиты (помощи), специалиста по социальной работе.

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

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

Социальная мотивация. Мотивы: достаточно большая общественная значимость выполняемой работы; предоставление дополнительного 12-дневного отпуска за общий стаж работы свыше 15 лет; хорошие отношения с отдельными членами коллектива. Антимотивы: не очень благоприятный социально-психологический климат в коллективе; недемократичность, некорректность вышестоящего руководителя; отсутствие стимулов к повышению своей квалификации; невозможность продвижения по службе; конфликты с вышестоящим руководителем.

Информационная мотивация. Мотивы: доступность необходимой информации. Антимотивы: поиск нужных документов с использованием личных связей; отсутствие необходимой литературы по теории и практике социальной

работы с разными группами населения; слабое использование компьютерной техники в повседневной работе.

Наиболее важное место в структуре эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе занимают материальные мотивы, а именно неплохое материальное вознаграждение за труд, стабильная заработная плата, премии, доплаты. Ведущим антимотивом является низкий уровень зарплаты.

Выделение ведущих мотивов и антимотивов свидетельствует о существующей недостаточно удовлетворенной потребности работников стационарных учреждений социального обслуживания иметь хорошо организованное рабочее место для выполнения работ на высокопрофессиональном уровне.

Анализ организационно-управленческих аспектов эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе дает возможность представить структуру мотивов и антимотивов. Мотивы (ранжирование по уровню значимости) [23]:

- 1) самостоятельность в своей работе;
- 2) получение зримого конечного результата;
- 3) новизна задач и их решение;
- 4) сложившаяся привычка работать, т.е. вникать в проблемы, находить нужные решения; возможность самостоятельно и творчески решать и доводить до конечного результата поставленные задачи;
- 5) возможность самому принимать решения и свобода действий.

Ведущим антимотивом деятельности является низкий процент получения конечного результата.

Таким образом, социальные работники, определяя уровень значимости организационно-управленческих мотивов и антимотивов, демонстрируют, что для них наиболее важно самостоятельное решение поставленных проблем и возможность видеть эффективность своего труда.

Одним из основных компонентов эффективности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе является социально-психологическая мотивация. В результате анализа выявлены следующие мотивы:

- 1) «сработавшийся» коллектив;
- 2) хорошая обстановка в коллективе;
- 3) теплые отношения среди сотрудников;
- 4) положительная оценка со стороны окружающих;
- 5) обширность контактов.

Антимотивы:

- 1) непонимание со стороны руководства видения организации работы отдельного сотрудника;
- 2) неслаженная работа коллектива;
- 3) «хамство» руководителей;
- 4) порицания со стороны начальства;
- 5) непонимание окружающими.

Таким образом, необходимо отметить, что важную роль работники социальных служб отводят именно коммуникационной составляющей межличностного взаимодействия как между сотрудниками, так и между руководителями и подчиненными.

В работах Л.В. Топчий выделяются три группы личностных качеств специалиста социальной работы [45]:

- психологические характеристики, являющиеся составной частью способности к данному виду деятельности;
- психолого-педагогические качества, ориентированные на совершенствование специалиста по социальной работе,
- психолого-педагогические качества, направленные на проявление личного обаяния.

В качестве важных условий эффективности деятельности специалиста социальной работы ученые выделяют его психическое здоровье и адекватную мотивацию деятельности. На данный момент в исследованиях мотивации

профессиональной деятельности специалиста большое внимание уделяется анализу мотивов прихода специалистов в сферу социальной работы. Например, в работах С.Г. Максимовой делается акцент на определение соответствия избираемой индивидом профессии специалиста по социальной работе интересам человека, общества и конкретных групп населения [46].

В этой связи особую актуальность приобретает проблема изучения особенностей трудовой мотивации социальных работников. Можно выделить ряд особенностей трудовой мотивации специалиста по социальной работе [47].

1. Гуманистическая направленность деятельности – специалисты играют роль посредников между индивидами, социальными группами, частными и государственными учреждениями и оказывают огромное влияние на формирование ценностей гражданского общества.

2. Творческая природа труда специалистов по социальной работе – решая множество социальных проблем специалисту по социальной работе необходимо творчески подходить к их решению, учитывать изменяющиеся социокультурные обстоятельства, индивидуальные и др. особенности клиентов. Творческий потенциал специалиста по социальной работе строится на основе накопленного социального опыта, психолого-педагогических и предметных знаний, новых идей, умений и навыков, позволяющих находить и применять оригинальные решения и творчество.

3. Высокая степень развития мотивационно-ценностной сферы личности специалиста по социальной работе. Одним из важнейших требований к профессиональной деятельности специалиста по социальной работе является необходимость соблюдения этических принципов и норм, справедливости, тактичности, толерантности, доброты и любви к людям, который порой не всегда способны вызвать к себе подобное отношение.

4. Повышенные эмоционально-психологические нагрузки. В социальной работе персоналу социальных служб приходится иметь дело с социально дискриминированными людьми и группами (инвалидами, многодетными

семьями, беженцами, безработными, одинокими, престарелыми, наркоманами и т.п.).

5. Преимущественно женский состав. Женские коллективы более эмоциональны, чаще подвержены смене настроений, более конфликтны.

6. Неадекватность социально-экономической поддержки специалистов по и их профессионального труда.

Повышение эффективности управления в учреждениях системы социальной защиты определяет необходимость дальнейшего изучения этой проблемы, разработки эффективной системы кадровой политики и системы стимулирования трудовой мотивации специалистов по социальной работе.

2.2. Отечественный опыт определения эффективности деятельности специалиста по социальной работе

Обращаясь к философскому пониманию, в соответствии с которым эффект рассматривается как положенная деятельностью сознания цель (искомый результат) и как итог деятельности (достигнутый результат), в соответствие с формализованной моделью получение желаемого эффекта прослеживается связь между понятиями «итог», «результат», «эффект», которые являются взаимозаменяемыми и выражаются абсолютными величинами. Рассмотрение философских подходов к определению эффективности привело к заключению, что философское понятие эффективности тесно переплетается с понятиями оптимального, совершенного, полезного [48].

Таким образом, конкретизация понятий эффекта и эффективности позволили определить эти категории, как тесно взаимосвязанные характеристики результативности деятельности, однако, если эффект представляет результат деятельности и может быть как позитивным, так и негативным, то эффективность – это всегда положительная величина, характеризующая прирост результатов в соотношении со средствами их достижения. В зависимости от цели исследования возможно рассмотрение эффективности как удовлетворенности потребностей,

целесообразности, результативности или экономичности функционирования предприятия (таблица 1).

Таблица 1– Матрица вариантов оценки эффективности деятельности предприятия в зависимости от целей исследования

Числитель/ Знаменатель	Потребности (обеспечение функционирования предприятия в условиях безубыточности)	Цель (прибыль)	Результат (эффект)
Результат	удовлетворенность	–	–
Потребности	–	целесообразность	–
Цель	–	–	результативность
Затраты	–	–	экономичность

В экономическом контексте эффективность – сравнение результатов (в том числе побочных и косвенных) хозяйственной деятельности с затраченными ресурсами: трудовыми, материальными, природными, с основными фондами.[49].

Определение эффективности необходимо начинать с выбора критериев эффективности, т.е. установления показателя оценки эффективности, раскрывающего её сущность. Смысл критерия эффективности вытекает из необходимости максимизации получаемых результатов или минимизации производимых затрат, исходя из поставленных целей развития предприятия. Такими целями могут быть обеспечение выживаемости, достижение устойчивого роста, социальная стратегия и др.

Критерий – это целевой показатель, по которому можно судить о достижении определенного уровня эффективности. Для любого предприятия критерием экономической эффективности служит увеличение всего того, что представляет для него ценность в настоящем или будущем, т.е. увеличение богатства.

Говоря об оценке эффективности деятельности специалиста по социальной работе, необходимо учитывать, что его невозможно оценить каким-либо одним показателем. С одной стороны, оказываемые в этой сфере услуги должны удовлетворять требованиям стандартов и нормативных критериев, отражающих их содержательный смысл, полноту и результативность, а с другой – системе показателей, отражающих состояние клиентов социальных служб, содержащих

количественные и качественные индикаторы социально-экономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы. [58].

Изучая проблемы оценки эффективности деятельности специалиста по социальной работе, одни исследователи определяют следующие критерии [60]: количество и ассортимент социальных услуг; качество социальных услуг; соответствие совокупного предложения сферы социальных услуг по объему и структуре общественным потребностям и спросу потребителей; время воспроизводства социальных услуг; расходы, необходимые для процесса воспроизводства социальных услуг. Другие ученые склоняются к тому, что система критериев качества социальных услуг должна оценивать: материально-техническую базу социального обслуживания; кадровый потенциал учреждений социального обслуживания; контингент (численность и состав) клиентов системы социального обслуживания; количество и структуру оказанных социальных услуг; эффективность деятельности учреждения социального обслуживания. Данные критерии должны включать как количественные показатели, характеризующие статистику работы учреждений социального обслуживания, так и содержательные её аспекты. Зачастую для определения критериев качества предоставляемой населению социальной помощи используются принципы социального обслуживания. Например, к основным характеристикам качества, совокупность которых раскрывает сущность этого понятия, относят результативность, эффективность, оптимальность, приемлемость, законность, справедливость [62].

Однако большинство исследователей в выборе оснований построения системы показателей качества социального обслуживания опираются на положения концепции менеджмента качества, сторонники которой предлагают оценивать качество управленческого процесса в трех аспектах: качество ресурсов, качество процессов, качество результатов. Однако единый подход к раскрытию данных аспектов в их исследованиях отсутствует.

Качество ресурсов. В экономической литературе под ресурсами понимаются «средства, запасы, возможности и источники». При этом в процессе производства социальных услуг речь идет не только об определенных материальных, финансовых, временных ресурсах, но и о так называемых «моральных затратах». Поэтому критериями оценки качества ресурсов социального обслуживания являются: кадровый потенциал, инфраструктура и производственная среда оказания социальных услуг, финансовое обеспечение социального обслуживания, материально-техническое оснащение, социально-технологическое обеспечение.

Важность критерия «кадровый потенциал» обоснована тем, что специалист по социальной работе оказывает детерминирующее влияние на процессы производства-потребления социальных услуг. Каким бы совершенным ни было правовое поле, структура учреждения и служб, механизм управления отраслевых и территориальных систем социального обслуживания, с наибольшей эффективностью и пользой социальные службы могут работать только при наличии квалифицированных специалистов, знающих специфику социального обслуживания разных категорий населения.

Оптимальность штатной структуры потребностям региона оценивается на основе анализа отношения численности работников социальных служб к численности населения, количества и доли специалистов определенного профиля, исходя из квалификационных признаков трудовой занятости в определенной структуре и занимаемым должностям. Данный показатель должен рассчитываться как в отношении всего населения региона, так и отдельных социально-демографических и социально уязвимых групп.

Показатель лояльности персонала имеет не столько статистическое проявление, сколько является социальным показателем внутреннего развития системы социального обслуживания. Лояльность персонала к организации чаще всего понимается как интегральная характеристика отношения работников, их приверженности организации, одобрение её целей, средств и способов их достижения, она выражается в благожелательном отношении к организации, руководству и коллегам, соблюдении правил и корпоративных норм, а также в

удовлетворенности трудом и трудовой активности. Показатели лояльности и удовлетворенности персонала характеризуют как отдельные составляющие внутренней среды во взаимосвязи, так и состояние организации в целом. Измерение показателя лояльности работников социальной службы включает построение сводных индексов на основании следующих индикаторов [23]:

- структура мотивации специалиста по социальной работе (через ожидания профессионального и карьерного роста, самостоятельность в работе, признание заслуг, интереса к работе, саморазвитие в профессии);
- отношение с руководством и в коллективе;
- стабильность персонала;
- удовлетворенность условиями труда (размер заработной платы, бытовые условия, санитарно-гигиенические условия, техническая оснащенность);
- понимание должностных целей, задач, функций.

Высокий уровень квалификации специалистов по социальной работе является одним из основных условий повышения качества социального обслуживания.

Показатель профессиональной квалификации является интегративным, состоящим из оценки:

- 1) доли работников, имеющих высшее профильное образование;
- 2) доли работников, имеющих профильное образование;
- 3) доли работников, обучающихся по основным образовательным программам в соответствии с профилем работы в учебных заведениях;
- 4) доли работников, прошедших в течение отчетного периода профильные курсы повышения квалификации или переподготовку.

Выведение показателя профессиональной компетентности из блока профессиональной квалификации обусловлено тем, что зачастую практика поиска и отбора персонала сводится к реализации принципа – отбор тех, кто имеет необходимый профессиональный образовательный уровень и соответствующий опыт работы, а в условиях низкого уровня заработной платы и непрестижности работы в данной сфере – тех, кто пришел устраиваться на работу, что оставляет за

рамками оценку личностного и профессионального потенциала специалиста по социальной работе. Такой подход существенно актуализирует практику оценки результативности и аттестации персонала социальной службы. В общем виде под профессиональной компетентностью сегодня понимается готовность и способность целесообразно действовать в соответствии с требованиями дела, методически организовано и самостоятельно решать задачи и проблемы, а также оценивать результаты своей деятельности.

Оценка профессиональной компетентности работника социальной службы должна включать следующие показатели [64]:

- процессуально-результативные компетенции, которые измеряются как на основе прямых оценок результатов труда, так и на базе косвенных — квалификация, профессиональные навыки, знания и использование в работе современных методов, приемов и технологий;
- нормативно-этические компетенции, то есть умение на практике следовать принципам социального обслуживания;
- прогностические компетенции, определяемые через наличие у работника социальной службы потребности к расширению зоны личностного и профессионального развития;
- профессиональная обучаемость, то есть отсутствие систематических ошибок в работе, применение позитивного опыта коллег в работе;
- социальная активность, которая измеряется через понимание значимости профессии, её ценностных ориентаций, позитивное отношение к себе как к профессионалу, отсутствие личностных деформаций технологические компетенции, то есть владение практическим контролем и самоконтролем результативности процесса производства социальных услуг, коррекции, реабилитации человека;
- инновационно-внедрческие компетенции: новаторство, индивидуальность, творчество в применении различных технологий в профессиональной деятельности.

технологизации социального обслуживания составляет три компонента:

1) алгоритм действий, то есть последовательность операций, которые преобразуют объект в ходе предоставления социальной услуги;

2) процедура как совокупность операций, объединенных общей целью;

3) инструментарий, то есть набор средств, обеспечивающих достижение цели воздействия. Социальные технологии, применяемые в практике социального обслуживания, представляют собой зафиксированные знания и навыки, выраженные, хранимые и передаваемые в вербальной или письменной форме [78].

Специфической особенностью социальных технологий является непостоянство алгоритма осуществления процедуры социальных услуг вследствие их многоуровневости. Комплекс задач технологизации социального обслуживания требует документирования применяемых социальных технологий в виде стандартов, рабочих инструкций и других видов регламентирующей документации. Формализация и документирование социально-технологических процессов в социальном обслуживании направлено на повышение эффективности управления технологией, обеспечение возможности «вмешаться» в процесс производства услуги, а также выявление параметров исходных условий, материалов и компонентов, сопровождавших процесс оказания некачественной услуги, то есть обеспечить то, что называется прослеживаемостью.

Качество процессов. Категория «процессы» выделена в отдельный блок в силу их «центрального» положения в системе ресурсы – результаты, поскольку они являются областью, где могут быть произведены объективные измерения результатов деятельности. Ключевым моментом в оценке качества процессов является их идентификации. Схематично к основным процессам деятельности по социальному обслуживанию можно отнести:

Процесс маркетинга, который подразумевает изучение потребностей населения в социальных услугах, анализ рынка «поставщиков» социальных услуг с целью принятия решения о расширении сети социальных служб за счет негосударственных секторов экономики, определение целевых групп клиентов,

установление межличностных контактов с ними, рассмотрение заявлений граждан относительно правомерности обращения.

Диагностический процесс – определение уровня социального риска, выбор ведущего компонента отношений, определение круга проблем и болевых точек.

Процесс проектирования социальной услуги, который характеризуется формированием конечной цели, разработкой плана оказания социальной услуги (комплекса социальных услуг) через формулировку задач, определение последовательности действий и выбор методов и технологий работы, распределение ресурсов, необходимых для производства услуги, формирование системы показателей оценки результатов.

Процесс оказания социальной услуги, то есть собственно организация процессов производства и потребления социальных услуг.

Процесс аналитической оценки результативности и эффективности, реализуемый через сопоставление затраченных ресурсов, в том числе финансовых средств, трудовых усилий с получением результата, сравнение запланированных и достигнутых результатов, уточнение технологий предоставления услуг, при необходимости постановка новых целей и задач.

Однако можно определить общие показатели для оценки качества процесса как такового на основе групп методологических и методических параметров [23]:

1. Организационный критерий:

- Доступность и своевременность предоставления услуги; востребованность услуги, положительная динамика численности клиентов, пользующихся услугой, уровень информированности населения об объеме и содержании предоставляемой услуги;
- Обеспечение высококвалифицированного уровня предоставления услуги;
- Наличие межведомственного и внутреннего взаимодействия со специалистами и ближайшим окружением.

2. Процессуально-содержательный критерий – полнота предоставления услуг и степень их соответствия задачам; удовлетворенность клиента (прямой оценочный метод); разработанности алгоритма решения проблемы от постановки

цели до её реализации, сбалансированность цели, методов и результатов научно-методическое сопровождение, наличие банка методик и техник.

Особенностью измерения качества процессов являются установление соответствия деятельности утвержденным процедурам, зафиксированным в документах, через аудит, измерение текущих (промежуточных и конечных) показателей, и мониторинг удовлетворенности клиента процессом оказания услуги. Системный подход к организации социального обслуживания подчеркивает важность взаимосвязи всех процессов деятельности, направленных на оказание социальных услуг.

Качество результатов социального обслуживания в научном дискурсе сегодня представляет собой методологическую проблему. В первую очередь это связано с непроработанностью основных понятий, путаницей подходов к определению критериев оценки.

Качество результатов представляется в следующих критериях оценки, определение которых связано с принципом уровневости оценки – это:

- 1) продуктивность социального обслуживания;
- 2) результативность социального обслуживания;
- 3) эффективность социального обслуживания;
- 4) удовлетворенность клиента социальной службы.

Данные критерии определены на основе сопоставления с разными элементами системы социального обслуживания, а также тесной их взаимозависимости. [49].

Продуктивность. Продукт – это полученные в процессе социального обслуживания материальные блага и услуги. Наличие произведенного продукта само по себе является положительной характеристикой, хотя он еще не говорит о достигнутых результатах, чаще всего предполагается, что он к ним приведет. Определение продуктов системы социального обслуживания зависит от уровня оценки. Так, в качестве показателей продуктивности социального обслуживания на национальном и региональном уровнях можно рассматривать состояние и динамику развития сети социальных служб, распространенность социальных услуг, в то время как на уровне непосредственного субъекта социальных услуг —

социальных служб продуктивность оценивается через количество оказанных услуг, число обслуженных клиентов, количество рассмотренных заявлений, охват населения социальным обслуживанием, размер выделенной материальной помощи, количество мероприятий по профилактике трудных жизненных ситуаций и услуг по реабилитации отдельных граждан и семей.

Таким образом, продуктивность может быть описана как непосредственный результат, учитывающий только прямые следствия деятельности.

Результативность. В отличие от продуктивности, результативность характеризует происходящие с клиентами социальной службы изменения вследствие воздействия на них в соответствии с поставленными целями. Результат – это не сама услуга, а последствия оказания.

Фактически результативность не может быть абсолютной, то есть сама природа социальных проблем и ограниченные ресурсные возможности позволяют достичь коренных изменений в жизни лишь определенной доли клиентов. При этом можно различать краткосрочные, долговременные и системные результаты.

Результаты имеют место тогда, когда они тесно связаны с потребностями клиентских групп. Таким образом, показателем результативности социального обслуживания является уровень достижения поставленной цели, которая заключается в повышении качества жизни человека, позитивном воздействии на проблемы жизненной ситуации клиента социальной службы. В этой связи показателями результативности оказания социальных услуг на региональном уровне могут выступать такие, как динамика отдельных социальных девиаций и распространенность бедности, попрошайничества, бездомности, алкоголизма, наркомании, правонарушений, детской безнадзорности, семейного насилия, одиночества, суицидов, инвалидности, сиротства и т.д. Частично эти показатели измеряются на основании данных статистических обследований, однако важнейшим инструментом выступают методики измерения социального самочувствия населения региона (территории). На уровне оценки деятельности учреждения социального обслуживания результативность составляется из показателей преодоления-непреодоления кризисной ситуации, решения-

нерешения конкретной проблемы. И в данном случае социальное самочувствие клиента является базовым в определении конечной результативности социального обслуживания.

Операционально содержание социального самочувствия раскрывается через оценку человеком удовлетворенности/неудовлетворенности своим положением с точки зрения его престижности, возможности реализации жизненных интересов – экономических, политических, личных, корпоративных, общечеловеческих. Конструкция показателя социального самочувствия основано на интеграции следующих составляющих [54]:

- индекс удовлетворенности своим положением и уверенности в будущем («осознание стабильности существования»), позволяющий идентифицировать клиентов социальной службы (население региона) по их представлениям об актуальности условий их существования (уровня, качества и образа жизни);
- индекс статусных притязаний, позволяющий идентифицировать клиентов социальной службы (население региона) по их субъектным представлениям о своем положении в плоскостях нищ – богатый, бесправный – властьпридержащий; незначительный – уважаемый;
- индекс самооценки состояния здоровья.

При этом первая и вторая составляющие показателя социального самочувствия рассматриваются через призму сфер жизнедеятельности человека: социально-политическую (в контексте социальной безопасности, удовлетворенности социальными отношениями в обществе, политических свобод и проч.), социально-трудовую (труд и его условия), материально-бытовую (обеспеченность предметами первой необходимости и предметами роскоши), культурную (образование, информирование, отдых и досуг), личностную (собственные качества, характеризующие активность жизненной позиции); межличностную (отношения с ближайшим окружением).

Таким образом, анализ результативности социального обслуживания будет неполон без привлечения, во-первых, показателей, полученных в результате выборочных обследований населения, клиентов учреждений и, во-вторых,

показателей, характеризующих рост или снижение социальных девиаций и напряженности в обществе. На этой основе можно сделать вывод, что критерий результативности функционирования субъектов оказания социальных услуг следует ориентировать либо на максимизацию удовлетворения соответствующих потребностей, либо на минимизацию отклонения от заданных нормативных уровней или стандартов на тот или иной период времени.

Изучение отечественной литературы профильной проблематики показало, что в публикациях, как правило, выделяются три подхода в оценке эффективности функционирования социальных служб. Во-первых, соотношение реального проявления результативности практической социальной работы с объемом финансирования, материально-техническим вложением, кадровым обеспечением и достигнутыми результатами (социально-экономическая эффективность). Во-вторых, в оценке деятельности социальных служб используются показатели, отражающие динамику социальных девиаций, фрустраций и социальных проблем клиентов (данный подход отнесен нами к показателям результативности социального обслуживания). В-третьих, предлагаются такие показатели, с помощью которых можно оценить оптимальность функционирования и развития сети учреждений социального обслуживания, динамику диверсификации социальных услуг.

Построение критериальной системы показателей качества социального обслуживания может быть положено в основу поиска управленческих механизмов его обеспечения и повышения. Современный менеджмент располагает необходимыми инструментами создания систем качества социального обслуживания, внедрение принципов функционирования которых может создать необходимый инновационный базис развития данной области социальной защиты населения в России.

Таким образом мы видим, что формирование системы критериев и показателей эффективности работы социальных служб как составной части эффективности всей социальной работы, только начинается, есть основания

говорить о целесообразности разработки на первом этапе четырех групп критериев и показателей.

Первая группа - критерии и показатели эффективности государственных и региональных целевых программ, направленных на развитие социальной защиты и социального обслуживания различных категорий населения.

Вторая - критерии и показатели эффективности деятельности социальных служб.

Третья - критерии и показатели эффективности деятельности специалистов социальных служб.

Четвертая - критерии и показатели эффективности социального образования и, в частности, подготовки и переподготовки в высших учебных заведениях специалистов по социальной работе.

2.3. Зарубежный опыт определения эффективности деятельности специалиста по социальной работе

Зарубежные страны накопили богатый опыт в изучении теории и практики решения проблем эффективности, который представляет определенный интерес и для современной России.

Многообразие направлений оценки эффективности предопределяет выделение разных групп показателей, её характеризующих, которые также можно классифицировать по ряду признаков, например, в зависимости от степени обобщения и полноты оценки, по экономическому содержанию, в зависимости от состава показателя, в зависимости от степени математической формализации, по отношению к предприятию, в зависимости от вида деятельности, по размеру, по методике расчета и т.д.

Подобно всем социальным институтам, институт социальной помощи, эффективность деятельности специалиста по социальной работе выполняют важнейшую для государства, страны и общества задачу – стабилизации и сохранения социума, поддержания и гармонизации существующих общественных отношений и обеспечения условий для его всестороннего развития: т. е. по сути

дела является одним из существенных факторов обеспечения стабильности и безопасности государства.

Рассмотрим зарубежный опыт определения эффективности деятельности специалиста по социальной работе.

Социальная работа известна во всем мире как высококвалифицированный вид деятельности, возникший в США и Европе более сотни лет назад, когда открылись первые курсы и кафедры по этому направлению. Специалист по социальной работе в Европе, США или Канаде, во многих других странах мира решает комплексные задачи работы с семьей, детьми и пожилыми, инвалидами, мигрантами и другими группами, специализируется на конкретных группах клиентов, уровнях вмешательства или технологиях. Это понимание профессиональных функций к настоящему времени считается общепринятым не только в англосаксонской традиции, но и в континентальной европейской – например, в Швеции, Германии, Италии, Франции и Испании. Рассмотрим одно из определений социальной работы, которое обсуждалось на конференции Международной ассоциации школ социальной работы в Стамбуле в апреле 2013 г. [79]

Отличительной чертой системы социальной помощи и поддержки населения в Соединенных Штатах Америки является децентрализация деятельности специалиста по социальной работе. Это проявляется в наличии и реализации различных социальных программ на разных уровнях: федеральном, на уровне штата, на местном уровне. Преимущества данной системы состоят в том, что она позволяет полностью и оперативно реализовывать социальные потребности людей практически в каждом регионе страны. В США основными формами государственной системы социального обеспечения являются социальное страхование и государственное вспомоществование. Страховые фонды финансируются за счет налогов с трудящихся, а государственное вспомоществование – за счет ассигнований из средств государственного бюджета, бюджетов штатов и местных органов власти. Кроме того, социальная помощь оказывается за счет частных пожертвований, благотворительности и

негосударственных структур [80]. В Великобритании департаменты социальных служб являются частью английской правительственной системы, которая финансируется совместно центральным правительством и через систему местного налогообложения. Социальная работа и два её направления – социально-педагогическое и социально-психологическое получили в Великобритании сильное развитие во время Второй мировой войны и превратились в важный сектор всех социальных услуг. Они быстро развивались с 1948 по 1975 г. Вершиной её подъема стал Закон 1970 г. «О социальных службах местных властей», в котором говорилось о создании агентств по социальной работе в местных органах власти. За этот период государственные расходы на личные социальные услуги выросли более чем на 40 % [79].

Социальную работу в Испании связывают с профессией, которая служит социальной нравственности народа. Сфера социальной работы постоянно расширяется от года к году, однако, уже сегодня служба социального педагога, специалиста по социальной работе США охватывает разнообразные места, учреждения и организации – правительственные здравоохранительные организации, школы, центры охраны здоровья, агентства по охране семьи и ребенка, центры социально-педагогического и социально-психологического здоровья, центры коррекции и частную практику [80].

В Норвегии специальные учреждения социальной помощи предоставляют следующие услуги: организация специальных групп профессионального обучения, обеспечение помощи по трудоустройству; создание и поддержка служб защиты; создание и инспектирование детских домов, работа с приемными семьями; развитие социальных служб помощи в получении образования и др.

Профессия специалиста по социальной работе и её образовательная система в Канаде и в других западных промышленно развитых странах (в частности, США) имеют много общего, хотя по многим признакам и отличаются. Эти отличия сильно повлияли на развитие социальной работы и социальных программ в стране.

Канаду можно с уверенностью назвать социальным государством. Уже в середине 60-х годов Канада ввела всеобщую систему здравоохранения для своих граждан. Обучение в средних и высших учебных заведениях является бесплатным для всех студентов. Программа университетов и других высших образовательных учреждений в значительной степени финансируется правительством.

Провинции Канады несут ответственность за выполнение программ здравоохранения, образования и социальной защиты. Например, брошенные родителями дети или дети, которым не уделяется в семье должного внимания, получают государственную помощь в соответствии с законом о благосостоянии детей.

Социальная работа как профессия вышла из филантропических движений в Канаде в начале XX в. Члены добровольческих организаций понимали, что те знания, которые они приобретают в ходе работы с группами населения, следует обобщать и систематизировать. По мере расширения социальных услуг все больше людей стало работать по полной программе социальной работы. Правительство начало пользоваться их услугами. Были созданы частные, неприбыльные организации и социальные агентства, которые стали предоставлять более последовательно и более качественно помощь нуждающимся людям. Новые масштабы деятельности добровольческих организаций и частных неприбыльных компаний привели к созданию банка данных по проблемам социальной работы, к повышению качества обучения социальных работников.

В Канаде уже в 20-30-х годах XX в. в ряде университетов открылись факультеты или школы социальной работы, в которых первоначально основой обучения были программы социологии (университеты Мак Гил и Торонто). Сейчас обучение социальной работе проводится в 26 университетах страны. Социальные работники, окончившие университет с дипломом бакалавра или магистра, получают статус профессионала. Они могут работать в правительственных учреждениях, частных неприбыльных компаниях или самостоятельно, выступать в качестве советников. Социальные работники помогают людям, имеющим социальные, экономические, психологические и другие проблемы.

В ФРГ специалист с дипломом по социальной работе чаще находит рабочее место в благотворительных учреждениях, оплачиваемых из бюджета общин, на средства церкви, реже из государственных средств. Задача социального работника как профессионала – оказать поддержку лицам, попавшим в бедственное социальное положение.

В ФРГ для социальных услуг характерно то, что они из частного независимого сектора все больше переходят под опеку государства. Для решения социальных вопросов пользуются также услугами добровольцев, безвозмездно пытающихся помочь людям, попавшим в беду (ежегодно эти люди экономят казне несколько миллиардов немецких марок), и услугами оплачиваемого персонала. Население опасается бюрократизации государственного социального обеспечения, поэтому все чаще среди пострадавших возникают формы взаимопомощи или самопомощи.

Социальные работники Швеции, имеющие профессиональное образование, составляют штаты всех социальных учреждений страны: организации социального благосостояния, центры социальной реабилитации в отношении неблагополучных семей, трудных подростков и молодежи, пожилых людей, инвалидов, алкоголиков и наркоманов, системы уголовной исправительной работы, в армии и полиции. По сути, на каждом государственном или частном предприятии трудится специалист по социальной работе. Некоторые работники данной сферы специализируются на работе с индивидуумом и семьей, что получило английское название «social case work». В основе работы таких специалистов лежат идеи Фрейда с его психотерапией. Специалист составляет тщательно продуманный план беседы с клиентом и систему консультаций с ним. Кроме того, в Швеции применяется также общинный метод социальной работы.

Таким образом, социальная работа во многих странах мира все активнее входит в жизнь людей. Она возникла еще в библейские времена как благотворительность, как система гуманитарных услуг нуждающимся людям. Но её становление как профессиональной деятельности началось только в прошлом столетии. Опыту социальной работы, существующей за рубежом, уже более ста

лет. Он разнообразен и многолик, начиная от истории становления социальной работы как профессии до различных социальных технологий работы с населением.

3. ПРАКТИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (НА ПРИМЕРЕ МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Г. ЧЕЛЯБИНСКА»)

3.1. Характер деятельности МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска»

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996 года №7-ФЗ «О некоммерческих организациях», на основании постановления Главы города Челябинска от 23.04.2001 № 471-п.

Учредителем МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» является Администрация города Челябинска в лице Комитета социальной политики города Челябинска, далее именуемое «Учредитель».

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, лицевые счета в финансовом органе муниципального образования «город Челябинск», круглую печать со своим наименованием, вправе иметь штамп, бланки, а также зарегистрированную в установленном порядке эмблему.

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» от своего имени приобретает имущественные и неимущественные права и несет обязанности, выступает истцом и ответчиком в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» отвечает по своим обязательствам всем находящимся у него на праве оперативного управления имуществом, за исключением особо ценного

движимого имущества, закрепленным за ним Собственником или приобретенным Бюджетным учреждением за счет средств, выделенных ему Учредителем на приобретение этого имущества, а также недвижимого имущества.

В своей деятельности МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» руководствуется действующим законодательством, муниципальными правовыми актами города Челябинска и уполномоченных должностных лиц Администрации города Челябинска, принятыми в пределах их компетенции, установленными муниципальными правовыми актами Администрации города Челябинска, приказами и методическими письмами Комитета социальной политики города Челябинска, Уставом МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска».

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» создано для выполнения работ, оказания услуг в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации, Челябинской области, переданных государственных полномочий по социальному обслуживанию населения; иных полномочий органов местного самоуправления города Челябинска в сфере социальной защиты населения.

Предметом деятельности МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» является комплексное социальное обслуживание населения города Челябинска.

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» осуществляет в установленном законодательством Российской Федерации порядке следующие виды основной деятельности:

- выявление совместно с различными органами и учреждениями, общественными организациями и учет граждан, нуждающихся в социальном обслуживании;
- формирование и поддержка регистра получателей социальных услуг;
- предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными

- представителями, на основании требований действующего законодательства, предоставление срочных социальных услуг;
- осуществление социального сопровождения;
 - обеспечение при необходимости получателям социальных услуг содействия в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;
 - внедрение в практику новых форм и методов социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости населения в социальной поддержке;
 - организация приема граждан и работа с документами граждан, обращающихся по вопросам социального обслуживания.

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» выполняет муниципальное задание, сформированное и утвержденное Учредителем в соответствии с предусмотренной Уставом основной деятельностью. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» вправе осуществлять иную приносящую доход деятельность, не относящуюся к его основной деятельности, соответствующую его целям:

- оказание платных социальных услуг, не предусмотренных перечнем социальных услуг, утвержденным законодательством Челябинской области;
- оказание услуг по комплексной уборке жилых помещений пожилых граждан и (или) инвалидов;
- оказание социально-медицинских услуг и услуг по уходу за гражданами, утратившими способность к самообслуживанию;
- оказание услуг по сопровождению инвалидов и других маломобильных групп населения, не связанное с предоставлением социального обслуживания;
- оказание услуг гражданам пожилого возраста и (или) инвалидам по массажу при наличии соответствующих рекомендаций врача;
- оказание социально-оздоровительных услуг (ароматерапия, фитотерапия, кислородные коктейли);
- предоставление дополнительного питания;

- организация и проведение семинаров;
- предоставление площадей для проведения культурно-массовых, оздоровительных, методических мероприятий;
- оказание услуг по ксерокопированию документов;
- оказание транспортных услуг;
- проведение предрейсовых, послерейсовых медицинских осмотров водителей.

Осуществление видов деятельности, отвечающих уставным целям и предмету деятельности МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска», но требующих специального разрешения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, производится на основании лицензии.

Ежегодно МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска» обязано опубликовывать отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества в порядке, установленном действующим законодательством.

3.2. Оценка эмоционального состояния специалистов по социальной работе МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Челябинска»

В эмпирическом исследовании принимали участие работники Комплексного центра социального обслуживания г. Челябинска в составе 30 человек, в возрасте 34-35 лет, со стажем работы больше 10 лет, из них 30 человек – женщины.

Целью эмпирического исследования является изучение особенности психоэмоционального состояния специалиста по социальной работе.

Задачи эмпирического исследования:

- Подобрать методы диагностики по выявлению уровня психо-эмоционального состояния специалиста по социальной работе;
- Констатировать результат исследования.

Исследование проводилось с помощью следующих опросников.

1. Методика МБИ-HSS - опросник Maslach Burnout Inventory (MBI), разработанная К. Маслач и С. Джексон (Приложение А).

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

Респондентам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. На эти утверждения они должны выбрать подходящий вариант: «Никогда»; «Очень редко»; «Редко»; «Иногда»; «Часто»; «Очень часто»; «Каждый день».

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

Таблица 2 – Критерии оценки ответов

0 баллов	«Никогда»;
1 балл	«Очень редко»;
2 балла	«Редко»
3 балла	«Иногда»;
4 балла	«Часто»;
5 баллов	«Очень часто»;
6 баллов	«Каждый день».

Оценку уровней эмоционального выгорания отразим в таблице 3.

Таблица 3 – Оценку уровней эмоционального выгорания

Субшкала	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение (среднее - 19,73)	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация (среднее - 7,78)	0-5	6-10	11 и больше
Редукция	37 и больше	31-36	30 и меньше

профессионализма (среднее - 32,93)			
---------------------------------------	--	--	--

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (Приложение Б).

Опросник личностный, предназначенный для диагностики такого психологического феномена, как «синдром эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение».

Разработчиком теста применена усложненная схема подсчетов результатов тестирования. Каждый вариант ответа предварительно был оценен экспертами тем или иным числом баллов, которые указывается в «ключе». Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от экспертов признак, наиболее показательный для данного симптома.

Существует трехступенчатая система получения показателей: количественный расчет выраженности отдельного симптома, суммирование показателей симптомов по каждой из фаз «выгорания», определение итогового показателя синдрома «эмоционального выгорания» как сумма показателей всех 12-ти симптомов. Интерпретация основывается на качественно-количественном анализе, который проводится путем сравнения результатов внутри каждой фазы. При этом важно выделить к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Таким образом, оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что,

по мнению автора, не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

Таблица 4 – Определение выраженности симптомов

9 и менее баллов,	не сложившийся симптом
10-15 баллов	складывающийся симптом
16 -20 баллов	сложившийся симптом
20 и более баллов	симптомы с такими показателями относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания

Таким образом, в нашем исследовании основным инструментом диагностики психоэмоционального состояния специалистов по социальной работе стандартизированные опросники, составленные российскими и зарубежными учеными, которые в своем комплексе наиболее полно отражают суть эмоциональной и психологической устойчивости специалистов по социальной работе.

В ходе диагностики изучения уровня профессионального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон было установлено, что высокий уровень профессионального выгорания присущ 50%, средний – 20%, а низкий уровень профессионального выгорания присущ 30 %. Притом в основном коррелируют такие уровни профессионального выгорания, как истощение и деперсонализация, а редукция профессиональных достижений представлено в меньшинстве. Наглядно эти данные отображены на рисунке 1.

Таким образом, 50 % от всех испытуемых испытывают высокий уровень эмоционального выгорания в фазе истощения, для них присущи проявления в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической

истощаемости и аффективной лабильности, утрата интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущение «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. В контексте синдрома перегорания «деперсонализация» предполагает формирование особых, деструктивных взаимоотношений с окружающими людьми. «Деперсонализация» у 20 % испытуемых проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков. Фаза, которая в большей степени свидетельствует о низком уровне эмоционального выгорания – редукция профессиональных достижений, в большей мере присуща 30 % испытуемым. «Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворенности работника собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, – снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцию к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

В ходе проведенного исследования мы выявили, что группа работников с эмоциональным истощением характеризуется растущим внутренним раздражением, напряжением, тревожностью и неприязнью к жизни, чувством безразличия, эмоционального истощения, изнеможения, дегуманизацией, негативным самовосприятием, недостатком чувства профессионального мастерства, отмечается притупленность чувств (нет желания эмоционально откликнуться на ситуации, которые, казалось бы, должны трогать), исчезает чувство сопереживания людям, рождается мысль, что уже ничего нельзя дать другим, поскольку запас сил и эмоций исчерпан.

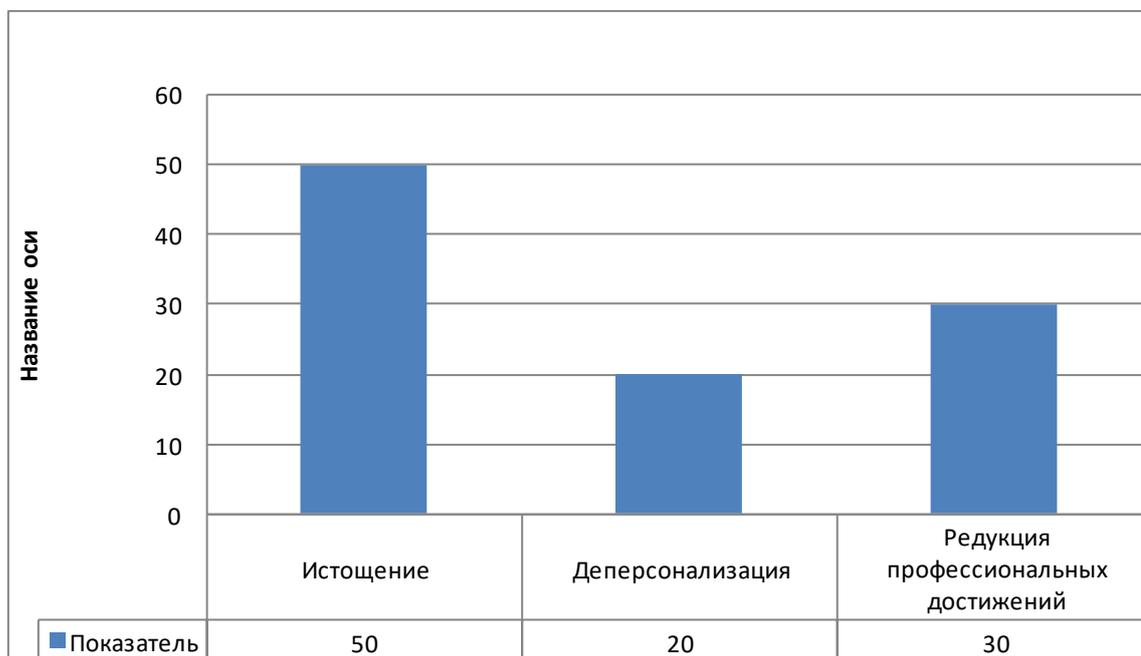


Рисунок 1 – Уровень профессионального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон, %

В ходе диагностики изучения уровня профессионального выгорания по методике В.В. Бойко было установлено, что сложившийся симптом профессионального выгорания (высокий уровень эмоционального выгорания) присущ 60 % испытуемым, складывающийся симптом профессионального выгорания (средний уровень – 30 %), а несложившийся симптом профессионального выгорания (низкий уровень профессионального выгорания) присущ только 10%. Наглядно эти данные отображены на рисунке 2. Таким образом, 60 % всех испытуемых испытывают высокий уровень профессионального выгорания, для них присущи осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить, накопление отчаяния и негодования, невозможность разрешения ситуации, что приводит к развитию прочих явлений «выгорания». В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, они обычно испытывают недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя. Средний уровень профессионального выгорания оказался присущ 30 % испытуемым. Для них в большей мере характерны симптомы

эмоционального выгорания проявляются вне профессиональной деятельности – дома, в общении с друзьями, знакомыми. Случай известный: на работе они до того устают от контактов, разговоров, что им не хочется общаться даже с близкими. На работе они еще держатся, а дома замыкаются или вообще срывают гнев на близких. Кстати, именно близкие часто становятся «жертвой» эмоционального выгорания. К ним приходит ощущение, что эмоционально они не могут помочь своим клиентам, подопечным, не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать. О том, что это не что иное, как эмоциональное выгорание, свидетельствует прошлое: раньше таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Появляется раздражительность, обиды, резкость, грубость.

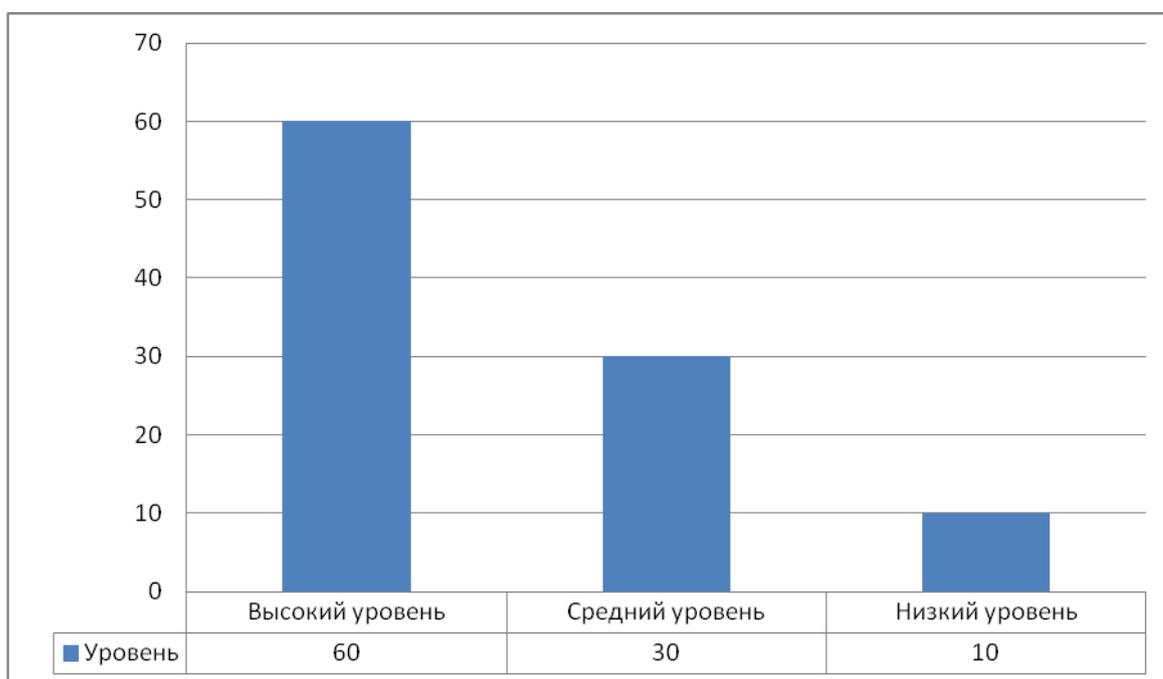


Рисунок 2 – Уровень профессионального выгорания по методике В.В. Бойко, %

А низкий уровень эмоционального выгорания по данной методике однако оказался присущ меньшинству испытуемых – 10 % работникам. Для них характерно сопротивление нарастающему стрессу, стремление к психологическому комфорту и поэтому они стараются снизить давление внешних обстоятельств.

В ходе проведенного исследования мы выявили, что группа работников с высоким уровнем профессионального выгорания характеризуется отсутствием

желаний, отсутствием радости, эмоциональным истощением, раздражительностью, хронической усталостью, снижением настроения (иногда при одной только мысли о работе), также наблюдаются расстройства сна, диффузные телесные недуги, усиливается подверженность болезням.

Таким образом, по результатам опроса наблюдается относительно низкий уровень развития психо-эмоционального состояния и высокий уровень профессионального выгорания, поэтому необходима психологическая программа развития психо-эмоционального состояния работников социальной службы.

3.3. Рекомендации по повышению эффективности профессиональной деятельности специалистов по социальной работе

Психологическая коррекция профессиональной деформации личности специалистов по социальной работе заключается в выработке адекватных, устойчивых стереотипов поведения, психокоррекции негативных стереотипов профессиональной деформации и неадекватных механизмов психической защиты, перестройке мотивационных образований и ценностных ориентаций, формировании механизмов саморегуляции.

Круг задач коррекции профессиональной деформации специалистов по социальной работе включает:

- выявление возможности влияния морально-психологических факторов на нравственный облик, на устойчивость личности специалистов по социальной работе перед профессиональной деформацией;
- выявление возможности психологических механизмов коррекции и самокоррекции специалистов по социальной работе с целью преодоления возможных
- проявлений профессиональной деформации и целенаправленного формирования продуктивных морально-психологических качеств;
- разработка рекомендаций по оказанию помощи сотрудникам в овладении приемами саморегуляции поведения, повышения работоспособности и творческих возможностей;

– формулирование рекомендаций по оказанию помощи в выработке необходимых навыков и умений психогигиены, рациональных привычек;

Эффективность предупредительной деятельности по проблеме профессиональной деформации специалистов по социальной работе в значительной степени зависит от того, насколько меры общей и индивидуальной профилактики базируются на положениях, разработанных психологией и педагогикой.

Одной из предпосылок профилактико-коррекционной работы выступает выявление наличия профессиональной деформации. Эта процедура должна иметь вид прикладной психологической диагностики, а не только медико-психиатрического освидетельствования. При необходимости она сопровождается разъяснением того, что профессиональная деформация – это не психическое заболевание, а её наличие не дает оснований для только административных решений без согласия сотрудника.

Работа по профилактике и коррекции профессиональной деформации специалистов по социальной работе должны включать в себя мероприятия организационно-управленческого, восстановительно-коррекционного и психолого-педагогического характера.

1. Организационно-управленческое направление.

На сегодняшний день актуальными (по частотному распределению) остаются следующие предложения: повышение денежного содержания личного состава; усиленное решение жилищно-бытовых вопросов; дифференциация продолжительности отпуска, присвоения специальных званий, исчисления выслуги лет в соответствии с принадлежностью к определенной службе или подразделению и вероятностью профессиональной деформации; нормативное закрепление за психологической службой функций профилактики и коррекции профессиональной деформации; создание условий для служебного продвижения, профессионально-квалификационного роста; закрепление за новоприбывшими наставника; перевод сотрудника с его согласия в пределах службы, подразделения или в другие службы; проведение восстановительных и культурно-досуговых

мероприятий; соблюдение общей продолжительности рабочей недели, нормирование рабочего дня. Эти мероприятия по предложению психолога или инициативно должны осуществляться работниками кадровой службы, руководящим составом соответствующего органа, учреждения.

2. Воспитательно-коррекционное направление.

Воспитательно-коррекционное направление включает в себя активный отдых с частичным или полным изменением социального окружения, санаторно-курортное оздоровление, с возможным привлечением семьи; эффективная организация культурно-досуговой работы; соблюдение суточной и недельной физиологических норм пассивного отдыха, борьба с вредными привычками, сопровождающими профессиональную деятельность; употребление восстановительно-стимулирующих препаратов в сочетании с оздоровительными процедурами; регулярные занятия боевой, физической подготовкой, физической культурой и спортом; создание компенсирующих условий в служебное и внеслужебное время для расширения социальных контактов, устранение дефицита позитивных впечатлений. Указанные мероприятия осуществляют работники кадровой службы, медицинской части, должностные лица, отвечающие за служебную подготовку, культурно-досуговую работу.

Важным субъектом профилактики и коррекции профессиональной деформации может выступать служебный коллектив. Учитывая это, работа с коллективом должна включать: формирование положительного морально-психологического климата: утверждение обстановки состязательности, доброжелательно-требовательного отношения к каждому сотруднику, критического обобщения индивидуального опыта; доминирование положительных коллективных и групповых традиций; выработку психологически компетентного динамичного стиля руководства.

3. Психолого-педагогическое направление.

Психолого-педагогическое направление включает следующие мероприятия: просветительно-разъяснительные лекции и беседы о вероятности, сущности и последствиях профессиональной деформации; индивидуальное

консультирование, психологическая поддержка с привлечением лиц внеслужебного окружения (ориентация сотрудника на круг доверительного общения: семьи, старых друзей): психологическое стимулирование к профессиональному, личностному развитию с определением близкой, средней и отдаленной перспектив; сеансы регуляции и саморегуляции общего психического состояния и поведения. Ведущую роль в осуществлении этих мероприятий играет психолог, позволяющий компетентно направлять превентивные меры в отношении семейных конфликтов, психотерапевтические мероприятия в остроконфликтных ситуациях, правильную профессиональную ориентацию и профессиональный отбор. Субъектом профилактики профессиональной деформации могут также выступать наставники, представители общественных формирований коллектива.

К задачам психолого-педагогического направления относятся также определение факторов, влияющих на степень риска профессиональной деформации – определяют наиболее уязвимые категории сотрудников или ситуации в процессе служебной деятельности, также несущие в себе деформирующие факторы и организация профилактических мер по отношению к этим группам и ситуациям.

При разработке профилактических мер должны учитываться и впоследствии при осуществлении использоваться защитные силы самой личности, которые следует стимулировать, усиливая морально-психологическую устойчивость и сопротивление деформирующим факторам.

Профилактика профессиональной деформации представляет собой комплекс мероприятий, как психологического, так и непсихологического характера, ориентированных на снижение развития профессиональной деформации.

К задачам, решаемых в процессе профилактики профессиональной деформации специалистов по социальной работе, следует отнести:

- развитие у сотрудников профессионального иммунитета;
- формирование у сотрудников четкой установки следовать в своей трудовой деятельности кодексу профессиональной чести;

- совершенствование методов управления персоналом;
- формирование морально-психологического климата в подразделениях органов правопорядка.

Опасность деформации специалистов по социальной работе заключается не только в том, что такой работник утрачивает нравственные, эстетические, правовые, а затем и деловые качества, но и в том, что его действия и умонастроения приводят к весьма нежелательным социальным последствиям в отношениях между населением, в отношениях внутри коллектива.

Для оптимизации преодоления профессиональной деформации как морально-психологической подготовки специалистов по социальной работе был выбран формат психологического тренинга с элементами психотерапии. Тренинг, являясь системой специально организованного интенсивного воздействия, особым образом организованной реальностью направлен в первую очередь на создание условий для развития самопознания и самопонимания, эмоциональной гибкости, рефлексии; изменения отношения к себе и другим, на выработку навыков саморегуляции, улучшение социальной адаптации участников, углубление опыта психологической интерпретации поведения других людей.

Комната психологической разгрузки при учреждениях социальной защиты и социального обеспечения позволяет проводить профилактику психоэмоционального перенапряжения и развития психологического стресса в процессе служебной деятельности, коррекцию психоэмоционального состояния сотрудников, в случае его нарушения, ликвидацию и предотвращение межличностных конфликтов, оказанию экстренной психологической помощи, обучению специалистов применению практических психологических навыков для решения служебных задач и приемам психологической саморегуляции.

Итак, эффективность социальной работы в первую очередь зависит от результатов деятельности кадров социальной работы – людей, выполняющих должностные задачи в системе органов и учреждений социальной работы и наделенных соответствующими полномочиями, правами и ответственностью.

Профессиональная деятельность специалиста, независимо от разновидности выполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает специалист социальной работы в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на психическое и физическое здоровье специалиста по социальной работе. В ряде исследований социальная работа отнесена к профессиям, требующим большой эмоциональной нагрузки, ответственности и имеющим весьма неопределенные критерии успеха. В свою очередь, это обстоятельство накладывает значительный отпечаток на формирование профессиональной мотивации специалистов данной сферы.

Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания может определяться как на основе общих (направленных на оценку эффективности в целом), так и специфических (ориентированных на оценку конкретных социальных услуг, отдельных видов и методов социальной работы) показателей. При определении эффективности деятельности в сфере социального обслуживания необходимо пользоваться органично связанными группами показателей, ориентируясь на уровень деятельности. Так, на национальном уровне и региональном уровнях системы социального обслуживания наиболее общим показателем эффективности можно считать соотношение достигнутого уровня стабилизации социального здоровья и средств федерального бюджета и бюджетов субъектов РФ, направленных на реализацию социальных программ. На организационном – соотношение материально-технических и трудовых затрат к результатам работы по удовлетворению социальных потребностей клиентов социальных служб по минимизации влияния особенностей жизненной ситуации клиента на уровень и качество его жизни.

В ходе проведенного исследования мы выявили, что группа работников с высоким уровнем профессионального выгорания характеризуется отсутствием желаний, отсутствием радости, эмоциональным истощением, раздражительностью, хронической усталостью, снижением настроения (иногда при одной только мысли о работе), также наблюдаются расстройства сна, диффузные телесные недуги, усиливается подверженность болезням.

Таким образом, по результатам опроса наблюдается относительно низкий уровень развития психо-эмоционального состояния и высокий уровень профессионального выгорания, поэтому необходима психологическая программа развития психо-эмоционального состояния работников социальной службы.

Работа по предотвращению или локализации профессиональной деформации предполагает выявление наличия или предрасположенности профессиональной деформации, должна происходить с учетом основных требований к психодиагностике: доброжелательная объективность, всесторонность и полноту, конфиденциальность, динамичность, учет морально-психологических факторов профессиональной деформации специалистов по социальной работе; учет состояния служебного коллектива (половозрастного состава, стабильности показателей служебной деятельности, морально-психологической атмосферы и т.д.); проведение комплекса профилактических мер, создающих заслон на пути к профессиональной деформации.

В основу методов морально-психологической подготовки специалистов по социальной работе в целях профилактики профессиональной деформации могут быть положены методы активного обучения. Имеется потребность и реальные возможности организации профилактики профессиональной деформации специалистов по социальной работе через морально-психологическую подготовку практических работников в системе служебной подготовки.

Непрерывная профилактическая работа профессиональной деформации специалистов по социальной работе должна и может быть организована и

обеспечена как в образовательных учреждениях, так и в подразделениях социальных служб.

Содержание морально-психологической подготовки специалистов по социальной работе определяется требуемой морально-психологической подготовленностью, позволяющей сотрудникам успешно выполнять свои функциональные обязанности в новых условиях. Подготовка должна быть направлена на формирование и развитие морально-психологической культуры сотрудников и их общей морально-психологической подготовленности.

Выбор методов и средств осуществления морально-психологической подготовки специалистов в сфере социальной работы определяется исходным уровнем морально-психологической подготовленности обучаемых и реальными возможностями её организаторов.

Обозначим основные рекомендации по повышению эффективности профессиональной деятельности специалистов по социальной работе:

1) обусловленность целей и задач профессиональной деятельности практического специалиста по социальной работе социальным заказом общества и его институтов – оптимально реализовать потенциальные возможности человека, как в сфере его деятельности, так и в повседневной жизни;

2) сочетание в задачах многообразия составляющих, которые определяют полифункциональность профессионального труда практического специалиста по социальной работе;

3) утверждение системной структурированности социально-правовой, функциональной и организационно-методической базы профессиональной деятельности, взаимоотношений с различными субъектами труда и жизни, обуславливающая актуальность творческого подхода, адекватного общепринятым нормам, рекомендациям психосоциальной науки, моральным принципам и профессиональной этике;

3) конгруэнтность (соответствие) выдвигаемых целей, задач и функций с индивидуальными возможностями, потребностями и действиями практического специалиста по социальной работе;

4) интегративный характер процесса и результатов профессиональной деятельности, складывающийся на основе эффективного использования исследовательско-диагностических, конструкторско-проектировочных, формирующе-развивающих, коррекционно-терапевтических, коммуникативных, аналитико-оценочных и других технологий;

5) формирование творческого характера профессиональной деятельности, базирующийся на знании социально-психологической сути процессов и явлений, широкой эрудиции, личном опыте, активном поиске новаторских подходов и инновационных технологий, личной инициативе и широкой профессиональной коммуникабельности;

6) поливариантность условий выполнения профессиональных обязанностей, которые реализуются комплексно и полифункционально при обязательном непосредственном сопряжении с конкретным человеком, коллективом, их отношениями и взаимосвязями.

Итак, эффективность социальной работы в первую очередь зависит от результатов деятельности кадров социальной работы – людей, выполняющих должностные задачи в системе органов и учреждений социальной работы и наделенных соответствующими полномочиями, правами и ответственностью.

1. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/cons/>
2. Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/tkrf/>
3. Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 2004 г. N 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Режим доступа: <http://www.rg.ru/2004/08/31/samoupravleniye-dok.html>
4. Федеральный закон от 12.01.1995 N 5-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 14.12.2015) «О ветеранах» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5490/
5. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/
6. Закон РФ от 15.05.1991 N 1244-1 (ред. от 28.11.2015, с изм. от 14.12.2015) «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5323/
7. Федеральный закон от 10.01.2002 N 2-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 14.12.2015) «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне» // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34825/

8. Федеральный закон от 27.05.1998 N 76-ФЗ (ред. от 14.12.2015) «О статусе военнослужащих» // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_18853/
9. Федеральный закон от 24.10.1997 N 134-ФЗ (ред. от 03.12.2012) «О прожиточном минимуме в Российской Федерации» // Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_16565/
10. Федеральный закон от 03.12.2012 N 227-ФЗ «О потребительской корзине в целом по Российской Федерации» // Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_138547/
11. Федеральный закон от 17.07.1999 N 178 – ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015) «О государственной социальной помощи» // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_23735/
12. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/
13. Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ (ред. от 28.11.2015, с изм. от 29.12.2015) «О государственной социальной помощи» // Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_23735/
14. Распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662–р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года») // СЗ РФ. 2008. № 47. Ст. 5489.
15. Азарова, Е.Г., Миронова Т.К. Концепция развития законодательства о социальном обеспечении. – М.: Городец, 2014. – 237 с.
16. Бабич, О.И. К вопросу о личностных ресурсах и профилактике профессионального выгорания // Профессиональная компетенция как социальный феномен: сб. науч. тр. – М.: МГОУ, 2015. – С. 21 – 38.

17. Багомедов, Р.М, Магомедов, М.А Проблемы правового регулирования опеки и попечительства // Успехи современной науки и образования. – 2017. – № 1. – С. 146 – 148.
18. Безсонов, С.П. Теоретические основы изучения профессиональной деформации личности: моногр. – СПб.: Нева, 2013. – 678 с.
19. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности. – СПб.: Речь, 2004. – 498 с.
20. Беркович, М.И. Динамика услуг, оказываемых органами социальной защиты, опеки и попечительства и подведомственными им учреждениями в Костромской области в 2009-2012 гг. [Электронный ресурс] / М.И. Беркович, О.И. Трофимова. — Электрон. дан. // Проблемы экономики, финансов и управления производством. — 2013. — № 34. — С. 33-35. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/journal/issue/289717> — Загл. с экрана.
21. Берковитц, Н. Практика социальной работы в здравоохранении / Н. Берковитц, Л. Дженкинс // Гуманистический подход к охране здоровья / под ред. К. В. Григорьева. – М.: Логос, 2008. – С. 48 – 59.
22. Беспалов, Ю. Ф. Защита гражданских и семейных прав ребенка в Российской Федерации. – М.: Ось-89, 2014. – 312 с.
23. Благодир, А.Л. Социальное обслуживание в системе права социального обеспечения. – Киров: Энциклопедия, 2012. – 598 с.
24. Борисов, А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 24 апреля 2008 г. № 48–ФЗ «Об опеке и попечительстве» (постатейный). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Юстицинформ, 2009. — 232 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/10512> — Загл. с экрана.
25. Бовин, Б.Г., Мягких, Н.И., Сафронов, А.Д. Классификация основных видов деятельности в системе соцобеспечения и критерии психологической пригодности к службе и учебе: моногр. – М.: МВД РФ Научно-исследовательский центр проблем медицинского обеспечения, 2013. – 465 с.
26. Бойко, В.В. К вопросу о предпосылках профессиональной деформации // Педагогика и психология – 2013. – № 4. – С. 78 – 86.

27. Буданов, А.В. Психолого-педагогические пути преодоления профессиональной деформации. – М.: ГУ МВД России, 2014. – 512 с.
28. Валентик, Ю. В. Теория и практика медико-социальной работы в наркологии / Ю. В. Валентик, О. В. Зыков, М. Г. Цетлин. – М.: Академсити, 2007. – 567 с.
29. Глоссарий терминов по медико-социальной помощи. Европейское региональное бюро ВОЗ. – Копенгаген, 1976. – 879 с.
30. Гордеев, Д.П. Подход к регулированию содержания общего имущества в многоквартирном доме // Жилищное право. – 2014. – № 6. – С. 25 – 37.
31. Дедов, В.И. Основы социальной медицины: Учеб. пособие / В.И. Дедов, А.А. Хадарцев. – Дубна: Междунар. ун-т природы, общества и человека «Дубна», 2012. – 654 с.
32. Дегтяренко, Т.А. Основные направления профессиональной психологической подготовки личного. – М.: ДКО, 2013. – 389 с.
33. Димова, В.Н. Влияние организационных факторов на формирование феномена психического выгорания в профессиях «субъект – субъектного» и «субъект – объектного» типа // Вестник Университета. Государственный университет управления. – 2009. – № 30. – С. 34 – 48.
34. Дружилов, С.А. Нравственные аспекты успеха человека в обществе // Ценности и смыслы. – 2009. – № 1. – С. 90 – 99.
35. Дружилов, С.А. Профессиональные деформации как индикаторы дезадаптации и душевного неблагополучия человека // Сибирский педагогический журнал. – 2010. – № 6. – С. 171 – 189.
36. Дружилов, С.А. Индивидуальный ресурс человека как основа становления профессионализма: монография. – Воронеж: Научная книга, 2010. – 398 с.
37. Дружилов, С.А. Профессиональные деформации и деструкции как индикаторы отклонений психического здоровья специалиста // Фундаментальные исследования. – 2011. – № 5. – С. 24 – 35.
38. Дьячкова, М.Г. Концептуальные подходы к организации медико-социальной помощи детям / М.Г. Дьячкова, А.М. Вязьмин, В.И. Макарова //

- Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2011. – № 3. – С. 35 – 48.
39. Евдокимова, Т. П. Совершенствование попечительства // Вестник УрФУ. – 2017. – № 1. – С. 52 – 63.
40. Ермолаева, Е.П. Психология социальной реализации профессионала: моногр. / Е.П. Ермолаева. – М.: Институт психологии РАН, 2008. – 548 с.
41. Ермолаева, Е.П. Проблемы психологической оценки теневых функций в социально значимых профессиях // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. – 2010. – Вып. 1. – С. 177 – 185.
42. Жалагина, Т.А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 32 с.
43. Зеер, Э. Ф. Психология профессий: учебное пособие для вузов. – М.: Акад. Проект, 2003. – 587 с.
44. Зозуля, Т.В. Основы социальной и клинической психиатрии: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т.В. Зозуля. – М.: Изд. центр «Академия», 2011. – 398 с.
45. Ибрагимов, М.М., Куличенко, В.В., Съедин, Б.Г. Профессиональная этика и эстетическая культура. – М.: Наука, 2013. – 445 с.
46. Ипакян, А.П. Оценка эффективности деятельности социальных работников в механизме их реформирования // Труды Академии управления МВД России. – 2007. – № 7. – С. 56 – 64.
47. Кабалкин, А.Ю. Законодательство о сфере социального обслуживания населения. – М.: Норма, 2008. – 532 с.
48. Кабалкин, А.Ю., Брычева, Л.И. Услуги населению: правовое обеспечение. – М.: Наука, 2008. – 456 с.
49. Карелова, Г. Н. Социальная защита: вчера, сегодня, завтра. – М.: Норма, 2009. – 643 с.
50. Кирилловых, А.А. Опекa и попечительство под охраной закона // Законодательство и экономика. – 2017. – № 9. – С. 43 – 53.

51. Козлов, А.А. Социальная работа. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2012. – 765 с.
52. Концепция развития медико-социальной помощи населению в Российской Федерации / Щепин О.П., Каткова И.П., Чичерин Л.П. и др. – М.: Слово, 2012. – 617 с.
53. Копырина, И.Д., Арьев, А.Л., Малаховская, М.В. Модель медико-социального ухода за пожилыми людьми, действующая в Финляндии: возможность адаптации в социально-экономических условиях России // Клиническая геронтология. – 2007. – № 3. – С. 50 – 58.
54. Коршунова, Т.А. Опыт организации работы специализированных отделений медико-социальной помощи, обслуживающих граждан пожилого и старческого возраста // Главная медицинская сестра. – 2005. – № 1. – С. 57 – 62.
55. Кузнецов, В.П., Ильин, Б.А., Шевцова, О.П. Организационно-правовые и гуманитарные принципы работы отделения сестринского ухода в участковой больнице // Здравоохранение. – 2005. – № 7. – С. 35 – 41.
56. Крупейников, К.В. История развития института опеки и попечительства в отечественном гражданском праве // Вестник Московского государственного областного гуманитарного института. Серия: История, философия, политология, право. – 2012. – № 2. – С. 79 – 85.
57. Лаврентьева, З.И. Ресурсы и риски патроната // Сибирский педагогический журнал. – 2013. – № 5. – С. 192 – 199.
58. Лаврентьева, З.И. Современные проблемы опеки и попечительства: институциональные и общественные практики [Электронный ресурс] // Сибирский вестник специального образования. — 2013. — № 4. — С. 50 – 53. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/journal/issue/294870> — Загл. с экрана.
59. Летова, Н. В. Усыновление как приоритетная форма устройства и воспитания детей, оставшихся без попечения родителей: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. – Томск, 2003. – 29 с.

60. Лутошкина, С.Ю. Законодательное обеспечение деятельности по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей // Государственное управление. – 2014. – № 44. – С. 117 – 128.
61. Лухина, В.А. Гражданско-правовое регулирование общественных отношений в современной России // Сборник научных статей и докладов II и V Международной научно-практической конференции. – 2015. – № 5. – С. 235 – 244.
62. Мартыненко, А.В. Медико-социальная работа: теория, технологии, образование. – М.: Наука, 1999. – 532 с.
63. Мачульская, Е.Е. Право социального обеспечения: Учебное пособие. – М.: Норма, 2011. – 487 с.
64. Медико-социальная работа: теория, технология, образование // Под ред. Б.И. Иванова. – М.: Наука, 1999. – 543 с.
65. Михеева, Л.Ю. Опекa и попечительство: правовое регулирование: Учебно-практическое пособие / под ред. Р.П. Мананковой. – М.: Палеотип, 2002. – 521 с.
66. Нечаева, А. М. О Федеральном законе «Об опеке и попечительстве» // Государство и право. – 2016. – № 7. – С. 34 – 45.
67. Нечаева, А.М. Россия и ее дети (ребенок, закон, государство). – М.: Грааль, 2000. – 376 с.
68. Нечаева, А.М. Охрана детей-сирот в России. История и современность. – М.: Юристъ, 2003. – 394 с.
69. Ожегов, С.И., Шведова, Н.Ю. Толковый словарь русского языка. – М.: Наука, 1995. – 1654 с.
70. Победоносцев, К.П. Курс гражданского права. – СПб.: Нева, 1911. – 432 с.
71. Прихожан, А.М., Толстых, Н.Н. Дети без семьи: (детский дом: заботы и тревоги общества). – М.: Педагогика, 2015. – 450 с.
72. Рабец, А.М. Традиционные и современные правовые формы устройства на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей. – М.: РГСУ, 2008. – 325 с.

73. Рабец, А.М. Реформа законодательства об опеке и попечительстве в современной России: достоинства, просчеты, проблемы: Монография. – М.: АПКиППРО, 2009. – 495 с.
74. Рыбинский, Е.М. Управление системой социальной защиты детства. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 385 с.
75. Садовников, Г.Д. Комментарий к Конституции Российской Федерации (постатейный). 3 – е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт – Издат, 2015. – 612 с.
76. Социальная защита населения: опыт организационно- административной работы: Учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности «Социальная работа» / Под ред. В.С. Кукушкина. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов-на-Дону: Изд. центр «МарТ»; 2013. – 578 с.
77. Шнейдерова, Е.П. Социальная поддержка в Российской Федерации // Законодательство. – 2015. – № 8. – С. 34-47.
78. Ящерицына, О. Проблемы организации социального обслуживания // Социальная сплоченность и доступ к социальным правам: материалы Моск. конф. (11-12 апреля 2015 г.) / под общ. ред. О. И. Косенко. – М.: Сфера, 2015. – С. 122-139.
79. Social Work and Multi-Agency Working: Making a Difference, Kate Morris (ed.), Bristol, The Policy Press, 2008. – 476 p.
80. Social Work and the Community: A Critical Context for Practice, Paul Stepney and Keith Popple, Basingstoke, Palgrave Macmillan, 2008. – 398 p.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Опросник на выгорание (МВІ)

(Авторы методики: американские психологи К. Маслач и С. Джексон.)

Инструкция

Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Текст опросника

	Никогда	Очень	Иногда	Часто	Очень	Каждый
--	---------	-------	--------	-------	-------	--------

		редко			часто	день
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным						
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»						
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу						
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела						
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним						
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться						
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных						

ситуациях, возникающих при общении с коллегами						
8. Я чувствую угнетенность и апатию						
9. Я уверена, что моя работа нужна людям						
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю						
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня						
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление						
13. Моя работа все больше меня разочаровывает						
14. Мне кажется, что я слишком много работаю						
15. Бывает, что мне действительно						

безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегам						
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех						
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе						
18. Во время работы я чувствую приятное оживление						
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного						
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе						
21. На работе я спокойно справляюсь						

с эмоциональными проблемами						
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.						

Обработка результатов

Опросник имеет 3 шкалы «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Ответы испытуемого оцениваются:

0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

Ключ:

«Эмоциональное истощение» – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальная сумма баллов – 54).

«Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).

«Редукция личных достижений» – ответы да по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения (хорошего или плохого).
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется мне безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не тратьте нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня, как на профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания», 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» — сумма показателей всех 12-ти симптомов.

«НАПРЯЖЕНИЕ»

1 Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2 Неудовлетворенность собой:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3 ”Загнанность в клетку”:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

4 Тревога и депрессия:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1) Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:

+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2) Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3) Расширение сферы экономии эмоций:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4) Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

«ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Эмоциональная отстраненность:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

5 Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

6 Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)