

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

**ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ  
СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103529

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Институт гуманитарного социально-экономического образования  
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:  
Заведующая кафедрой СЦР  
\_\_\_\_\_ Л.Э. Панкратова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

## **ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 5103529

Исполнитель: студент группы СР-405	_____	С.А. Поздеев
Руководитель: канд. ист. наук, доцент	_____	Н.С. Сажина
Нормоконтролер: ст.преподаватель	_____	Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. Теоретические основы профилактики профессиональной деформации социальных работников .....	6
1.1. Понятие и сущность профессиональной деформации .....	6
1.2. Виды профессиональной деформации социальных работников .....	12
1.3. Причины и профилактика профессиональной деформации социальных работников .....	15
Глава 2. Эмпирическое исследование профессиональной деформации личности у работников социальной сферы и профилактики .....	28
2.1. Исследование профилактики профессиональной деформации у специалистов социальной сферы КЦСНО «Малахит» .....	28
2.2. Рекомендации по профилактике и преодолению профессиональной деформации социальных работников .....	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	55
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	61
<i>Приложение 1</i> .....	61
<i>Приложение 2</i> .....	63
<i>Приложение 3</i> .....	67

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня социальную работу как новую, быстро развивающую отрасль профессиональной деятельности, можно рассматривать как национальную систему помощи. Профессиональная деятельность в жизни любого человека занимает значительное место. Профессия всегда влияет на процесс социального развития личности, сказывается на образе жизни и поведении личности. Это влияние может быть как позитивным, так и негативным, а иногда носить деструктивный характер по отношению человека, выполняющего профессиональную деятельность.

Настоящая работа посвящена проблеме профилактики профессиональной деформации личности социального работника. Влияние профессиональных рисков на личность профессионала влечет за собой профессиональную деформацию личности, то есть личностных деструкций, происходящих вследствие выполнения профессиональной деятельности.

Социальная работа носит очень неоднозначный характер, отличающийся сложностью и эмоциональной нагруженностью, предъявляя к социальному работнику особые требования. Обстоятельства, нарушающие нормальную жизнедеятельность людей, являются причиной для обращения в учреждение системы социальной защиты населения за помощью, это не может не вызвать сочувствия и сопереживания к тем, кому плохо: потеря родственников и акты домашнего насилия, бедность и лишения и т.п. Неблагоприятные условия труда ведут различным проявлениям профессиональной деформации, к негативным изменениям психики, что снижает, как трудоспособность специалиста, так и эффективность его труда.

Следовательно, к требованиям, которые предъявляются к социальным работникам, надо отнести и устойчивость к профессиональной деформации, а умения ее предупреждать, должны стать психологической защитой в ходе его профессиональной деятельности.

Объектом исследования выступает профилактика профессиональной деформации

Предмет исследования является профилактика профессиональной деформации социальных работников.

Цель данной работы – проанализировать специфику профилактики профессиональной деформации социальных работников

Достижению поставленной цели способствует решение следующих задач:

- Раскрыть понятие и сущность профессиональной деформации;
- Рассмотреть виды профессиональной деформации социальных работников;
- Изучить причины и профилактика профессиональной деформации социальных работников
- Дать характеристику деятельности КЦСОН «Малахит», проводится ли профилактика в учреждении;
- Разработать рекомендации по профилактике и преодолению профессиональной деформации социальных работников.

При написании работы были использованы общенаучные методы познания, такие как метод анализа, синтеза, логический метод, системный метод. Также применялись частно-научные методы: формально-юридический, формально-логический, сравнительно-правовой метод.

Методы исследования:

Теоретические методы исследования: анализ научно-методической, нормативно-правовой литературы по проблеме исследования, анализ, сравнение, синтез;

Практические методы исследования: Анкетирование и опрос.

Структура данной работы обусловлена ее целями и задачами. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованных источников.

При продвижении, встречаются различные трудности, и для их решения определены специальные методы, описанные авторами в своих работах.

Многие авторы рассматривают профессиональную деформацию с разных сторон

Так в работе Поляковой О.Б. «Категория и структура профессиональных деформаций», рассмотрены различные концепции структуры профессиональных деформаций. Сделан вывод о том, что в отечественной и зарубежной психологии отсутствует единая точка зрения на структуру этого состояния.

Так же была рассмотрена работа Климова Е.А. «Пути в профессионализм». Автор обращает внимание читателя на немаловажные вопросы жизнепостроения человека как профессионала, дает психологическую информацию к размышлению.

Попова А.В. в своей работе «Профилактика профессиональных деформаций» считает, что профилактика профессиональной деформации заключается в постоянной мотивации сотрудников, их профессиональном развитии

На основе анализа информации литературных источников были выделены особенности и подходы в профилактике профессиональной деформации социальных работников

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

## 1.1. Понятие и сущность профессиональной деформации

Несмотря на то, что феномен «профессиональная деформация» рассматривается в разных отраслях науки, но на сегодняшний день нет достаточно точного определения специфики разных отклонений в работе специалистов как в общем плане, так и со стороны развития личности работника. Следует отметить, что в настоящее время существуют множество схожих понятий, показывающие отклонения в развитии личности работника, например, «профессиональная деградация», «выученная беспомощность работника», «конфликтность работника» («конфликтная личность»), «барьер в профессиональной деятельности», «стрессогенность работника», «эмоциональное выгорание работника», «профессиональные акцентуации», «деструктивное организационное поведение», «деструктивная трудовая мотивация» и др. Следовательно, уточнение специфики «профессиональных деформаций» остается проблематичным вопросом.

Разные авторы зачастую применяют близкие понятия, во многом приближенные к понятию «профессиональная деформация», но также показывающие и некое различие. Все это вытекает из того, что определение «профессиональная деформация», при всей его «ясности» и «очевидности», пока остается не до конца концептуализированным, т.е. в настоящее время нет общепринятой его формулировки<sup>1</sup>.

Исходя из данных зарубежных и отечественных исследователей, О.Б. Полякова дает следующее понятие: профессиональная деформация личности – это «деструктивные изменения личности (изменение психической

---

<sup>1</sup> *Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: Монография / М.В. Полевая, Е.В. Камнева, Н.С. Пряжников, Л.А. Жигун, В.В. Бондаренко, Н.В. Анненкова, Р.А. Ширванов, З.И. Борисова, Ю.А. Жуйкова, В.В. Казьмина, Е.А. Урожек. – М.: СВИБТ, 2017. - 189 с.*

структуры, качеств личности под влиянием выполнения профессиональных обязанностей), возникающие при многолетнем выполнении одной и той же профессиональной деятельности, которые негативно сказываются на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса и порождают профессионально нежелательные качества, изменяющие профессиональное поведение человека»<sup>1</sup>.

Это понятие не показывает воздействие профессиональной деформации на поведение личности за пределами профессиональной сферы, поэтому, делая упор на профессиональной деятельности субъекта, можно сказать, что оно не полное.

Множество авторов описывают в научной литературе близкие по значению определения профессиональной деформации личности работника.<sup>2</sup> Так, например, Э.Ф. Зеер применяет понятие «профессиональная деформация», связывая его с понятиями «кризис профессионального развития» и «личности деструкции профессионала». Он считает, что профессиональные деформации представляют собой «деструктивные изменения личности в процессе выполнения деятельности» и неотъемлема от кризиса профессионального развития<sup>3</sup>.

В своих работах Э.Ф. Зеер отмечает, что профессиональная деформация – это отрицательно сказывающаяся многолетняя профессиональная деятельность, которая приводит к усталости, негативной продуктивности и эффективности труда личности. Здесь важно то, что деструкции понимаются лишь как изменение или ухудшение ранее сложившейся деятельности. Однако, уже в других своих работах Э.Ф. Зеер несколько смягчает свою позицию, рассматривая профессиональные деструкции в контексте различных

---

<sup>1</sup> Полякова О.Б. Категория и структура профессиональных деформаций // Национальный психологический журнал, 2014. Выпуск 1(13). С.55-62.

<sup>2</sup> Зеер Э.Ф. Психология профессий. – Москва: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2011. – 336 с.

<sup>3</sup> Зеер Э.Ф. Психология профессионального образования. – М.:Академия», 2013. – 416 с



кризисов профессионального становления, начиная еще с кризиса профессионального самоопределения (у школьника и выпускника школы)<sup>1</sup>.

Однако Э.Ф. Зеер не до конца прав, он не совсем точно описал это расстройство личности. Кризис профессионального развития носит более глобальный и остро переживаемый личностью характер, тогда как профессиональные деструкции больше соотносятся с конкретными профессиональными ситуациями и не всегда в полной мере осознаются и переживаются работником, а иногда даже являются основой для его гордости (например, когда он гордится, что коллеги по работе его стали «побаиваться» и «реже обращаться с различными просьбами» ...). Так же можно отметить, что сам кризис, может повлиять на дальнейший личностный и профессиональный рост специалиста<sup>2</sup>.

Е.А. Климов рассматривает профессиональную деформацию через следующие «нежелательные исходы профессионального развития»<sup>3</sup>:

- 1) стихийное развитие (зависимость от обстоятельств);
- 2) ложнонаправленное развитие (деформации этического развития);
- 3) отягощенное развитие (вредные перестройки сознания работника);
- 4) застой развития (стагнация);
- 5) обратное развитие (деградация, утрата профпригодности...).

Важным поводом по многим этим вариантам нежелательного исхода профессионального развития может послужить ослабление либо соответствующий декаданс не востребованности позитивных качеств личности. Автор подчеркивает, что от синдрома начинают страдать как сами носители, так и окружение. Такие люди смешивают профессию в семейной обстановке, а на работе домашний быт и т.д.

---

<sup>1</sup> Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология профессиональных деструкций. – М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2010. – 240 с.

<sup>2</sup> *Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: Монография* / М.В. Полевая, Е.В. Камнева, Н.С. Пряжников, Л.А. Жигун, В.В. Бондаренко, Н.В. Анненкова, Р.А. Ширванов, З.И. Борисова, Ю.А. Жуйкова, В.В. Казьмина, Е.А. Урожек. – М.: СВИВТ, 2017. - 189 с.

<sup>3</sup> Климов Е.А. Пути в профессионализм (Психологический взгляд). – М.: МПСИ, 2011. – 320 с.

С.П.Безносков понимает под профессиональной деформацией личности процесс и результат влияния субъектных качеств человека на целостную индивидуальность личности работника-профессионала, в результате которого у человека возникает неадекватный перенос сугубо деятельностных норм в сферу личностного общения, поведения, быта, делового общения с представителями других профессиональных цехов и мировоззрений<sup>1</sup>. Следовательно, автор обращает свое внимание на том, что для сотрудника, подвергнутому деформации, важно ставить границу в своей жизнедеятельности между личностным бытом и областью профессиональной деятельности.

Мнение А.В. Караваева в своей работе очень схоже с С.П. Безносковым, выделяя воздействие субъективных качеств человека как специалиста на личностные свойства целостной индивидуальности<sup>2</sup>.

Г.В. Шишкова подразумевает под профессиональной деформацией личности дисфункциональные видоизменения поведения, появляющиеся под совместным влиянием внешних (общественных) и внутренних (индивидуальных) условий. Такими условиями, согласно ее суждению, могут быть противоречивый характер поведения, социально-экономические, взаимоотношения и формы жизнедеятельности в разных областях: материальной, духовной, в политической и бытовой, а в свою очередь в отношениях людей и т.п. В данном случае деформация случается только лишь в поведенческой сфере, все прочие отрасли классифицируются как условия, содействующие ее появлению<sup>3</sup>.

Профессиональные деструкции – согласно определению А. Р. Мусалаевой – это распад сформированных профессиональных качеств, расстройство ранее освоенных методов работы, возникновение стандартов профессионального поведения и психологических барьеров при изучении новых

---

<sup>1</sup> *Безносков С. П.* Профессиональные деформации личности // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2012. № 3 (55). С. 167

<sup>2</sup> *Караваев А. Ф.* Профессиональная деформация личности // Право и образование. 2009. № 3. С. 186

<sup>3</sup> *Шишкова Г. В.* Социологические аспекты детерминант профессиональных деформаций // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. 2014. № 1 (21). С. 117.

профессиональных технологий, новой специальности либо профессии. Кроме того это перемены в структуре личности при переходе с одной стадии профессионального развития к иной, которые вдобавок появляются при возрастных модификациях, физиологической и нервном истощении. Следовательно А. Р. Мусалаева разбирает профессиональные деформации в виде деструктивных изменений, которые проявляются во время становления личности как профессионала, проходящего различные профессиональные кризисы, появляющиеся при преобразованиях профессиональной среды<sup>1</sup>.

А. А. Картузова объяснила профессиональную деформацию личности, как изменение качеств личности (ценностные ориентации, оценка стереотипов, характера и т.д.), которые проходят под влиянием продолжительной профессиональной жизнедеятельности. По итогу неразрывного единства сознания и специфической деятельности формируется профессиональный тип личности. В большей степени профессиональная деформация действует на личностные особенности в тех профессиях, где деятельность направлена на контакт с людьми и проявляется в формальном, сугубо функциональное воздействие с общественностью. Высокий уровень профессиональной деформации также наблюдается у медицинских работников, сотрудников спецслужб и военнослужащих<sup>2</sup>.

А.К. Марков соотносит профессиональные деструкции с соответствующими состояниями сотрудника:

- 1) переутомление, изнурение личности от данной деятельности;
- 2) монотония рабочей деятельности (примечательно, что на проблему монотонии обратили внимание еще в 20 веке на заводах Г. Форда, из чего сразу начали вытекать масса концепций «обогащения труда»);
- 3) психическая напряженность в труде (и как следствие – «эмоциональное выгорание» работника);

---

<sup>1</sup> Мусалаева А. Р. Предотвращение возникновения профессиональных деформаций в организации // Вестник НОУ «ОНУТЦ ОАО «Газпром». 2011. № 1 (9). С. 26–27.

<sup>2</sup> Кузьмина Ю. М. Профессиональная деформация специалистов социальной работы и методы ее предупреждения // Вестник Казанского технологического университета. 2010. № 3. С. 116–124.

4) профессиональные кризисы (особенно, повторяющиеся кризисы);

5) профессиональные заболевания. А.К. Маркова, таким образом, расширяет понятие «профессиональные деструкции», включая туда и «кризисы профессионального развития», и «профессиональные заболевания». Также важным является выделение «монотонности труда», которая во многом и провоцирует «профессиональную деформацию»<sup>1</sup>.

Из этого следует, что понятие «профессиональная деформация» сопряжено с большим объемом рассмотренных, тесно связанных определений, и как следствие, в различных контекстах научно-практической литературы они применяются как синонимы. Например, такие понятия как «личностные деструкции специалиста», «выученная беспомощность», «профессиональные страхи», «профессиональные акцентуации», «синдром эмоционального выгорания», «профессиональные стрессы (дистрессы)» и др., фактически, являются вариантами или уровнями проявления «профессиональной деформации». Исключением является здесь понятие «кризис профессионального развития», которое имеет более широкомасштабный вид, и нередко представляет собой следствие «профессиональных деформаций»<sup>2</sup>.

Примечательно, что множество авторов связывают «профессиональные деформации» с отрицательными изменениями человека, которые несут негативные последствия на трудовой процесс и на отношения с людьми в целом.

Таким образом, на основании всего вышесказанного, можно сформулировать следующее определение понятия «профессиональная деформация личности». Профессиональная деформация - это негативные изменения личности работника, вызванные длительным выполнением одной и той же работы или спровоцированные противоречиями в труде (на уровне целей, ценностей, мотивов) различными неблагоприятными условиями труда, ко-

---

<sup>1</sup> Маркова А.К. Психология профессионализма. – М.: Знание, 2011. – 308 с

<sup>2</sup> *Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: Монография* / М.В. Полевая, Е.В. Камнева, Н.С. Пряжников, Л.А. Жигун, В.В. Бондаренко, Н.В. Анненкова, Р.А. Ширванов, З.И. Борисова, Ю.А. Жуйкова, В.В. Казьмина, Е.А. Урожек. – М.: СВИБТ, 2017. - 189 с.

торые негативно сказываются как на эффективности выполняемой работы, так и на различных взаимоотношениях, возникающих как в процессе профессиональной деятельности (с коллегами, руководством, посетителями), так и во взаимоотношениях вне работы (с семьей, друзьями, различными другим людьми). Проявлениями профессиональной деформации могут быть выученная беспомощность, профессиональные страхи, профессионально обусловленные акцентуации (сверхкачества), синдром «профессионального выгорания», профессиональные стрессы (дистрессы) и т.д.

## **1.2. Виды профессиональной деформации социальных работников**

В научной литературе представлены различные классификации профессиональной деформации работников.

Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк предлагают общую типологию профессиональных деформаций:

- 1) общепрофессиональные деформации, характерные для данной профессии;
- 2) специальные деформации, подходящие для наиболее конкретных специальностей, но в пределах этой проф группы;
- 3) профессионально-типологические деформации как следствие совмещения индивидуальных особенностей работника на его профессиональную деятельность наложения имеющихся индивидуальных особенностей работника (его способностей, темперамента, черт личности...) на саму профессиональную деятельность, в следствии чего эти специфики сотрудника слишком обостряются и становятся неадекватными.
- 4) индивидуализированные деформации, определяемые «сращиванием личности работника и его профессии», выполняемой длительное время (проявляется в разных работах), когда, например, какие-то качества, будучи чрезмерно развитыми, превращаются в «сверх-качества», осложняя и профессиональную деятельность, и межличностное общение. Например: сверх-

пунктуальность, сверх-аккуратность, сверх-честность, сверх-фанатизм в работе, близкий к «трудоголизму» и т.п.).

Интересно, что Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк вообще рассматривают эти состояния как близкие к «профессиональному кретинизму», о котором писал еще К. Маркс, когда работник превращается в узкого, ограниченного специалиста<sup>1</sup>.

Профессиональные деформации социальных работников могут быть классифицированы по различным основаниям.

По сферам проявления можно выделить:

1) деформации, проявляющиеся в трудовой деятельности (или в, связанных с данной профессией или должностью, каких-либо направлениях);

2) деформации, проявляющиеся в отношениях с близкими людьми вне работы (обратим внимание, на то, что, находясь на работе, деформация может не подавать никак признаков, и лишь дома, человек ведет себя недостойно по отношению к семье);

3) деформации, проявляющиеся в досуговой деятельности и т.п.

Важно подчеркнуть, что некоторые деформации проявляются исключительно на работе ( в домашних условиях человек «прекрасный семьянин»), или иной случай, только дома (обвинения в своих неудачах близких людей), или – и дома, и на работе весьма непристойное (деструктивное) поведение<sup>2</sup>.

По длительности (продолжительности) деформации могут быть:

1) длительные, затянувшиеся и проявляющиеся постоянно;

2) эпизодически проявляющиеся;

3) проявляющиеся в определенных (провоцирующих) ситуациях и т.п.

По деструктивной направленности:

1) на себя;

---

<sup>1</sup> Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология профессиональных деструкций. – М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2010. – 240 с

<sup>2</sup> *Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: Монография* / М.В. Полевая, Е.В. Камнева, Н.С. Пряжников, Л.А. Жигун, В.В. Бондаренко, Н.В. Анненкова, Р.А. Ширванов, З.И. Борисова, Ю.А. Жуйкова, В.В. Казьмина, Е.А. Урожек. – М.: СВИБТ, 2017. - 189 с.

2) на других;

3) на работу (включая коллег, руководителей, партнеров, заказчиков, посетителей и т.п.);

4) на вышестоящее руководство (в управлении, в департаменте, в стране);

5) на весь мир.

По креативности:

1) примитивные деформации (однообразные, предсказуемые, с кого-то скопированные, демонстративно-эпатажные);

2) высококреативные, изобретательные (часто сложно опознаваемые или выдаваемые за «неординарные» проявления личности);

3) в крайних случаях – близкие к паталогическим проявлениям (принимаемые как болезнь или имитируемые под болезнь).

По степени осознанности:

1) неосознаваемые (в плане разрушительных для работы и для межличностных отношений);

2) слабо или ложно осознаваемые (иногда даже выдаваемых за личные «достижения»);

3) хорошо осознаваемые (где сама осознанность таких состояний может рассматриваться как условие их преодоления с участием самого работника либо через саморазвитие, либо с помощью психологов и руководителей).

По уровню зависимости личности от других людей и обстоятельств:

1) полная зависимость (где «профессиональная деформация» рассматривается как отсутствие у работника собственной позиции, покорность другим людям и, как следствие, вовлечение его в сомнительные дела);

2) вынужденная зависимость (когда работника чем-то шантажируют, и он вынужден вести себя деструктивно по отношению к своей работе и другим людям);

3) частичная зависимость (в определенных обстоятельствах и в присутствии определенных людей, например, в ходе показушных «проверок» по сомнительным показателям);

4) независимая позиция («профессиональная деформация» вполне осознанна и реализуется работником, скорее всего, в каких-то корыстных целях)<sup>1</sup>.

Таким образом, виды «профессиональных деформаций» социальных работников во многом определяются теми целями, ради которых строится та или иная классификация, т.к. в основе классификации – тот или иной важный для анализа параметр. Но поскольку цели могут быть разными, то целесообразно строить классификации «профессиональных деформаций» социальных работников по различным основаниям.

### **1.3. Причины и профилактика профессиональной деформации социальных работников**

Профессиональные деформации могут проявляться по-разному, в зависимости от ряда обстоятельств.

За основную причину синдрома психологи указывают на разделение труда и узкую специализацию труда. Из этого вытекает «профессиональный характер человека», где профессиональный опят играет большую роль<sup>2</sup>.

Причины профессиональной деформации включают в себя объективные и субъективные факторы. Главным объективным фактором, способствующим на деструкцию социальных работников, служит ухудшение социально-экономических условий жизнедеятельности, нарушение баланса в се-

---

<sup>1</sup> *Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: Монография / М.В. Полевая, Е.В. Камнева, Н.С. Пряжников, Л.А. Жигун, В.В. Бондаренко, Н.В. Анненкова, Р.А. Ширванов, З.И. Борисова, Ю.А. Жуйкова, В.В. Казьмина, Е.А. Урожек. – М.: СВИВТ, 2017. - 189 с.*

<sup>2</sup> *Самоловских О.С. Особенности профессиональной деформации педагогических работников образовательных учреждений // Молодежный научный форум: электр. сб. ст. по мат. I междунар. студ. науч.-практ. конф. № 1(1). URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF\\_interdisciplinarity/1\(1\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_interdisciplinarity/1(1).pdf) (дата обращения: 13.05.2019)*



мейных отношениях, низкий показатель материального обеспечения<sup>1</sup>. Эта проблема относится не только к социальным работникам, она охватывает многие профессиональные сферы.

Примечательно, что рост профессиональной деятельности так же можно сказываться на рост профессиональной деформации. На это может повлиять неожиданный провал почти реализованные планов. Ухудшение состояния здоровья, связанное с возрастом, ослабление психологических и интеллектуальных процессов, упадок физических сил социального работника – все это весьма важные возрастные психологические изменения. Весомым субъективным фактором нужно обозначить личностные и психологические качества сотрудника (агрессивность, пассивность).

Главной причиной отсутствия результатов своей профессиональной деятельности является пассивность социального работника, отсюда следуют и отсутствие мотивации, и отсутствие развития работника. В профессиональной деятельности может произойти застой, так как сотрудник не имеет желания саморазвиваться, ленится и нечего не делает для улучшения рабочей деятельности. Все это может привести к отрицательным последствиям.

Еще одним очень значимым субъективным фактором профессиональной деформации является отсутствие культуры отдыха. Из-за невысокого уровня культуры отдыха или его отсутствия, социальные работники не имеют возможности правильно снимать стресс или перенапряжение, появляется невосприимчивость к новому, что приводит к профессиональной деформации.

Очевидно, что профессиональные деформации неизбежны, однако необходимы меры минимизации стрессовых ситуаций, как в профессиональной деятельности, так и за ее пределами для меньшей вероятности появления деформации личности социального работника.

---

<sup>1</sup> Гафнер В.В. Профессиональная деформация и профессиональная компетентность педагога // ОБЖ. Основы безопасности жизни, 2012. – № 10. – С. 22-24.

Профилактика профессиональной деформации – это комплекс предупредительных мероприятий, направленных на снижение вероятности развития и проявлений профессиональной деформации, в который включены меры как психологического, так и непсихологического организационно-управленческого, воспитательного характера<sup>1</sup>.

Психологическую профилактику профессиональной деформации личностных качеств необходимо выстраивать таким образом, чтобы проводимые мероприятия содействовали полноценному социально-профессиональному развитию личности социального работника, предупреждали возможные кризисы, личностные и межличностные конфликты. Данный аспект профилактики должен включать разработку рекомендаций по улучшению социально-профессиональных условий самореализации личности работника в профессиональной деятельности<sup>2</sup>.

Методами, способствующими самореализации личности социального работника, могут быть: личностно ориентированная терапия, участие в психотерапевтических группах, проведение тренингов, направленных на нормативно-ценностную коррекцию, которая предполагает внесение определенных направлений в индивидуально-личностную систему норм и поведенческих эталонов.

А.В. Попова считает, что профилактика деформации должна включать в себя «постоянную мотивацию сотрудников, в их профессиональном развитии»<sup>3</sup>. Перспектива карьерного роста, перспектива востребованности, вот что позволит работнику иметь высокий уровень удовлетворенности содер-

---

<sup>1</sup> *Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: Монография / М.В. Полевая, Е.В. Камнева, Н.С. Пряжников, Л.А. Жигун, В.В. Бондаренко, Н.В. Анненкова, Р.А. Ширванов, З.И. Борисова, Ю.А. Жуйкова, В.В. Казьмина, Е.А. Урожек. – М.: СВИБТ, 2017. - 189 с*

<sup>2</sup> *Девятковская И.В., Сыманюк В.Ф. Профилактика и коррекция социально-профессиональных деформаций личности руководителей образовательных учреждений // Социально-профессиональная мобильность в XXI веке. Сборник материалов и докладов Международной конференции. – Екатеринбург, 2014. С. 280-286.*

<sup>3</sup> *Попова А.В. Профилактика профессиональных деформаций// Вестник МГУУ, 2015. №4. С.39-44.*

жания и характера в своей профессиональной деятельности<sup>1</sup>. К качественным методам профилактики автор указывает на важность возможности профессионального развития сотрудников через дополнительное профессиональное образование: стажировки, курсы повышения квалификации, переподготовку, дистанционное образование. Необходимость включения преподавания такой дисциплины, как «Психология профессиональной деятельности», так же различные мероприятия по профилактике профессиональной деструкций.

Л.В. Абдалина выделяет несколько направлений психологического и непсихологического характера профилактики профессиональной деформации, в которые необходимо включение психологических (например, тренингов и т.п.); педагогических (создание профессионально-развивающей среды) и медицинских аспектов (проведение постоянных долгосрочных лечебно-профилактических мероприятий), а также проведение досуговых мероприятий<sup>2</sup>.

Д.Г. Трунов выделяет следующие направления профилактических мероприятий:

1. Профессиональный рост, или приспособление себя к работе. У сотрудников социальной работы часто начинается развитие эмпатических качеств (сопереживание, сострадание и т.д.). Профессиональнее будет, если все это будет проходить более отвлеченно от собственных эмоций и чувств. Для большего развития, работник посещает тренинги, на которых он будет обретать навык профессионализма, учиться абстрагироваться от психоэмоционального давления, развивать свою личность.

2. Приспособление работы к себе. Это противоположное направление. Работа должна быть приспособлена к работнику. Это направление предпо-

---

<sup>1</sup> Полевой С.А. Особенности процесса отбора специалистов в проектную команду // Социально-психологические факторы устойчивого социальноэкономического развития // Материалы Всероссийской научной конференции. 17 - 18 ноября 2016 года, Москва. – М.: СВВТ, 2016. С. 118-122.

<sup>2</sup> Абдалина Л.В. Психологическая компетентность как фактор профилактики профессиональных деформаций руководителя // Известия Воронежского государственного педагогического университета. 2016. № 1 (270). С. 62-64.

лагают изменение профессиональных, организационных и других рамок, адаптацию их к себе. Конечно, их можно и нужно менять. Однако, эти изменения – главным образом внешние (например, изменение условий труда) – и практически не касаются содержания работы.

3. Эмоциональное спокойствие. Минимализация эмоциональных затрат, связанных с деятельностью сотрудника к мероприятиям, направленным на поддержание устойчивого психологического состояния человека можно отнести различные приемы «психологической защиты», оберегающие сотрудника от «вовлеченности в процесс»; сюда же относятся «контроль контрпереноса», «разделение ответственности», формализация и структурирование своей деятельности и прочее. В результате выработки устойчивого психологического состояния получается, что работа становится стандартной, где специалист уже спокойно выполняет свои обязанности.

4. Восстановление. За все время своего профессионального становления, работник проходит через множество потерь, и это мероприятие направлено на то, чтобы восполнить эти потери. Сюда входят всевозможные способы и методы, компенсации утраченных усилий и стимулирующие мероприятия: признание в виде благодарностей от посетителей и коллег; материальные вознаграждения, за достойные результаты и многое другое.

Использование комплекса мероприятий, направленных на предупреждение возникновения и ликвидацию развития различных факторов риска, а кроме того, корректировка профессионально-личностных деформаций – в этом и заключается суть профилактики профессиональной деформации личности социального работника. Таким образом, для успешного проведения профилактики необходимо:

- 1) Детекция групп риска профессионально-личностных деформаций и контроль их возникновения;
- 2) диагностика признаков произошедшей деформации личности;
- 3) выявление факторов, вызвавших их возникновение;
- 4) принятие мер по устранению действия этих факторов;

5) корректировка деформаций личностно-профессиональных характеристик социального работника посредством как ликвидации причин, оказывающих воздействие на их возникновение, как устранения причин, вызывающих их возникновение, так и изменения недопустимых профессионально-личностных моделей его поведения

В случаи развития профессиональной деформации, она проходит три основных стадии, которые в разной степени сказываются на результативность профессиональной деятельности: начальная, средняя и глубинная стадии.

Начальная стадия – минимальный уровень проявления профессиональной деформации – несущественные, практически не заметные изменения в личности. Социальный работник только начинает овладевать профессиональными навыками, строит свою модель выполнения поставленных целей, но еще вне глобальной зависимости от профессиональных обязанностей. Во время этой стадии, деформация ни то что несет за собой деструкцию, она практически не приносит отрицательного влияния, и даже напротив, способствует решению ситуативных профессиональных задач. Как правило, так происходит, потому что есть некий психологический барьер, который представляет собой уменьшение остроты восприятия негативных, психотравмирующих факторов деятельности, осознание происходящего, как обычная ситуация. Благодаря такому явлению психологические и эмоциональные затраты на выполнение профессиональной деятельности минимизированы, эмоциональное самочувствие стабилизированно.

Средняя стадия существенно отличается от начальной. Личность переживает колоссальные количественные и качественные профессиональные нарушения. Со временем начинает проявляться чрезмерная выраженность профессиональных важных качеств, следствием чего, происходит трансформация в свою противоположность. Те важные качества социального работника, такие как: внимательность, уверенность в успех, спокойствие –

преобразуются в формальную вежливость, в острую самоуверенность, равнодушие, придирчивость, педантизм и многое другое.

В личности начинается борьба: черты характера, которые ценились и уважались в итоге расцениваются как неважные; со временем сам же работник начинает подавлять их в себе как «ненужные» или «мешающие». Исчезает обязательность выражать такие чувства, как оптимизм, гуманность, желание оказать помощь, утрачивается убежденность в эффективности предоставления помощи нуждающимся категориям граждан.

Изменяется подход к клиентам, возникает предвзятое мнение, ярко выражены профессиональные стереотипы: «алкоголика никогда не исправить», «бесполезно помогать тем, кто не хочет исправиться» и т.д. Выражается более ярко стремление к порицанию «сам виноват», «иждивенцы» и т.п. Пропадает объективная оценка своих поступков и самокритичность. Стиль профессионального общения переносится на бытовое общение и поведение. Профессиональные интересы начинают устойчиво доминировать место и подчинять себе все другие, в том числе и семейные.

Наконец профессиональная деятельность становится единственно важной и желательной сферой активности личности (проводят свой досуг с подопечными, телефонные разговоры на бытовые темы с клиентами и т.д.). Формирование достаточного профессионального опыта завершается. Работник уже хорошо ориентируется в том, какими обязанностями можно пренебречь или подменить их своим толкованием без риска наказания за это. Основой этого становятся искажения сознания социального работника, его нравственная ненадежность, психологическая неустойчивость.

На глубинном уровне профессиональная деформация поражает личность в целом, человек попадает в сильную зависимость от профессиональной сферы. Актуализируются социально нежелательные свойства характера: агрессивность, эмоциональная черствость, мстительность, грубость, цинизм; доминируют определенные такие психические состояния, как: апатия, скука, раздражительность, разочарование. Может формироваться так называемая,

социопрофессиональная изоляция: с одной стороны, ощущение общности, например, корпоративной с узким кругом желаемых для общения коллег, а с другой стороны - равнодушное, пренебрежительное отношение к разным категориям клиентов. На глубинном уровне профессиональной деформации, при, казалось бы, общем благополучии, возможно возникновение серьезных срывов и неудач, связанных с ослаблением самоконтроля, самоуверенностью, потерей творческого подхода к решению новых задач и адекватного отношения к своему профессиональному опыту.

Не допустить формирование проявлений профессиональной деформации можно. Люди с развитой рефлексией, обладающие умением объективно оценивать себя, умеющие замечать истинные причины внутриличностных изменений, не «прячущиеся» от самого себя за щадящими самооценку объяснениями своего поведения. Люди с широким кругозором, имеющие интересы вне профессионального круга, общающиеся с людьми других сфер деятельности, гармонично и личностно развивающиеся смогут противостоять профессиональным рискам и профессиональным деформациям. Способность «оставлять на рабочем месте» решение профессиональных задач, психологически переключаться на взаимоотношения с родными и близкими, грамотно организовывать отдых и досуг – вот основа защиты от профессиональной деформации.

Важно отметить, что все это возможно лишь при наличии у социального работника адекватной самооценки, активной позиции в отношении собственной личности, жизнедеятельности, ориентации на личностный и профессиональный рост. Следовательно, первым и очень важным шагом по пути личностного саморазвития, включающего повышение культуры самосознания, является процесс самопознания специалистом своей личности на основе знания психологических закономерностей и принципов, содержания и характеристик психических познавательных, эмоциональных и волевых процессов, состояний и свойств.

Отмечается ряд проблем в организации работы по предупреждению профессиональной деформации, связанных с деятельностью психологических служб учреждений социальной защиты населения. Так, нехватка штатных психологов и отсутствие условий для их работы, недостаточная обеспеченность техническими средствами существенно затрудняет проведение профилактических мероприятий. Актуальность проблемы предупреждения профессиональной деформации личности социального работника обуславливает активизацию деятельности всех субъектов работы со всем коллективом, а также совершенствование организации профессиональной психологической подготовки и психопрофилактической работы в учреждениях социальной защиты населения.

Сегодня почти каждый не сомневается в необходимости и очевидной пользе уметь самостоятельно управлять своим психическим состоянием, особенно в кризисных, рискованных и нестандартных ситуациях. Но, несмотря на эту очевидность, люди часто отвергают эту необходимость. Это относится и к социальным работникам. Совершенствование и развитие психологического потенциала социальных работников особенно важно сейчас, в условиях искажения ценностных ориентаций, сужения сферы потребностей некоторых граждан до исключительно потребительского или иждивенческого уровня, роста преступности, алкоголизма, семейного неблагополучия и т.д.

Социальные работники должны обладать психологическим потенциалом, способным противостоять их профессиональной деформации. Даже физически здоровый и психологически устойчивый к стрессам человек, но постоянно испытывающий эмоциональные перегрузки, может терять контроль над своим состоянием, что ведет к потере как физической, так и психологической энергии, сужению сознания, концентрации его только на стресс-факторах. Результатом такого положения частичная или полная дезорганизация поведения, что может ввергнуть человека в панику и эмоционально истощить человека. Для избегания таких срывов, необходимо формировать умения и овладевать навыками в любых ситуациях сохранять



уравновешенность, «дисциплинированность чувств» и самообладание. Этого можно достичь в процессе длительной и систематической работы над собой в режиме психической саморегуляции.

Таким образом, для успешного предупреждения и преодоления последствий профессиональной деформации у социальных работников необходимо: личностное саморазвитие работников всех уровней и полномочий и умения самостоятельно управлять своим психическим состоянием. Предотвратить возникновение и развитие проявлений профессиональной деформации легче, чем бороться с ее последствиями. Ведь это не внезапное поражение, а протяженный во времени процесс, в котором активно участвует сам человек и его профессиональное окружение. Своевременно заметив симптомы, можно справиться с болезнью самостоятельно. Действенным способом предупреждения профессиональной деформации является своевременное и компетентное информирование специалистов о ее симптоматике и причинах ее развития. Чтобы предупредить деформацию необходимо изучить мотивы выбора профессии, постоянно фиксировать проявления стресса, создавая систему поддержки и за пределами рабочей ситуации .

Внедрение на рабочих местах принципов супервизии является еще одним важным условием предоставления качественных услуг. Супервизия дает возможность специалисту увидеть себя «со стороны», оценить свои знания, обсудить с коллегами возникшие трудности в работе с клиентом, проанализировать работу и разработать перспективный план на следующий период. Создание обучающей среды тоже условие для эффективного предупреждения профессиональной деформации специалиста. Необходимо осваивать приемы борьбы с эмоциональной перегрузкой, ежедневно снимать напряжение посредством занятий спортом, медитациями, музыкой, способами релаксации и т. п. Правильно организовывать отдых на выходных между производственными делами. Важно уметь разделять личное и профессиональное пространство жизни. Необходимо заниматься любимыми делами, хобби даже при крайне напряженном графике работы, находить время

для общения с друзьями и близкими. Человеку помимо работы необходимо иметь яркую и насыщенную жизнь, что делает его профессионально успешным.

Способами предупреждения и преодоления профессиональной деформации специалиста по социальной работе выступают:

1. Повышение уровня социальной, психологической, общепедагогической, предметной компетентности и аутокомпетентности - способности эффективно взаимодействовать с людьми, анализировать социальные ситуации, знать свои личностные особенности и определять эмоциональные состояния других людей, выбирая адекватные способы взаимодействия с ними. Для этого необходимо:

- развить гибкость поведения, формировать активные установки на общение;
- повышать коммуникативную компетентности;
- снимать психологические барьеры, освобождаясь от стереотипов;
- уметь слушать;
- уметь ориентироваться в конфликтных ситуациях;
- овладеть приемами диагностики и самодиагностики восприятия себя и других;
- выработать индивидуальный стиль общения;
- расширять личностный экспрессивный репертуар;
- уметь формулировать и переформулировать личностные проблемы клиентов;
- повышать уверенность в себе;
- понимать механизмы и структуру социального взаимодействия.

2. Проведение диагностики профессиональных деформаций и выработка стратегий предупреждения и преодоления профессиональных деформаций.

3. Участие в тренингах личностного и профессионального роста.

4. Рефлексия профессиональной биографии и составление альтернативных сценариев личностного и профессионального роста.

5. Предупреждение развития профессиональной дезадаптации молодого специалиста по социальной работе.

6. Овладение приемами самокоррекции профессиональных деформаций.

7. Постоянное самообразование.

8. Проведение среди специалистов и социальных работников конкурсов, олимпиад, смотров профессиональных достижений.

9. Внедрение нового «дополнительного» ресурса – ежегодный мониторинг на профессиональную деформацию и создание программы предупреждения и преодоления профессиональной деформации, включая семинары-тренинги, профессиональное портфолио и др.

Некоторые симптомы профессиональной деформации, можно предупредить путем их осознания и вербализации. Целенаправленная работа по предупреждению и коррекции профессиональных деформаций должна стать одной из значимых характеристик профессиональной компетентности специалиста по социальной работе, а учет влияния профессиональных деформаций на качество профессиональной деятельности на различных ее направлениях.

Специалисты выделяют три группы факторов, которые препятствуют или исключают возможность появления профессиональной деформации. К первой группе относятся способы, связанные с направленностью личности. Высокий уровень культуры работника дает возможность для большего выбора альтернативных моделей поведения. Это основа и физического выживания. Вторая группа представлена устойчивостью личностных структур, развитостью профессионально значимых личностных качеств, которые являются базой для противодействия любым деструктивным условиям. Третья группа характеризуется уровнем овладения профессиональными «психотехниками». Каждый должен уметь регулировать свое эмоциональное состоя-

ние, используя высокоэффективные психотехнологии защиты от профессиональной деформации.

Таким образом, можно сделать следующий вывод. Профилактика профессиональной деформации личности социального работника состоит в применении комплекса мероприятий, направленных на предупреждение возникновения неблагоприятных причин, устранение факторов риска их развития, а также корректировка профессионально-личностных деформаций. Следовательно, для проведения профилактики необходимы: выявление групп риска профессионально-личностных деформаций и оценка опасности их возникновения; диагностика признаков произошедшей деформации личности; выявление факторов, вызвавших их возникновение; принятие мер по устранению действия этих факторов; корректировка деформаций личностно-профессиональных характеристик социального работника посредством как устранения причин, вызывающих их возникновение, так и изменения неприемлемых профессионально-личностных моделей его поведения

Именно благодаря профилактике профессиональной деформации социальный работник сможет правильно ориентироваться в собственных психических состояниях, адекватно оценивать их и эффективно управлять собой для сохранения и укрепления собственного психического здоровья и, как следствие, достижения успеха в профессиональной деятельности, а также оптимизации психологического климата и межличностного взаимодействия в коллективе.

## **ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ ЛИЧНОСТИ У РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ И ПРОФИЛАКТИКИ**

### **2.1. Исследование профилактики профессиональной деформации у специалистов социальной сферы КЦСНО «Малахит»**

КЦСОН «Малахит» основан в 2013 году. «Малахит» является пилотной площадкой Министерства социальной политики Свердловской области и считается одним из самых крупных в России в целом.

В центре осуществляется работа с такими группами лиц как: инвалиды, ветераны, граждане, попавшие в трудную жизненную ситуацию, оказывают помощь семьям и проводят профилактику социального неблагополучия, заботятся о детях сиротах, проводят социальную реабилитацию с ограниченными возможностями здоровья. Так же здесь можно поучаствовать в активной волонтерской работе.

С самого начала основания учреждением «Малахит» руководит директор Надежда Александровна Толстоброва.

Объединенный центр имеет возможность оказывать полный комплекс социальных услуг практически всем категориям граждан района, нуждающимся в социальном обслуживании, - детям, семьям с детьми, пожилым людям, инвалидам, лицам без определенного места жительства. В соответствии с действующим законодательством, социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, полустационарной и стационарной форме. Основными принципами работы центра «Малахит» является доступность, добровольность, адресность, конфиденциальность.

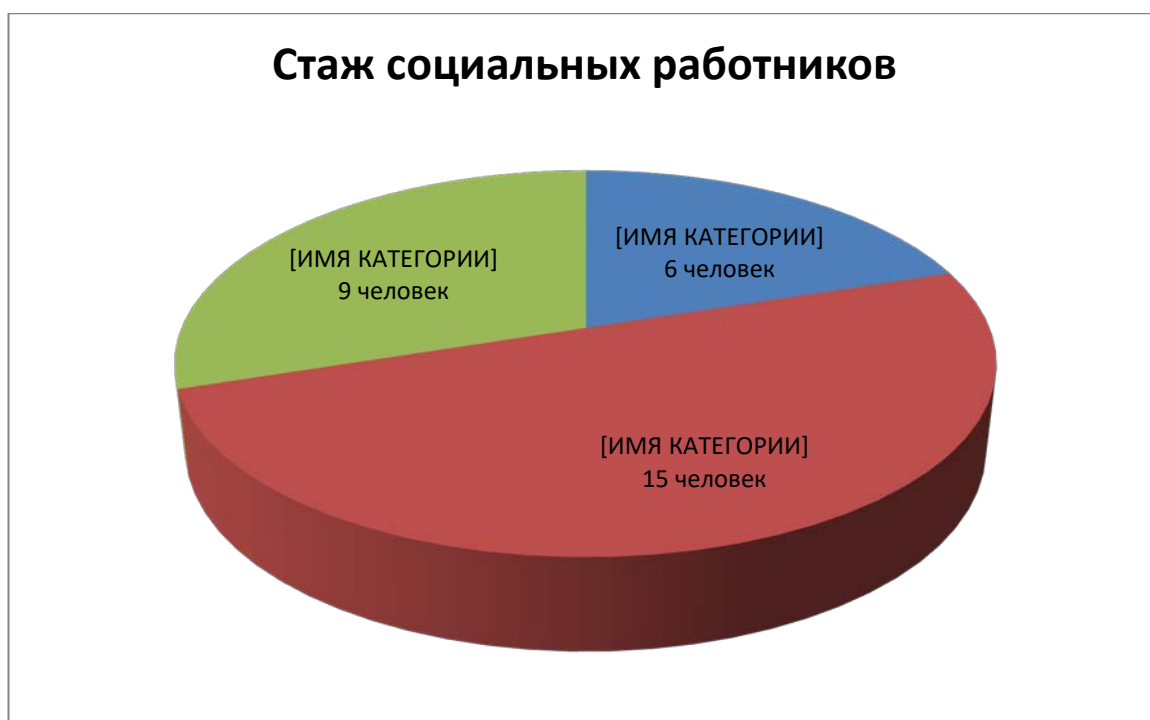
В структуру Центра входит 23 структурных подразделения.

Работа с семьей – одно из приоритетных направлений деятельности учреждения. Под руководством Надежды Александровны, в Центре создана комплексная система социального сопровождения и социального обслуживания семей с детьми, направленная на укрепление нравственного, физического, психологического здоровья семей. Главным преимуществом объединённого центра «Малахит» является обеспечение профилактики и комплексного диагностирования семьи, как целостной модели общества.

Руководство учреждения поддерживает идею здорового образа жизни и заинтересованно в развитии диалога с сотрудниками, через их вовлеченность в мероприятия, поддерживающих их физический тонус, развитие двигательной активности, а также направленных на укрепление корпоративных связей и сплочение коллектива. Трудовой коллектив состоит из сотрудников, каждый из которых является личностью с определенным уровнем, жизненным опытом и личностными ценностями. Совместно с медицинским персоналом учреждения были выявлены потенциальные факторы риска (эмоциональное выгорание, низкая физическая активность и прочее), разработаны целенаправленные рекомендации по здоровью сбережению сотрудников, что и нашло себя в программе «Здоровый сотрудник – успешный коллектив»

Для диагностики проявлений профессиональной деформации у социальных работников, было проведено прикладное социальное исследование «Профилактика профессиональной деформации социальных работников» среди специалистов учреждений социальной защиты населения г. Екатеринбурга. Всего участниками исследования стали 30 человек - социальные работники ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Екатеринбург».

Стаж сотрудников менее 5 лет у 6 человек, от 5 до 10 лет -15 человек, более 10 лет – 9 человек (рисунок 1.)



*Рисунок 1. Диаграмма распределения респондентов по стажу работы*

Было проведено исследование: выявить проявления профессиональной деформации личности у социальных работников и разработать рекомендации по их профилактике.

Для оценки уровня эмоциональной деформации социальных работников мною применялся метод анкетирования. Анкета содержала вопросы открытого и закрытого характера. (приложение 1).

Для исследования проявлений профессиональной деформации личностных качеств социальных работников применялись психологических тесты, исследующие: уровень профессионального выгорания; самооценку личностных качеств; уровень подверженности профессиональному стрессу; удовлетворенность содержанием и характером работы, методика «Семь радикалов». Исследование профессионального выгорания проводилось с помощью опросника «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированного Н.Е. Водопьяновой (приложение 2).

В связи с тем, что основной причиной развития профессионального выгорания является профессиональный стресс, приводящий к снижению эффективности труда и находящий отражение во всем процессе жизнедеятельности человека, для определения подверженности стрессу, мной был выбран «Тест на стрессоустойчивость» (приложение 3).

Результаты проведенного анкетирования позволяют сделать следующие выводы.

19 работникам из 30 опрошенных (70%) интересно заниматься своей профессиональной деятельностью, и 5 сотрудников затрудняются ответить (рисунок 3).

19 человек считают, что должность, которую они занимают, соответствует их способностям, тогда как 8 человек – удовлетворены профессиональным интересам, а 3 человека не уверены в этом



***Рисунок 2. Анализ распределения ответов на вопрос «Посещали ли Вас когда-нибудь мысли о смене работы?»***

При этом, мысли о смене работы посещали 8 респондентов, иногда об этом думают – 20. Остальные 2 не задумывались об этом никогда (рисунок

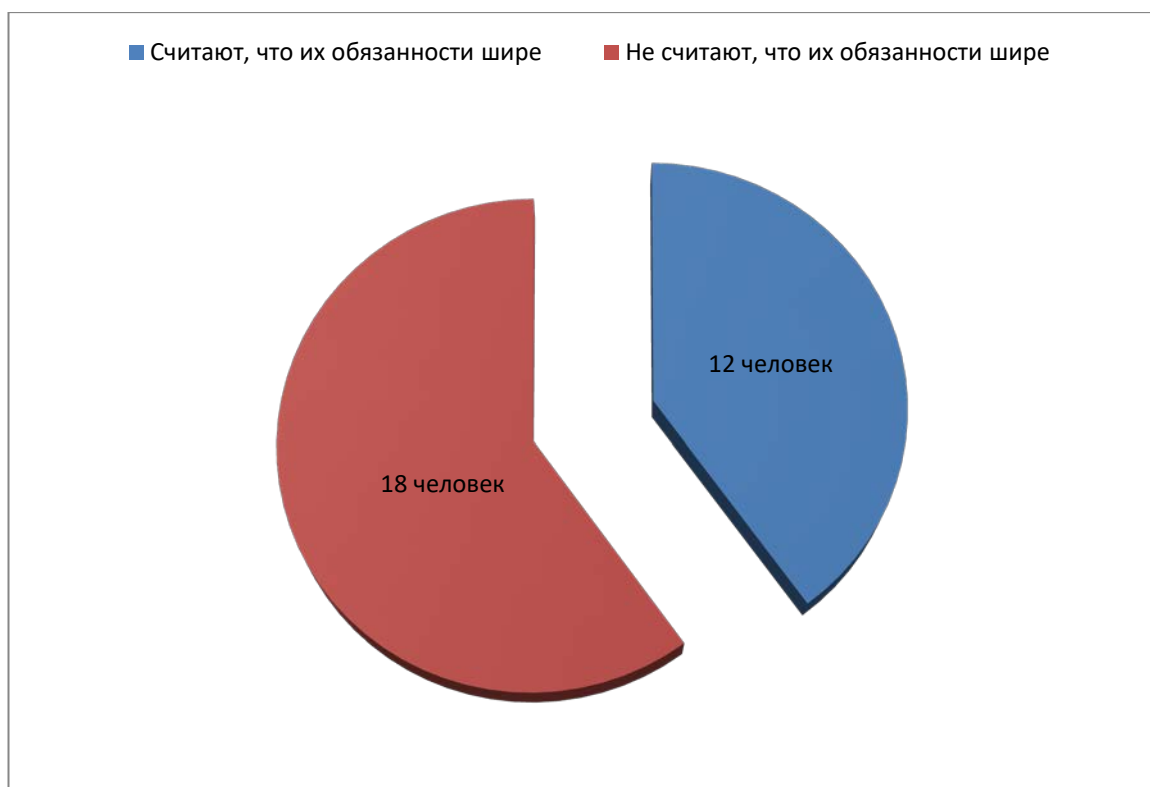


2). Примечательно, что все, кто думал о смене работы, не удовлетворены заработной платой.

Практически у всех сложились дружеские отношения с коллегами. И лишь у 3 опрошенных, такие отношения сложились не со всеми. Это говорит о том, что учреждение позитивно настроено на сплочении коллектива.

Близкими друзьями своих коллег по работе считают 12 людей. Из них 8 заявляют, что кроме коллег, у них больше нет друзей. 18 разделяют взаимоотношения на работе и вне ее, и считают, что «Коллеги есть коллеги, а друзья есть друзья».

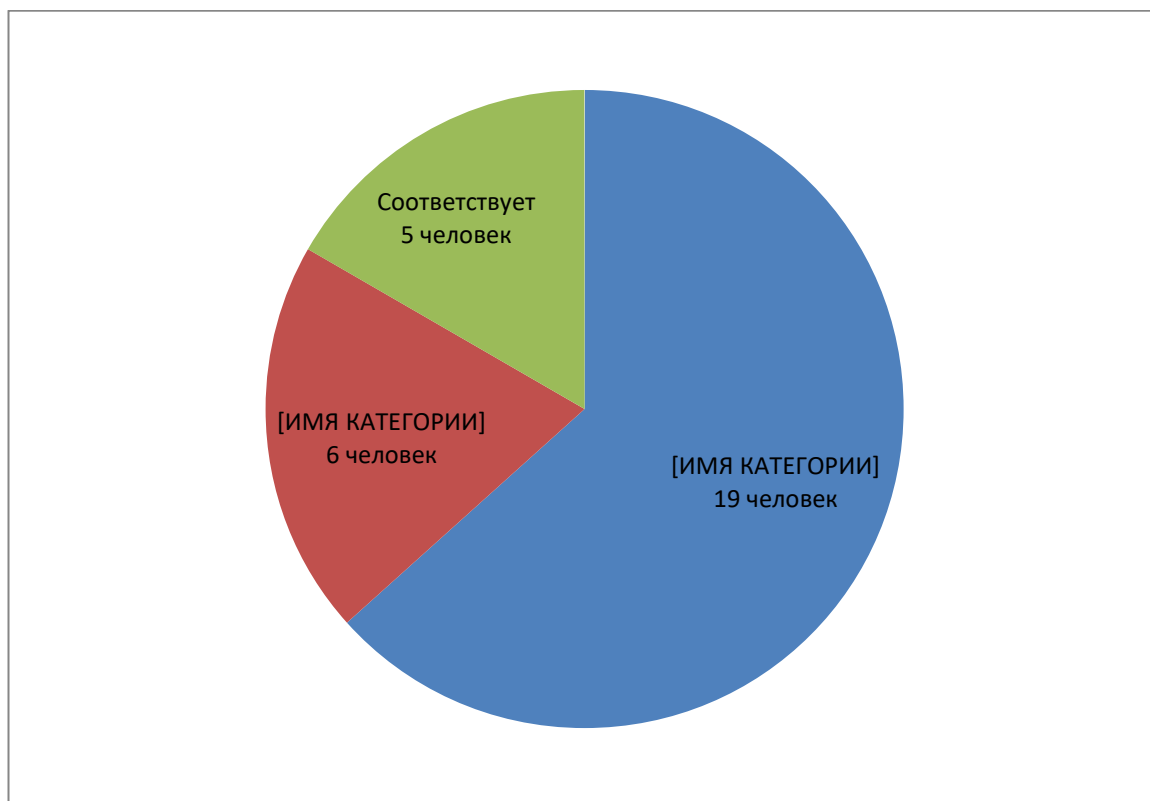
Примечательно, что ощутимая доля респондентов считает, что их профессиональные обязанности значительно шире, чем у коллег. Таких – 12 человек. Остальные 18 человек считают, что у них обязанностей ровно столько, сколько у других (рисунок 3).



*Рисунок 3. Анализ оценки объема профессиональных обязанностей*

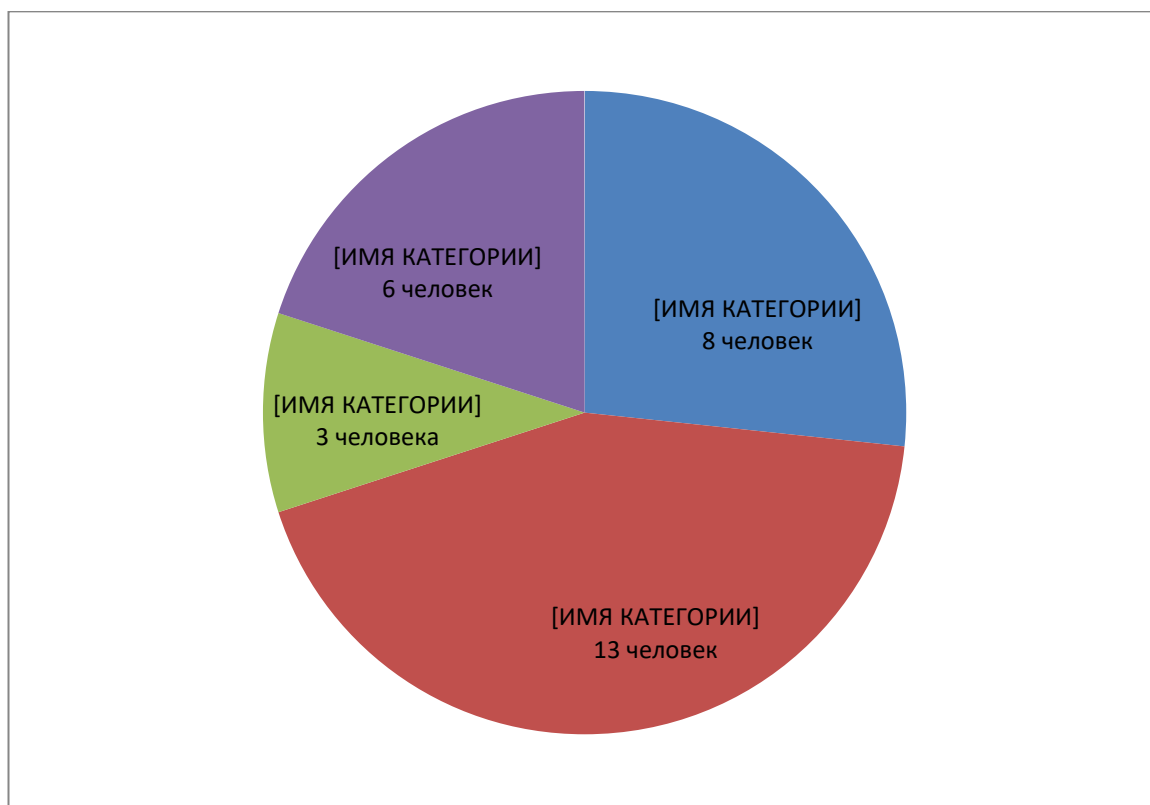
Отношения с вышестоящим руководством устраивают 28 человек из 30, что говорит об отсутствии психологических барьеров в общении с начальством. 2 человек отношения с начальством устраивают частично

Что касается степени удовлетворенности уровнем заработной платы, не все респонденты считают свою заработную плату справедливой. 19 человек считают, что размер заработной платы не соответствует выполняемой ими работе. Не совсем достаточной оплату труда считают 6 опрошенных. 5 человек считают, что вознаграждение является достаточным (соответствует) (рисунок 4). Большинство сотрудников не устраивает их заработная плата, но они остаются на местах, и не меняют работу. На это влияет несколько факторов: дружный коллектив, заинтересованность в работе, соц пакет, страх не найти более оплачиваемую работу.



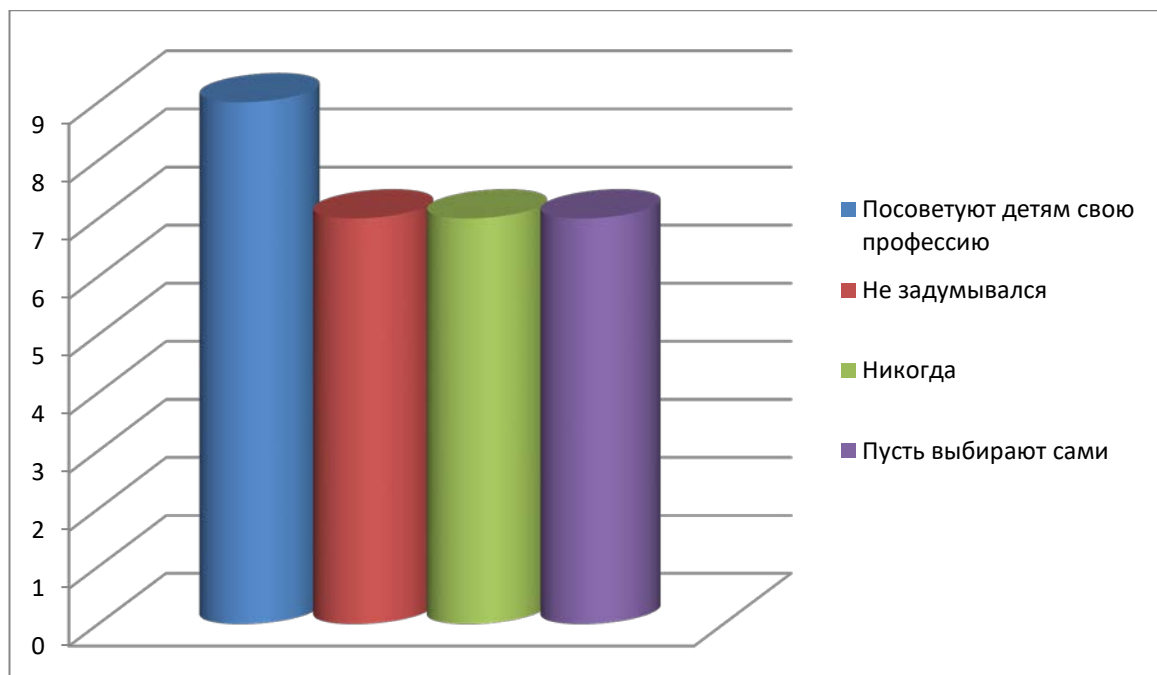
**Рисунок 4. Анализ степени удовлетворенности уровнем оплаты труда**

Престижной свою профессию считают практически все анкетированные: достаточно престижна среди других – 8 человек, такое же место по уровню престижа, как и другие – 13 человек, такая же, как и другие, но по некоторым пунктам выше – 3 человека. Никогда не задумывались над престижем своей профессии 6 респондентов (рисунок 4).



***Рисунок 5. Анализ престижности профессии социального работника***

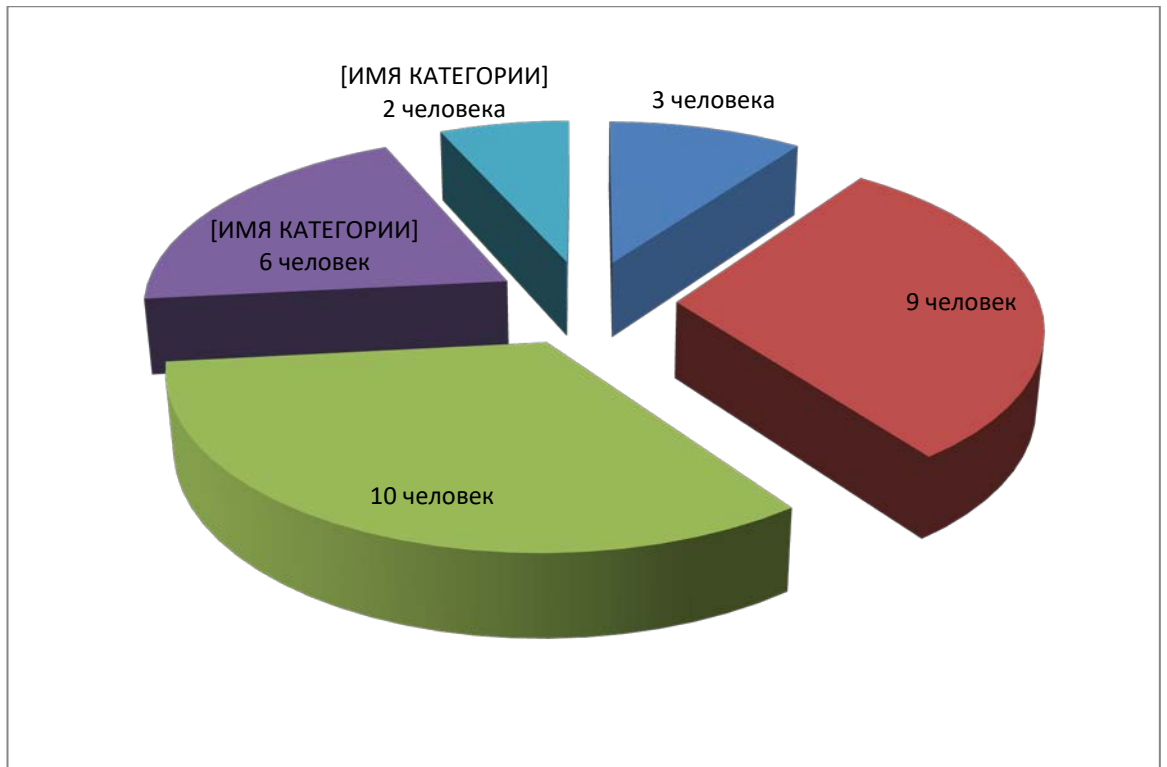
В то же время, посоветовать своим детям выбрать такую же профессию согласились только 9 опрошенных. Остальные сомневаются: «Не задумывался(ась)» - 7 человек, «Нет, никогда» - 7 человек, «Пусть выбирают сами» - 7 человек (рисунок 6).



***Рисунок 6. Анализ ответов на вопрос «Посоветуете ли вы детям свою профессию»***

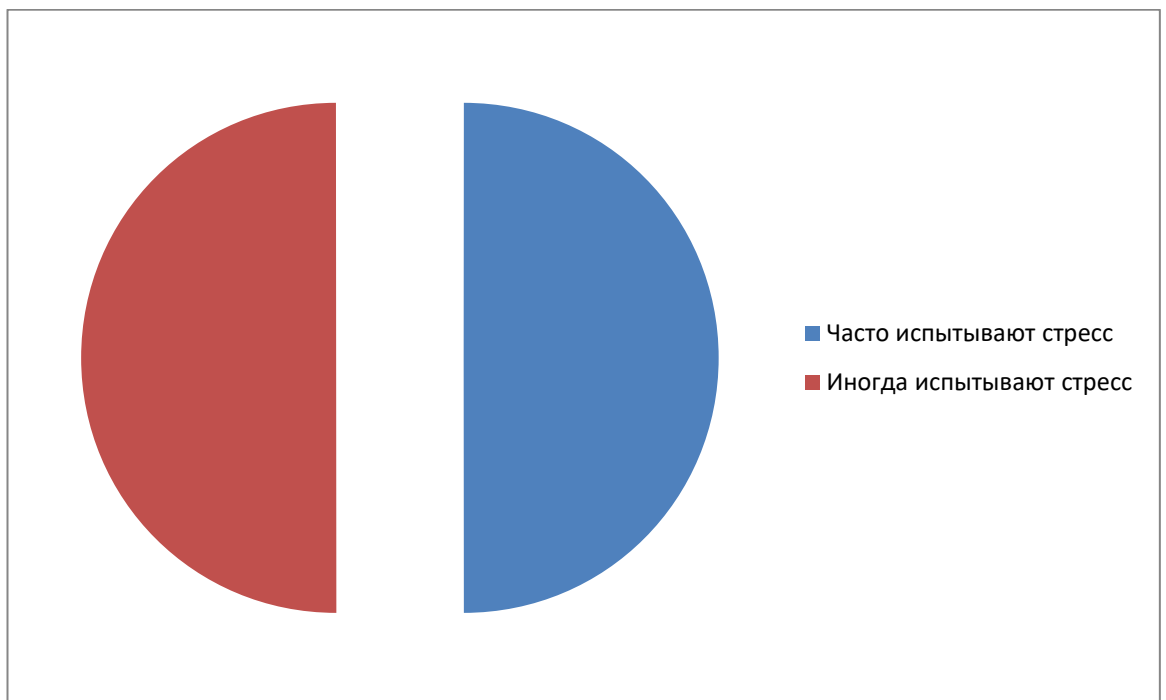
Различается уровень усталости респондентов. Так, немного устают на работе – 3 человека, устают ощутимо – 9 человек, значительно – 10 человек, устают сильно – 6 человека, устают так, что не хватает сил на другую деятельность – 2 человека (рисунок 7).

Такие результаты являются важным показателем в изучении профессиональной деформации. Усталость – психологическое состояние при утомлении. Она влияет на производительность и эффективность работы.



***Рисунок 7. Уровень усталости социальных работников***

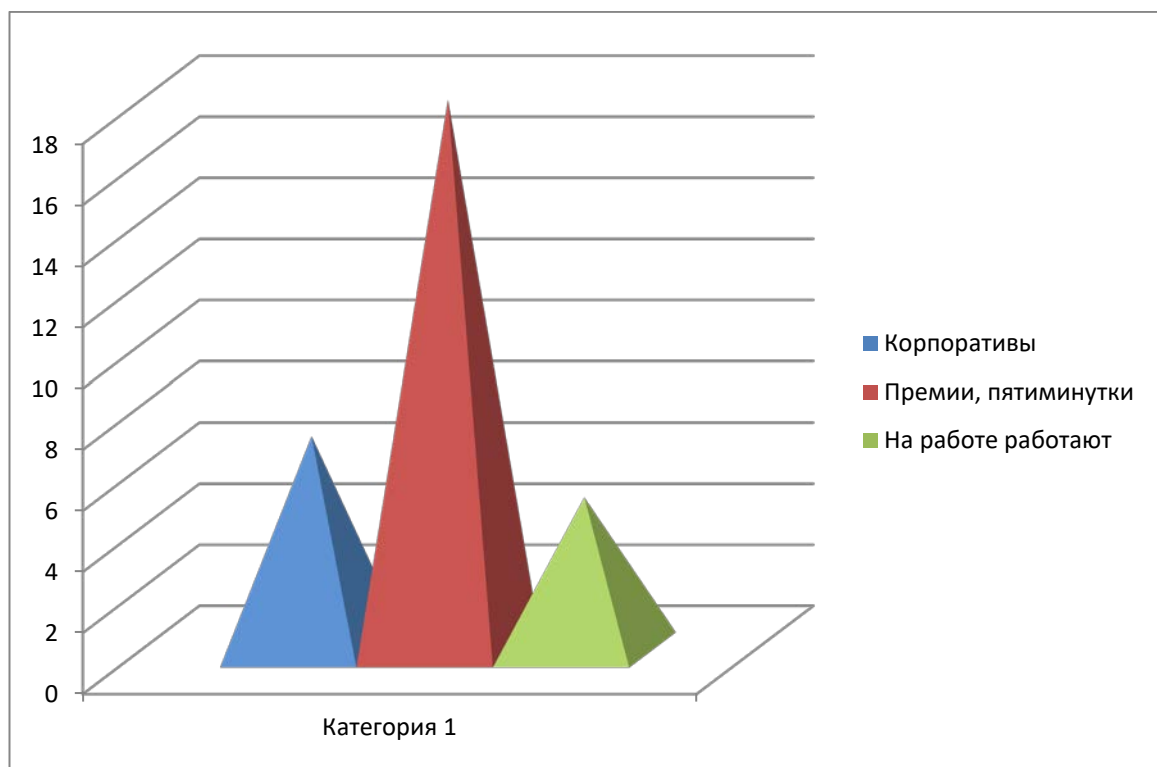
Половина опрошенных подтвердили, что они часто испытывают стресс на работе. Другая половина согласилась с тем, что стресс они испытывают иногда (рисунок 8)



***Рисунок 8. Анализ подверженности стрессу***

21 человек ждут начала отпуска с нетерпением, 4 человека - не стремятся уйти в отпуск, а, наоборот, с удовольствием работают. 5 респондентов ответили, что им сложно уйти в отпуск из-за слишком большой загруженности.

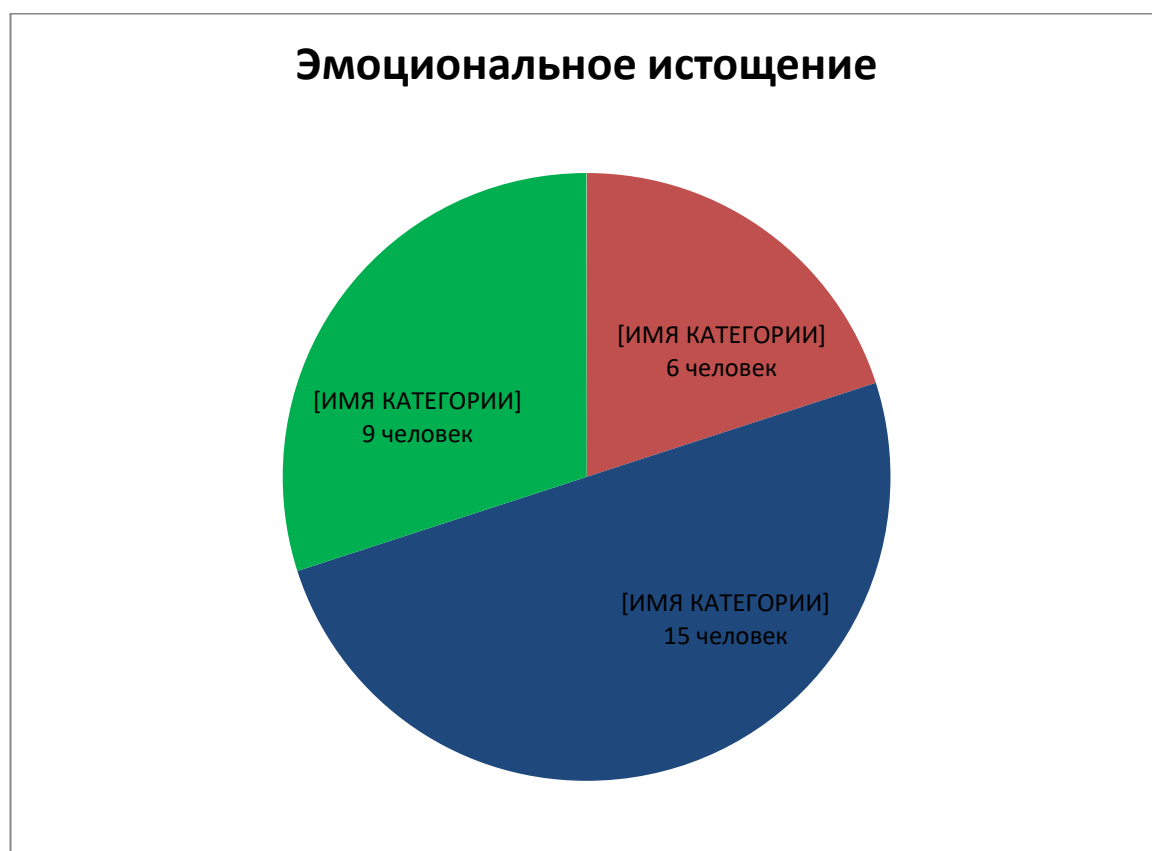
Лишь 7 человек согласились с тем, что совместные корпоративы являются эффективным средством для повышения работоспособности коллектива. Респонденты считают, что для поднятия рабочего настроения в коллективе можно выплачивать премии - 18 человек. Есть и такие, кто считает, что «На работе работают, а не развлекаются» - 5 человек (рисунок 9).



**Рисунок 9. Средства повышения работоспособности**

Анализ ответов на опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексона, адаптированный Н. Е. Водопьяновой проводится по трем показателям: эмоциональное истощение, деперсонализация, Редукция личных достижений.

Из 30 опрошенных у 6 человек уровень эмоционального истощения высокий, у 15 – средний, и у 9 человек низкий уровень эмоционального истощения (рисунок 10).

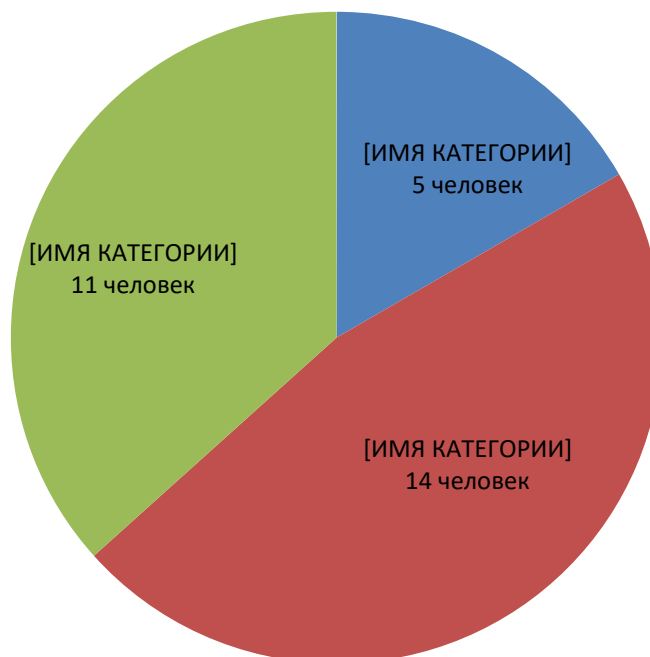


***Рисунок 10. Уровень эмоционального истощения социальных работников***

Эмоциональное истощение у 6 человек характеризуется снижением эмоционального фона, равнодушием или эмоциональным перенасыщением, опустошенностью, усталостью и бессилием, вызванным собственной работой. Такие люди раздражаются из-за незначительных, мелких событий, склонны к частым нервным «срывам» и т.п.

Показатель уровня деперсонализации опрошенных, распределился следующим образом: у 5 человек – высокий уровень, у 14 – средний, у 11 – низкий уровень деперсонализации (рисунок 11).

## Деперсонализация



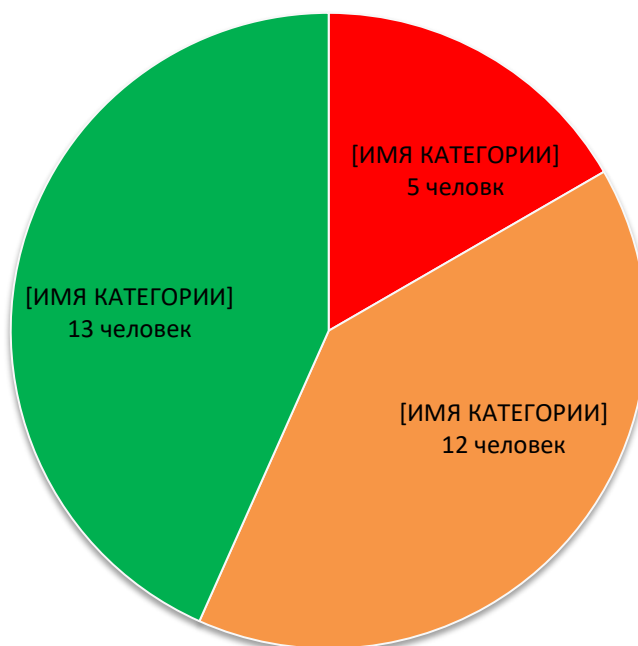
*Рисунок 11. Уровень деперсонализации социальных работников*

Деперсонализация проявляется в циничном отношении социальных работников к своему труду. Для людей с высоким уровнем деперсонализации характерны черствость, бессердечность, цинизм или грубость в общении с коллегами и клиентами.

Уровень редукции личных достижений у 5 человек из 30 высокий, у 12 – средний, у 13 – низкий (рисунок 12). Признаками редукции личных достижений является занижение своих достижений, потеря смысла и желания вкладывать собственные усилия на рабочем месте.



## Редукция личных достижений

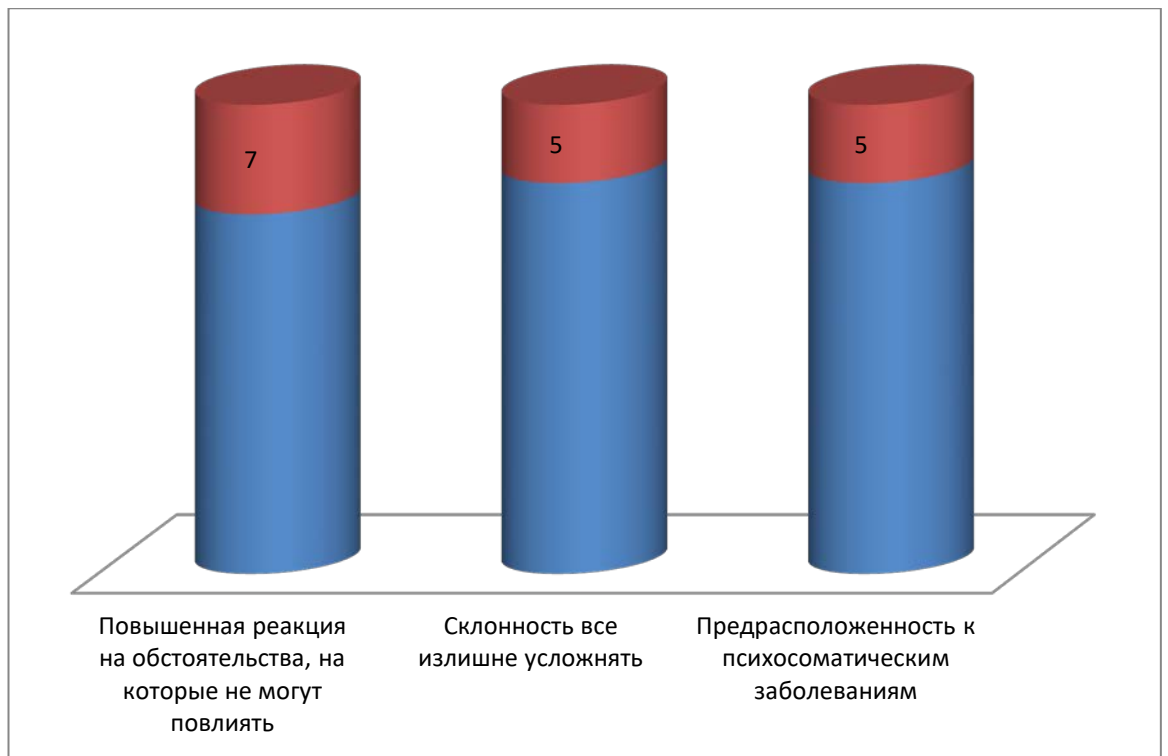


*Рисунок 12. Уровень редукции личных достижений социальных работников*

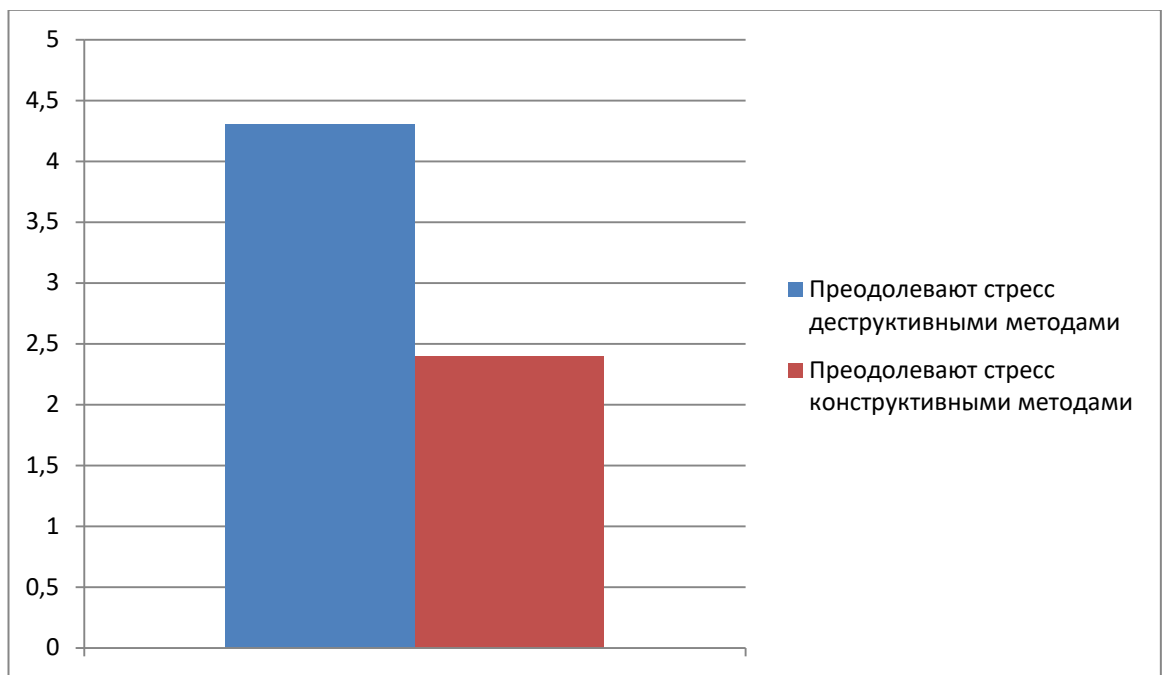
Далее рассмотрим результаты теста на стрессоустойчивость.

Повышенной реакцией на обстоятельства, на которые не могут повлиять отличается 7 человек из 30 тестируемых, склонностью все излишне усложнять – 5 человек, предрасположенностью к психосоматическим заболеваниям – 5 человек (рисунок 13).

Деструктивные способы преодоления стрессов свойственны 9 людям из 30, конструктивные - 21. (рисунок 14).



**Рисунок 13. Анализ результатов теста на стрессоустойчивость**



**Рисунок 14. Анализ результатов теста на стрессоустойчивость**

Таким образом, у некоторых анкетированных наблюдается процесс развития эмоционального выгорания.

Об этом говорят следующие факты:

- недовольство уровнем вознаграждения за свой труд;
- высокий процент считающих, что у них обязанностей больше чем у других;
- практически все, так или иначе, испытывают стресс на работе;
- есть такие, кто чрезмерно относится к своим обязанностям, что в последствие может привести к развитию сверх качеств (например, фанатизм работы).

Таким образом, большинство респондентов имеют высокую степень ответственности за свои результаты: работают до высокого уровня усталости, выполняют широкий круг обязанностей. Множество респондентов испытывают перегрузки на работе и, что очень важно - половина респондентов испытывают стресс.

Очевидным становится и такой фактор влияния на процесс деформации, как повышенное желание работать (аддикция). Как правило такие люди не могут расслабиться, отдохнуть от работы, берут дополнительную нагрузку на дом. Влиятельным так же является показатель респондентов, которые считают, что вознаграждение за их труд является недостаточным.

В целом, перечисленные факторы приводят к появлению такого синдрома, как – эмоциональное выгорание, и напрямую, а затем и к профессиональной деформации.

Таким образом, эмпирические данные подтверждают актуальность исследуемой темы, подчеркивают необходимость в разработке рекомендаций по профилактике наступления профессиональных деформаций социальных работников.

## **2.2. Рекомендации по профилактике и преодолению профессиональной деформации социальных работников**

Комплекс мероприятий по профилактике профессиональной деформации социальных работников представляет совокупность действий, объединённых одной значимой задачей, требующих для своей реализации подготовительной работы – планирования, обеспечения ресурсами и др. Число возможных мероприятий ограничено величиной ресурсов, необходимых для их обеспечения. Сущность профилактики профессиональной деформации – применение комплекса мероприятий, направленных на предупреждение возникновения неблагоприятных причин, устранение факторов риска их развития, а также снижение уровня и компенсация профессионально-личностных деформаций.

Анализ научной литературы по проблеме профессиональной деформации личностных качеств и проведенное эмпирическое исследование позволили разработать основные направления по профилактике профессиональной деформации личностных качеств социальных работников:

- 1) психологическое просвещение социальных работников о проблеме профессиональной деформации и ее последствиях;
- 2) выявление социальных работников, уже подверженных профессиональной деформации;
- 3) мониторинг факторов, провоцирующих развитие профессиональной деформации в организации;
- 4) профессиональное и психологическое сопровождение адаптации молодых специалистов в процессе освоения служебной деятельности;
- 5) ротация персонала;
- 6) повышение уровня профессиональной подготовки персонала;
- 7) усиление этической компоненты при повышении квалификации социальных работников разных уровней.

С учетом перечисленных направлений можно предложить следующий комплекс мероприятий по профилактике.

Психологическое просвещение социальных работников о проблеме профессиональной деформации и его последствиях может включать в себя проведение занятий, когда слушателям читаются практически ориентированные лекции и на специальных занятиях рассматриваются наиболее типичные для данной организации примеры профессиональных деформаций, что предполагает их обязательную эмоционально негативную интерпретацию, а также – возможность соотнести самого себя с этими примерами, но при категоричном условии – не персонифицировать эти примеры, т.е. ни в коем случае не указывать на конкретных людей, у кого эти изменения уже получили развитие. Такие занятия ориентированы на внутреннюю работу (и соответствующие переживания) самого участника занятий, что могло бы стать основой и для предупреждения деструктивных проявлений, а в идеале – и для их полного преодоления.

Согласно результатам проведенного теоретического и эмпирического исследования можно предложить следующую тематику занятий.

1. Профессиональная деформация, ее причины и проявления.
2. Профессиональный стресс и ресурсы стрессоустойчивости.
3. Управление конфликтами в профессиональной деятельности.
4. Методы саморегуляции.
5. Управление временем.
6. Профессиональное выгорание и как его избежать.
7. Искусство критики и похвалы.
8. Позитивные основы делового общения.
9. Активные и пассивные способы преодоления стресса.

Занятия должны проводиться периодически и сопровождать социального работника в течение всей его профессиональной деятельности. В процессе проведения занятий должны учитываться возрастные особенности

слушателей и применяться интерактивные методы обучения и психологическое тестирование по проблеме занятия.

Выявление социальных работников, уже подверженных профессиональной деформации. Работникам группы «риска» следует предложить участие в психологическом семинаре-тренинге.

Постоянный мониторинг факторов, провоцирующих развитие профессиональной деформации в организации. Выявление и анализ факторов, провоцирующих профессиональную деформацию, даст возможность разработать перечень конкретных профилактических мероприятий для группы риска социальных работников.

Профессиональное и психологическое сопровождение адаптации молодых специалистов в процессе освоения деятельности должно включать первоначальную психодиагностику личностных качеств и компетенций молодого специалиста и их постоянный мониторинг с оказанием при необходимости помощи, а также использование института наставничества. Для ротации социальных работников, как способа профилактики профессиональных деформаций, применять экспертные оценки реального труда. Это предполагает предварительную подготовку коллективов и руководителей к такой экспертной оценке, а также – смену приоритетов в оценке эффективности труда высококвалифицированных работников, когда на первое место должны быть поставлены реальные достижения, а не только формальное соответствие должности.

Приведем программу тренинга, направленного на профилактику профессиональной деформации социальных работников.

Цель тренинга: формирование навыков конструктивного стресспреодолевающего поведения через овладение средствами эффективной коммуникации и развитие навыков саморегуляции и уверенности в себе.

Задачи тренинга:

- обучить способам саморегуляции и восстановления себя;

- развить уверенность в себе;
- повысить адаптационные и мобилизационные возможности в условиях стрессовых ситуаций;
- овладеть необходимыми средствами эффективного общения;
- совершенствовать навыки саморефлексии и обратной связи.

#### Занятие 1.

Цель: развитие навыков самоанализа поступков и действий, преодоление неуверенности перед другими людьми, освоение психотехник осознания причин собственных стрессов.

Задачи: ознакомить с правилами тренинга; развить навыки самоанализа; овладеть навыками осознания и вербализации представлений о стрессе; сформировать навыки осознания возможностей нахождения ресурсов личности в период стресса.

1. Правила группы (10 мин) Группой вырабатываются правила, в соответствии с которыми будет проходить работа семинара-тренинга.

2. Упражнение «Человек на стуле» (15 мин). Цель: знакомство участников, введение в формат психологического тренинга. Каждый из участников готовит короткую, на 1-2 минуты самопрезентацию. Рассказывать о себе нужно в третьем лице, встав за спинку своего стула и представить всей группе человека, который как бы сидит на этом стуле. Необходимо выбрать ту информацию, которая привлечет внимание слушателей и заинтересует их.

#### 2. Упражнение «Матрешка» (20-25 мин)

Цель: развитие навыков самоанализа, преодоление внутренних барьеров, неуверенности перед другими людьми. Необходимые материалы: большая матрешка с шестью вкладышами. Процедура. Добровольцу дается в руки матрешка. Ему предлагается открывать ее, добираясь постепенно от внешней оболочки к сердцевине – самой маленькой куколке. Каждый слой

обозначает сущность человека. Под внешней оболочкой (то, каким видят человека окружающие) скрываются более глубокие и тайные уровни.

Упражнение начинается словами: – Это я (фамилия и имя участника), каким меня видят окружающие... Продолжение может быть таким: – Это я – такой, каким меня знают коллеги (друзья, семья, близкие), каким я являюсь на самом деле... Обсуждение: какие выводы Вы сделали для себя во время упражнения? Что было сложного (легкого)?

3. Упражнение «Я и стресс» (25-30 минут) Цель: осознание и вербализация участниками своих представлений о стрессе, определение отношения к данному феномену. Выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям. Необходимые материалы: бумага формата А4, цветные фломастеры. Участникам предлагается нарисовать рисунок «Я и стресс» в течение 4-5 минут. После ведущим тренинга задаются вопросы, на которые участники отвечают самостоятельно (мысленно), не записывая ответы на бумаге, не произнося их вслух. Интервал между вопросами от 15 до 40 секунд для внесения изменений и дополнений в рисунок.

Примерные вопросы ведущего. Посмотрите внимательно на свой рисунок.

1. Какие цвета (или какой цвет) преобладают в вашем рисунке. Что для означает для Вас данный цвет?

2. Где вы на рисунке изобразили себя? Отметьте себя буквой «Я» на рисунке.

3. Каким образом вами изображен стресс? Это живое существо, абстрактная фигура, конкретный человек?

4. Как соотносится размер Вашего изображения и размер изображения стресса. Почему?

5. Использовали ли вы, изображая себя и стресс, похожие цвета? Какие?



6. Если мысленно разделить лист пополам горизонтальной и вертикальной линией, то где находится ваше изображение?

7. Нарисовали ли вы на рисунке какое-либо препятствие между вами и стрессом? Может быть, у вас в руках сабля, зонт или что-либо еще? Если у вас возникла необходимость, нарисуйте еще что-то для защиты от стресса

8. Вы на что-то опираетесь на рисунке или повисли в воздухе? Есть ли у вас почва под ногами, на что вы опираетесь? А на кого вы можете опираться в жизни? Если такие люди у вас есть, а на рисунке они отсутствуют, то дорисуйте их.

9. Какие свои сильные стороны, помогающие справиться со стрессом, вы могли бы назвать. Постарайтесь вспомнить не менее трех

10. Что бы вам хотелось изменить или как бы вам хотелось улучшить свое состояние в стрессовой ситуации? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить его?

11. Какие еще ваши ресурсы показаны на рисунке или какие еще вам хочется в него добавить? Пожалуйста, нарисуйте их.

Обсуждение: участникам предлагаетсяделиться на 3-4 подгруппы и в группах высказаться по поводу своих ощущений, чувств, мыслей, которые возникли в процессе рисования. Каждой подгруппой формулируется несколько основных позиций, по которым они хотят что-то изменить в своих реакциях на стрессоры. Дальнейшее обсуждение продолжается в группе. Предлагается желающим высказать свое мнение по поводу проделанной работы или по поводу своих ощущений. Представителями от подгрупп зачитываются составленные списки.

4. Мини-лекция «Стресс» (20-25 минут) Группа методом «мозгового штурма» приходит к определению стресса. Участников знакомят с существующими взглядами в современной психологии на стресс. Особое внимание уделено последствиям стресса. Рассматриваются причины стресса. Тренер подводит слушателей к осознанию, что причины стресса – только потенциальные источники негативного воздействия на человека. Именно каж-

дый человек по-разному воспринимает эти причины, и считает или не считает их стрессорами.

#### 5. Мини-дискуссия «Плюсы и минусы стресса» (25-30 минут)

Цель: осознание не только негативных последствий стресса, но и возможностей нахождения ресурсов личности в период стресса. Группа делится на две подгруппы. Первой подгруппе нужно в ходе группового обсуждения обнаружить и записать негативные последствия стресса, а другой - положительные стороны. Для обсуждения отводится 5 минут.

Далее организуется дискуссия, во время которой чередуются ответы-аргументы групп. Победителем считается команда, нашедшая больше аргументов в пользу защищаемой точки зрения.

Обсуждение. Обычно, больше аргументов находится в пользу негативных последствий стресса. В этом случае тренер говорит о том, что, несмотря на названное большое количество негативных последствий такие последствия вызываются сильными, травматическими или хроническими стрессами, которые в нашей жизни, к счастью происходят не так часто. Остальными же видами стрессов могут поддерживаться тонус организма, активизироваться внутренние ресурсы, тем самым повышая эффективность нашей адаптации к жизни. Обсуждение результатов занятия (5-10 минут).

Занятие 2. Цель: продолжение развития навыков самоанализа поступков и действий, освоение психотехник осознания причин собственных стрессов. Задачи: продолжить развитие навыков самоанализа; овладеть навыками осознания личностных факторов в оценивании уровня стрессогенности различных ситуаций; сформировать навыки позитивного пере структурирования мыслей, запускающих стрессовую реакцию.

1. Упражнение «Стресс в моей жизни» (15-20 минут) Цель: выявление стрессогенных для участников ситуаций, осознание субъективности в оценивании уровня стрессогенности различных ситуаций. Необходимые материалы: заранее подготовленные карточки, на которых представлены различные жизненные ситуации, которые являются стрессорами, выявленные за-

ранее в ходе диагностики или личных бесед с участниками. 1 Участники получают карточки. Не показывая их друг другу, они выстраиваются в шеренгу, заняв то место, которое, на его взгляд, соответствует силе воздействия стрессора, указанного в карточке. Первым в шеренге должен оказаться самый сильный стрессор. Когда все участники определяют свое место в шеренге, ведущий предлагает участникам обменяться информацией и, теперь уже вместе, проранжировав стрессоры, снова встать в строй. Обсуждение: участники обсуждают, с чем может быть связано изменение порядка расстановки участников, почему одну и ту же ситуацию одни участники определяют как наиболее стрессогенную, а другие относят к нейтральным или вообще не травмирующим.

2. Мини-лекция «Субъективные параметры стресса» (20-25 минут) Ознакомление участников с современными подходами к изучению феномена стресса. Особое внимание должно быть уделено личностным факторам, влияющим на переживание стресса: особенности восприятия ситуации, особенности мышления и характера, тип темперамента, наличие внутренних ресурсов.

3. Игра «Разорви цепь» (20-25 минут) Цель: выявление индивидуального стиля выхода из стрессовой ситуации, формирование партнерских отношений, расширение поведенческого репертуара каждого участника. Участники делятся на две команды и встают, держась за руки, двумя цепями друг напротив друга (на расстоянии 10-12 м). Одна команда зовет участника из команды противников. Он должен разбежаться и прорвать цепь. Если ему это удалось, то он возвращается в свою команду вместе с любым игроком-противником. Следующего игрока вызывает другая команда. Обсуждение: происходит рассмотрение использованных в процессе старинной русской игры стратегий и тактик участников. Участники по желанию высказывают мнение о том, как помогает им или мешает в реальной жизни привычная для них стратегия.

4. Мини-лекция «Классификация стрессов» (15-20 минут) Слушатели знакомятся с традиционными и современными подходами к проблеме классификации видов стресса. Отмечается, что восприятие уровня стрессогенности ситуации во многом зависит от личностной оценки данного события.

5. Упражнение «Инвентаризация стрессов» (30-35 минут) Цель: осознание актуальных стрессов в профессиональной деятельности. Каждый из участников составляет список причин, которые вызывают стресс на его работе. Причины должны быть конкретизированы. Далее причины ранжируются участниками так, чтобы на первом месте стояла причина, вызывающая в настоящее время самое сильное напряжение. Каждый стрессор участником относится к одной из трех групп: Немедленное действие (стрессы, с которыми можно сделать что-то сейчас, сегодня или в ближайшие несколько дней); Будущее действие (стрессы, с которыми можно справиться, но непонятно, как и когда); Игнорирование или адаптация (стрессы, в отношении которых непонятно, что можно предпринять не только в настоящее время, но и в будущем). Участникам предлагается выбрать стрессор, с которым они дальше будут работать. Следует напомнить при выборе стрессора об ограничении временными рамками данного тренинга. Предлагается выявить в стрессоре объективную и субъективную составляющую. Далее участники работают в группах (в парах или 3-4 участника). Создается группа поддержки, то есть подключаются другие участники тренинга для решения проблемы. Участники на следующем этапе вспоминают и анализируют мысли, возникающие в момент действия стрессора. На этом этапе участникам предлагается произвести позитивное переструктурирование мыслей, запускающих стрессовую реакцию. Участникам предлагается перечислить причины, которые делают человека уязвимыми для стресса. В каждом утверждении этого списка нужно начинать со слова «Я». Далее участникам предлагается выделить из составленного списка причин, делающих их уязвимыми для стресса, те нужные коммуникативные качества, которые можно развивать в ходе тренинга (например, умение говорить «нет» в ответ на прось-

бу, которую не возможно выполнить, умение просить самому и принимать от других помощь и т. п.).

Анализ: обсуждение с участниками их результатов, обращение внимания на тех трудности, с которыми они столкнулись, работая со своими стрессорами и помогая решать проблемы других. Обсуждение результатов занятия (5-10 минут).

Занятие 3. Цель: развитие навыков самоанализа поступков и действий, развитие навыков понимания позиции партнера по общению, освоение психотехник осознания причин собственных стрессов.

Задачи: продолжить развитие навыков самоанализа; развить навыки установления контактов и понимания позиции партнеров; овладеть техниками релаксации.

1. Игра-приветствие «Локотки» (15-20 минут) Цель: установление контактов между участниками, разрушение привычных стереотипов приветствия, развитие навыков понимания позиции партнера по общению. Участники рассчитываются на «первый-второй-третий-четвертый». Участники под первыми номерами складывают руки за головой, направляя локти в разные стороны. Участники под вторыми номерами упираются руками в бедра, направляя локти в разные стороны. Участники под третьими номерами кладут левую руку на левое бедро, правую — на правое колено, локти согнутых рук отводятся в стороны. Участники под четвертыми номерами кладут сложенные крест-накрест руки на груди, при этом локти должны быть направлены в стороны. Далее тренером предлагается участникам по определенному сигналу поздороваться как можно с большим числом присутствующих, называя при этом свое имя и прикасаясь друг к другу локтями. Через 5 минут участники разбиваются на 4 подгруппы, им следует приветствовать друг друга только внутри каждой из подгрупп (первые номера приветствуют первые, вторые — только вторые и т. д.). Обсуждение: участники высказывают мнение о том, с какой группой игроков было комфортнее всего здороваться и почему? Кто отвечает за эмоциональный климат в коллективе? Какими

стратегиями можно совершенствовать взаимоотношения в коллективе? Что может стать причиной стрессов на работе?

2. Упражнение: «Стряхните» с себя напряжение» (15-20 минут) Цель: освоение техниками релаксации. Участникам предлагается встать, расставив ноги на ширину плеч и слегка согнув их в коленях. Нужно встряхивать руками, ногами, головой и плечами в течение 10 мин. Ведущий предлагает просто стряхнуть с себя все напряжение прошедших часов, освободится от него. В конце все рассаживаются на стулья и в течение пяти минут наблюдают за своим дыханием, при дыхании применяя ту технику, которая участнику наиболее приятна: попеременное дыхание через разные ноздри, счет вдохов и выдохов или отслеживание вдыхаемого воздуха в теле. Поэкспериментировав немного, участники выясняют, какая из этих техник для них лучше. Обсуждение: участники по желанию говорят, удалось ли им переключиться с внешнего мира на внутренний, стряхнуть с себя тягостные мысли.

3. Мини-лекция «Профессиональные стрессы» (20-25 минут) Рассказывается о возможных причинах профессиональных стрессов. Отмечается, что причиной стресса могут быть: трудные клиенты или подчиненные; эмоциональное отношение к клиентам и подчиненным; недостаточная профессиональная подготовка и компетентность; профессиональная ответственность; неспособность помогать или действовать эффективно.

4. Упражнение «Быть руководителем – хорошо или плохо?» (40-45 минут) Цель: формирование более объективного образа руководителя и его многосторонней деятельности; профилактика вертикальных конфликтов в организации. Участники делятся на две подгруппы, которые выстраиваются в ряд, лицом к лицу напротив друг друга. Первой подгруппе предлагается подумать о привилегиях, преимуществах и выгодах (экономических и психологических), связанных с должностью руководителя, второй — подумать о негативных последствиях и стрессах руководителя. Тренер обращается к первой группе и просит начать кого-либо свою аргументацию словами:

«Быть руководителем хорошо, потому что...». На это кто-либо из второй группы продолжает: «Быть руководителем плохо, потому, что...». Это продолжается до тех пор, пока не закончатся аргументы. Обсуждение: происходит обмен впечатлениями о том, как изменилось их представление о деятельности руководителя в результате этого упражнения.

5. Упражнение «Убежище» (40-45 минут) Цель: развитие навыков перехода в состояние внутреннего покоя и комфорта. Участникам предлагается мысленно создать себе убежище - спокойное и комфортное место, где бы они чувствовали себя очень спокойно, очень комфортно, где никто в целом свете не может вас беспокоить без вашего согласия. Это может быть что угодно: их собственная комната, хижина в горах, шалаш в лесу, берег моря, другая планета. Единственное условие - чтобы они чувствовали себя спокойно, комфортно, в безопасности. И когда участник найдет или представит такое место, нужно кивнуть головой. Нужно побыть в таком состоянии, испытывая приятные чувства уверенности, покоя, комфорта. Когда участники почувствуют себя успокоившимися и отдохнувшими, можно выйти из своего убежища и вернуться в ситуацию тренинга. Обсуждение: происходит обмен впечатлениями о том, что чувствовали участники, выполняя упражнение, что дало им это упражнение. Обсуждение результатов занятия (5-10 минут).

Таким образом, мной была приведена примерная программа тренинга по профилактике профессиональной деформации социальных работников. Данный тренинг будет способствовать по минимизации профессиональной деформации и поддержанию благоприятного психологического климата в коллективе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании проведенного исследования можно сделать следующие выводы.

Профессиональная деформация - это негативные изменения личности работника, вызванные длительным выполнением одной и той же работы или спровоцированные противоречиями в труде (на уровне целей, ценностей, мотивов) различными неблагоприятными условиями труда, которые негативно сказываются как на эффективности выполняемой работы, так и на различных взаимоотношениях, возникающих как в процессе профессиональной деятельности (с коллегами, руководством, посетителями), так и во взаимоотношениях вне работы (с семьей, друзьями, различными другим людьми). Проявлениями профессиональной деформации могут быть выученная беспомощность, профессиональные страхи, профессионально обусловленные акцентуации (сверхкачества), синдром «профессионального выгорания», профессиональные стрессы (дистрессы) и т.д.

Виды «профессиональных деформаций» социальных работников во многом определяются теми целями, ради которых строится та или иная классификация, т.к. в основе классификации – тот или иной важный для анализа параметр. Но поскольку цели могут быть разными, то целесообразно строить классификации «профессиональных деформаций» социальных работников по различным основаниям.

Профилактика профессиональной деформации личности социального работника состоит в применении комплекса мероприятий, направленных на предупреждение возникновения неблагоприятных причин, устранение факторов риска их развития, а также корректировка профессионально-личностных деформаций. Следовательно, для проведения профилактики необходимы: выявление групп риска профессионально-личностных деформаций и оценка опасности их возникновения; диагностика признаков произошедшей деформации личности; выявление факторов, вызвавших их воз-



никновение; принятие мер по устранению действия этих факторов; корректировка деформаций личностно-профессиональных характеристик социального работника посредством как устранения причин, вызывающих их возникновение, так и изменения неприемлемых профессионально-личностных моделей его поведения

Именно благодаря профилактике профессиональной деформации социальный работник сможет правильно ориентироваться в собственных психических состояниях, адекватно оценивать их и эффективно управлять собой для сохранения и укрепления собственного психического здоровья и, как следствие, достижения успеха в профессиональной деятельности, а также оптимизации психологического климата и межличностного взаимодействия в коллективе.

Таким образом, у некоторых анкетированных наблюдается процесс развития эмоционального выгорания.

Об этом говорят следующие факты:

- недовольство уровнем вознаграждения за свой труд;
- высокий процент считающих, что у них обязанностей больше чем у других;
- практически все, так или иначе, испытывают стресс на работе;
- есть такие, кто чрезмерно относится к своим обязанностям, что в последствие может привести к развитию сверх качеств (например, фанатизм работы).

Таким образом, большинство респондентов имеют высокую степень ответственности за свои результаты: работают до высокого уровня усталости, выполняют широкий круг обязанностей. Множество респондентов испытывают перегрузки на работе и, что очень важно - половина респондентов испытывают стресс.

Очевидным становится и такой фактор влияния на процесс деформации, как повышенное желание работать (аддикция). Как правило такие люди

не могут расслабиться, отдохнуть от работы, берут дополнительную нагрузку на дом. Влиятельным так же является показатель респондентов, которые считают, что вознаграждение за их труд является недостаточным.

В целом, перечисленные факторы приводят к появлению такого синдрома, как – эмоциональное выгорание, и напрямую, а затем и к профессиональной деформации.

Таким образом, эмпирические данные подтверждают актуальность исследуемой нами темы, подчеркивают необходимость в разработке рекомендаций по профилактике наступления профессиональных деформаций социальных работников.

Была приведена примерная программа тренинга по профилактике профессиональной деформации социальных работников. Считаем, что данный тренинг будет способствовать по минимизации профессиональной деформации и поддержанию благоприятного психологического климата в коллективе.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Абдалина* Л.В. Психологическая компетентность как фактор профилактики профессиональных деформаций руководителя // Известия Воронежского государственного педагогического университета. 2016. № 1 (270). С. 62-64.
2. *Безносков* С. П. Профессиональные деформации личности // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2012. № 3 (55). С. 167
3. *Бессонова* Л.А. Профессиональноличностная компетентность как условие преодоления профессиональной деформации личности специалиста социальной работы/ Л.А. Бессонова // Современные исследования социальных проблем – 2012 - №1(09) – С.50-62.
4. *Гафнер* В.В. Профессиональная деформация и профессиональная компетентность педагога // ОБЖ. Основы безопасности жизни, 2012. – № 10. – С. 22-24.
5. *Девятковская* И.В., *Сыманюк* В.Ф. Профилактика и коррекция социально-профессиональных деформаций личности руководителей образовательных учреждений // Социально-профессиональная мобильность в XXI веке. Сборник материалов и докладов Международной конференции. – Екатеринбург, 2014. С. 280-286.
6. *Зеер* Э.Ф. Психология профессий. – Москва: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2011. – 336 с.
7. *Зеер* Э.Ф. Психология профессионального образования. – М.:Академия», 2013. – 416 с
8. *Зеер* Э.Ф., *Сыманюк* Э.Э. Психология профессиональных деструкций. – М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2010. – 240 с.
9. *Караваев* А. Ф. Профессиональная деформация личности // Право и образование. 2012. № 3. С. 186

10. *Климов Е.А.* Пути в профессионализм (Психологический взгляд). – М.: МПСИ, 2011. – 320 с.
11. *Кузьмина Ю. М.* Профессиональная деформация специалистов социальной работы и методы ее предупреждения // Вестник Казанского технологического университета. 2010. № 3. С. 116–124.
12. *Маркова А.К.* Психология профессионализма. – М.: Знание, 2011. – 308 с
13. *Мусалаева А. Р.* Предотвращение возникновения профессиональных деформаций в организации // Вестник НОУ «ОНУТЦ ОАО «Газпром». 2011. № 1 (9). С. 26–27.
14. *Полевой С.А.* Особенности процесса отбора специалистов в проектную команду// Социально-психологические факторы устойчивого социально-экономического развития // Материалы Всероссийской научной конференции. 17 - 18 ноября 2016 года, Москва. – М.: СВИВТ, 2016. С. 118-122.
15. *Полякова О.Б.* Категория и структура профессиональных деформаций // Национальный психологический журнал, 2014. Выпуск 1(13). С.55-62.
16. *Попова А.В.* Профилактика профессиональных деформаций// Вестник МГУУ, 2015. №4. С.39-44.
17. *Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: Монография / М.В. Полевая, Е.В. Камнева, Н.С. Пряжников, Л.А. Жигун, В.В. Бондаренко, Н.В. Анненкова, Р.А. Ширванов, З.И. Борисова, Ю.А. Жуйкова, В.В. Казьмина, Е.А. Урожок.* – М.: СВИВТ, 2017. - 189 с.
18. *Самоловских О.С.* Особенности профессиональной деформации педагогических работников образовательных учреждений // Молодежный научный форум: электр. сб. ст. по мат. I междунар. студ. науч.-практ. конф. № 1(1). URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF\\_interdisciplinarity/1\(1\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_interdisciplinarity/1(1).pdf) (дата обращения: 13.05.2019)

19. *Старченкова Е.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика СПб.: Питер, - 2010.
20. *Трунов Д.Г.* Еще раз о «синдроме сгорания»: экзистенциальный подход // Журнал практической психологии и психоанализа. 2011. № 4.
21. *Шишкова Г. В.* Социологические аспекты детерминант профессиональных деформаций // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. 2014. № 1 (21). С. 117.
22. *Орел В.Е.* эмоциональное выгорание в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. - 2013. - №3. - С. 30-35.
23. *Кузьмина Ю.М.* Проблема профессиональной деформации специалистов социальной работы/ Ю.М. Кузьмина // Вестник Казанского технологического университета – 2010 - С.135-140.
24. *Золотарева Т.Ф.* Основы психической самопомощи социального рабочего / Т.Ф. Золотарева // Учебное пособие. М – 2012 – 182с.
25. *Гостева Л.З.* Профессиональное выгорание персонала, занятого в области социальной работы / Л.З. Гостева // Теория и практика общественного развития - 2013 – С.130-136.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### *Приложение 1*

#### **Анкета – опрос социальных работников**

Уважаемые респонденты, просим принять участие в опросе, посвящённое профилактике профессиональной деформации социальных работников.

Интересно ли Вам заниматься своей профессиональной деятельностью?

- a) Да
- b) Нет
- c) Затрудняюсь ответить

Соответствует ли должность, которую Вы занимаете, Вашим способностям?

- a) Да
- b) Нет
- c) Затрудняюсь ответить

Посещали ли Вас когда-нибудь мысли о смене работы?

- a) Да
- b) Иногда
- c) Не задумывался(ась)

Сложились ли у Вас дружеские отношения с коллегами?

- a) Да
- b) Нет

Считаете ли Вы, что Ваши профессиональные обязанности значительно шире, чем у коллег?

- a) Обязанности больше, чем у коллег
- b) Обязанности меньше, чем у коллег
- c) Обязанностей столько же, как у коллег

Устраивают ли Вас отношения с вышестоящим руководством?

- a) Устраивают
- b) Отчасти

Удовлетворены ли Вы уровнем оплаты труда?

- a) Да
- b) Скорее да, чем нет
- c) Скорее нет, чем да
- d) Нет

Как часто Вы испытываете стресс на работе?

- a) Всегда
- b) Иногда
- c) Никогда

Посоветуете ли Вы своим детям выбрать такую же профессию?

---

Насколько сильно Вы устаете на работе?

---

Считаете ли Вы престижной свою профессию?

---

Насколько сильно Вы ждете отпуск?

---

Считаете ли Вы, что совместные корпоративы являются эффективным средством для повышения работоспособности коллектива?

---

Укажите ваш пол

- a) Мужской
- b) Женский

Укажите ваш стаж работы

- a) Менее 5 лет
- b) От 5 до 10 лет
- c) Более 10 лет

**Опросник на определение уровня психического выгорания (МВІ)**

(Авторы методики: американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Данный вариант адаптирован Н.Е. Водопьяновой)

**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*

Вопросы	ни когда	оче нь редко	И ногда	асто	чень часто	К аждый 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/ воспитанниками 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 «психоэмоциональное 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:

«**Психоэмоциональное истощение**» – ответы 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).

### **Выводы**

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания».

Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

Таблица норм

Компонент	Крайне низкие	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие
«Психоэмоциональное истощение»	<b>0 - 10</b>	<b>11 - 20</b>	<b>21 - 30</b>	<b>31 - 40</b>	<b>41 - 54</b>
«Деперсонализация» (личностное отдаление)	<b>0 - 5</b>	<b>6 - 11</b>	<b>12 - 17</b>	<b>18 - 23</b>	<b>24 - 30</b>
«Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация)	39 – 48 <b>0 - 8</b>	29 – 38 <b>9 - 18</b>	<b>19 – 28</b>	9 – 18 <b>29 - 38</b>	0 – 8 <b>39 - 48</b>
<i><b>Психическое выгорание</b></i>	<b>0 - 23</b>	<b>24 - 49</b>	<b>50 - 75</b>	<b>76 - 101</b>	<b>102 - 132</b>

Для подсчета индекса «**психического выгорания**» значения по всем трём компонентам («психоэмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция личных достижений») суммируются. Однако по третьему компоненту «Редукция личных достижений» при определении итогового индекса используются его обратные значения (в таблице они указаны жирным шрифтом).

Содержательные характеристик шкал

**«Психозмоциональное истощение»** - процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

**«Деперсонализация» (личностное отдаление)** - специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

**«Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация)** – снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе. Снижение уровня рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

### **Тест на стрессоустойчивость**

1. Постарайтесь определить, насколько сильно вы переживаете по поводу следующих событий. Оцените по 10-балльной системе каждое событие, поставив любое число от «1» (совершенно не беспокоит) до «10» (очень сильно беспокоит и напрягает).

1.1. Высокие цены (на транспорт, продукты, одежду).

1.2. Внезапно испортившаяся погода, дождь, снег.

1.3. Машина, которая обрызгала вас грязью.

1.4. Строгий, несправедливый начальник (преподаватель, родитель).

1.5. Правительство, депутаты, администрация.

2. Отметьте по 10-балльной системе, какие из перечисленных ниже качеств вам присущи (10 баллов - если данное свойство у вас очень выражено, 1 — если оно отсутствует).

2.1. Излишне серьезное отношение к жизни, учебе, работе.

2.2. Стеснительность, робость, застенчивость.

2.3. Страх перед будущим, мысли о возможных неприятностях и проблемах.

2.4. Плохой, беспокойный сон.

2.5. Пессимизм, тенденция отмечать в жизни в основном негативные черты.

3. Как проявляются ваши стрессы на вашем здоровье (оцените по 10-балльной шкале признаки).

3.1. Учащенное сердцебиение, боли в сердце.

3.2. Затрудненное дыхание.

3.3. Проблемы с желудочно-кишечным трактом.

3.4. Напряжение или дрожание мышц.

3.5. Головные боли, повышенная утомляемость.

4. Насколько для вас характерно применение нижеприведенных приемов снятия стресса (отметьте по 10-балльной системе, где «1» - совсем не характерно, а «10» — применяю почти всегда).

4.1. Алкоголь.

4.2. Сигареты.

4.3. Телевизор.

4.4. Вкусная еда.

4.5. Агрессия (выплеснуть зло на другого человека).

5. Насколько для вас характерно применение нижеприведенных приемов снятия стресса (отметьте по 10-балльной системе, где «1» - совсем не характерно, а «10» — применяю почти всегда).

5.1. Сон, отдых, смена деятельности.

5.2. Общение с друзьями или любимым человеком.

5.3. Физическая активность (бег, плавание, футбол, ролики, лыжи и т. д.).

5.4. Анализ своих действий, поиск других вариантов.

5.5. Изменение своего поведения в данной ситуации.

6. Как изменился уровень вашего постоянного стресса за последнее три года? (Отметьте V.)

Значительно уменьшился	Незначительно уменьшился	Не изменился	Незначительно возрос	Значительна увеличился
-20	-10	0	+10	+50

#### Подсчет результатов

Фактически данный стресс оценивает уровень стрессочувствительности — показатель, обратный стрессоустойчивости. Следовательно, чем выше показатели данного теста, тем ниже стрессочувствительность человека. Просуммируйте результаты по первым 4 шкалам. Вы получите сумму, которая будет варьировать от 20 до 200 баллов. Это базовый показатель стрессочувствительности. Значение этого показателя в пределах от 70 до 100 баллов можно считать удовлетворительные.

Затем подсчитывается показатель динамической чувствительности к стрессам. Для этого из базового результата вычитается сумма результатов по 5 пункту (она показывает способность сопротивляться стрессам с помощью адекватного поведения).

Затем к полученному результату добавляется показатель 6 пункта (с «+» или «-») в зависимости от выбора испытуемого. Если стрессы меньше беспокоят человека за последнее время, то результат будет с минусом и итоговый результат уменьшится, а если стрессы нарастают, то итоговый показатель стрессочувствительности возрастет.

#### Средние результаты по итогам теста

Устойчивость к стрессу	Норма	Повышенная чувствительность к стрессу
Менее 35 баллов	От 35 до 85 баллов	Более 86 баллов

#### Интерпретация по отдельным шкалам

Первая шкала определяет повышенную реакцию на обстоятельства, на которые мы не можем повлиять. Средние показатели — от 15 до 30 баллов.

Вторая шкала показывает склонность все излишне усложнять, что может приводить к стрессам. Средние показатели — от 14 до 25 баллов.

Третья шкала — предрасположенность к психосоматическим заболеваниям. Средние показатели — от 12 до 28 баллов.

Четвертая шкала - определяет деструктивные способы преодоления стрессов. Средние показатели — от 10 до 22 баллов.

Пятая шкала — определяет конструктивные способы преодоления стрессов. Средние показатели - от 23 до 35 баллов.