

Секция «Психология»

**Взаимосвязь успешности деятельности социального работника и отношения к профессии**

*Голубева Надежда Анатольевна*

*Аспирант*

*Ярославский государственный университет имени П.Г.Демидова, Факультет психологии, Ярославль, Россия*

*E-mail: arrow-ng@rambler.ru*

Согласно статистическим данным, демографическая ситуация в нашей стране сейчас такова, что число пожилых граждан с каждым годом неизменно растет. Это ведет к тому, что возрастает актуальность проблемы функционирования учреждений социального обслуживания и становится более насущным вопрос обеспечения социальной сферы компетентными работниками, которые умели бы успешно справляться с различными трудностями, возникающими в ходе выполнения непосредственных функций социального работника. Определение взаимосвязи качества обслуживания и эмоционального выгорания – одна из задач нашего исследования. Еще один дополнительный фактор, который мы включили в эту часть исследования, – это удовлетворенность трудом [2].

В основе нашего исследования лежит предположение, что индикатором качества социальной помощи и функционирования центров социального обслуживания является успешность профессиональной деятельности социального работника.

Под эмоциональным выгоранием мы, вслед за В.В. Бойко, понимаем выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [1].

Профессиональная успешность может рассматриваться как интегральное качество личности профессионала, обеспечивающее специалисту в той или иной области устойчивость в динамично изменяющихся условиях, наиболее полное раскрытие индивидуального потенциала, его наращивание с учетом возникновения новых требований в современном обществе, на рынке труда, в сфере производства [4, с. 94]. Успешность деятельности включает в себя не только внешнюю, но и внутреннюю, собственную оценку личностью своей деятельности. Для определения успешности мы разработали «Оценочный лист социального работника отделения социального обслуживания на дому», состоящий из 20 пунктов – предполагаемых показателей успешности деятельности социального работника.

В исследовании приняли участие 138 социальных работников отделений социального обслуживания на дому центров социального обслуживания города Ярославля. Полученные данные обрабатывались с помощью коэффициентов корреляции Спирмена и критериев U-Манна-Уитни для несвязанных выборок (Statistica 5.5, уровень значимости в приведенных результатах  $p < 0.05$ , если не указано иное).

Для более дифференцированного анализа вся выборка социальных работников была разделена на 3 группы по отношению к профессии:

- 1 группа: работники, которым профессия очень нравится,
- 2 группа: работники, которым профессия скорее нравится, чем нет

3 группа: работники, которым профессия не нравится или безразлична.

Структурный анализ (А.В. Карпов, В.Д. Шадриков) показал гетерогенность структур качеств работников, которым профессия очень нравится, с другими группами, структуры второй и третьей группы оказались гомогенными.

В результате сравнительного анализа выявилось, что между группами имеются различия в уровне успешности профессиональной деятельности. Вполне ожидаемо оказалось, что стремление много работать значимо выше в группе работников, которым очень нравится их профессия по сравнению с теми, кому профессия просто нравится ( $p < 0.01$ ) или безразлична ( $p < 0.001$ ). Удовлетворенность клиентов значимо ниже в группе работников, которым профессия безразлична, по сравнению другими группами. Творческий подход к работе значимо выше проявляется в первой группе по сравнению с третьей группой.

Работники, которым профессия очень нравится, оказались менее выгоревшими по сравнению с другими группами, в частности со второй группой это проявляется в уровне выраженности стадий третьей фазы эмоционального выгорания (истощения), а с третьей группой в выраженности стадий второй и третьей фаз эмоционального выгорания. Не выявилось значимых различий в уровне эмоционального выгорания между второй и третьей группами.

Анализируя корреляционные взаимосвязи между удовлетворенностью трудом и показателями успешности внутри групп, можно заметить следующее. Наименьшее количество корреляционных взаимосвязей в группе тех, кому профессия очень нравится, причем за исключением одной, все взаимозависимости положительные. То есть, чем выше удовлетворенность трудом, тем более высокий уровень успешности у работников и наоборот. Обратная связь проявилась между оценкой возможности продвижения по службе и правильностью оформления рабочей документации. Это объясняется ожиданием работников, что если они правильно ведут документацию (а это в том числе более детально показывают свои достижения в работе перед руководством), тем они более ориентированы на карьерный рост, а значит, менее удовлетворены наличным состоянием. В то же время, если работник не стремится хорошо вести рабочую документацию, то он удовлетворен своим карьерным уровнем.

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

1. Работники, которым профессия очень нравится, бесспорно, резерв для социальных служб, они более адаптированы к работе, видят отдачу, считают свою профессию призванием, готовы вкладывать в это силы и душу, и самое главное, они настроены на творчество в своей работе, то есть готовы вносить инновации.

2. У работников, которым профессия не нравится или безразлична, в целом более высокий уровень эмоционального выгорания, но при этом он мало связан с успешностью их профессиональной деятельности, особенно в рамках такой важной составляющей этой профессии, как взаимоотношения с клиентом.

3. Работники, указывающие, что профессия им скорее нравится, чем нет, значительно ближе к группе тех, кому она безразлична или не нравится. Это может говорить о том, что работа в действительно формирует эмоциональное выгорание, но оно не настолько сильно, чтобы говорить или признавать негативное отношение к профессии. Также работают компенсационные механизмы, они просто не могут признать, что то, во что они вкладывают столько сил, для них не значимо.

### **Литература**

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер. 1999.
2. Истратова О. Н., Эксакусто Т. В. Справочник психолога-консультанта организации. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 638 с.
3. Карпов А. В., Леньков С. Л. Структурно-функциональное строение профессиональной деятельности информационного характера: монография. – Тверь: ТГУ, 2006. – 448 с.
4. Теплинский М. В. Концептуальные подходы к проблеме определения успешности профессиональной деятельности специалистов социальной сферы (Кемерово) // Сибирский психологический журнал. – 2007. – 25. – С.92-97