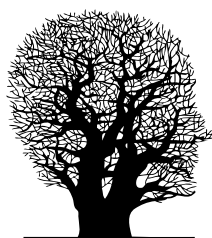


ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

Повышение психологической компетентности работников сферы социальной защиты населения

Учебно-методическое пособие



ЦРМК

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ
ПРОГРАММЫ

УДК 159.9

ББК 88.53

Щ 61

Редактор сборника: Пригожина Т. Ю., руководитель социально ориентированного проекта «Школа психологического развития» АНО ДПО «ЦРМК – образовательные программы»

Члены редакционной группы:

Лебединский А. А. – специалист по юридической психологии.

Крамаренко М. Н. – канд. биол. наук, методист образовательного социально ориентированного проекта.

Орлова Н. В. – методист образовательного социально ориентированного проекта.

Барина Е. В. – методист образовательного социально ориентированного проекта.

Кардаш Р.Ф. – методист образовательного социально ориентированного проекта.

Сборник отдельных статей и учебно-теоретических разработок комплексной программы практико-ориентированных занятий для электронного образования в «Школе психологического развития». Программы размещены на образовательной платформе www.edu.ruscenter.ru / профвыгорание.рф

Для самостоятельной работы обучающихся по программам дополнительного профессионального образования "Школы психологического развития" при изучении темы " Профессиональное выгорание".

В первом разделе раскрывается сущность некоторых психологических понятий и феноменов, во втором разделе дается определение такого распространенного явления, как профессиональное выгорание, основы его профилактики и методы саморегуляции для его преодоления. Третий раздел посвящен психологии жизнестойкости как основе психологического здоровья. В 4 разделе рассматриваются юридические аспекты взаимодействия с получателями социальных услуг.

Издание осуществлено в рамках проекта «Школа психологического развития», реализуемого АНО ДПО «ЦРМК – образовательные программы» по Соглашению N 109 от 23.03.2020 г. с Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы.

При использовании материалов - обязательно указывать ссылку на образовательную платформу www.edu.ruscenter.ru / профвыгорание.рф

АНО ДПО «ЦРМК – ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ»

ШКОЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

Повышение психологической компетентности и профилактика профессионального выгорания работников социальной сферы

Учебно-методическое пособие

Составители:

Щербина А.И., доцент кафедры
педагогики и психологии семейного
образования Института «Высшая школа
образования» ФГБОУ ВО «МПГУ»,
канд. педагогических наук

МОСКВА 2020
СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Раздел 1 ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ	4
Эмоции и чувства.....	4
Понятие привязанности.....	8
Депривация привязанности.....	10
Основы коммуникативной компетенции.....	11
Эмпатическое слушание.....	13
Эмоциональный интеллект.....	18
Психологическая травма: причины и признаки критического состояния.....	21
Личностные особенности получателей социальных услуг, вызывающие трудности во взаимодействии с окружающими.....	24
Агрессия и конфликты.....	26
Раздел 2 ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	36
Стресс-провоцирующие ситуации в деятельности работников социальной сферы.....	36
Техники и приёмы профилактики профессионального выгорания.....	40
Раздел 3 ЖИЗНЕСТОЙКОСТЬ КАК ОСНОВА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ	49
Тренинг жизнестойкости.....	50
Раздел 4 СПЕЦИФИКА РАБОТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ: ЮРИДИЧЕСКИЙ АСПЕКТ	52
Нормативно-правовые акты по вопросам социального развития и социальной защиты населения.....	58
Раздел 5 СТИМУЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ (вопросы для самопроверки)	63
Список литературы.....	65
Приложение 1.....	67
Приложение 2.....	75
Приложение 3.....	76
Приложение 4.....	77
Приложение 5.....	79
Приложение 6.....	85

ВВЕДЕНИЕ

Современный период развития нашего общества — это время перемен и изменений, время информационного бума, время, требующее от человека постоянной мобильности и ускорения. Мы живем в ситуации, характеризуемой кратким и ёмким определением: "Стресс, который всегда с тобой". Особую актуальность данное выражение принимает в профессиональной деятельности работников социальной сферы.

Постоянное проникновение в суть социальных проблем своих подопечных, высокая моральная ответственность за качественный уровень жизни, психологическое самочувствие и бытовой комфорт конкретных людей, необходимость принятия быстрых решений в ситуации межличностного взаимодействия при работе с потребителями социальных услуг (становясь для них, так называемым, «эмоциональным донором») - все эти факторы негативно воздействуют на психологическое и физическое состояние самого работника. В результате здоровье подвергается серьёзной опасности. Личность оказывается в состоянии «неопределённости», которое приводит к физическому и психическому истощению, диагностируемое специалистами из области медицины и психологии как «эмоциональное выгорание».

Обладая специальным образованием и опытом работы в своей сфере, специалисты социальной сферы чаще всего не владеют навыками по профилактике синдрома эмоционального выгорания и созданию психологически безопасного личного пространства, оказываясь тем самым в ситуации риска и незащищенности. Развитие синдрома эмоционального выгорания отрицательно сказывается не только на самих исполнителях социальных услуг, но и на результатах их профессиональной деятельности, и на взаимоотношениях с близкими.

Реалии современного общества диктуют необходимость освоения работниками социальной сферы дополнительных знаний и способов в области профилактики эмоционального выгорания с целью их практического применения как на работе, так и в личной жизни.

В «Школе психологического развития» для работников социальной сферы разработана программа повышения психологической компетентности и профилактики профессионального выгорания, позволяющая обучающемуся не только повысить профессионально важные качества, но и гармонизировать все области его жизнедеятельности.

Отличительной особенностью программы является её практическая ориентированность и нацеленность на освоение слушателями курса методов самодиагностики и профилактики профессионального выгорания, на формирование конструктивных способов взаимодействия с получателями социальных услуг в различных ситуациях контакта (агрессия, конфликты, жалобы).

В структуру программы входят приложения, которые дополняют содержание учебно-методического пособия (*Раздел 1 – Приложения 6,7; Раздел 2 - Приложения 4-5; Раздел 4 –Приложения 1-3*).

Освоение программы позволит каждому слушателю научиться индивидуальному определению и наполнению своих внутренних ресурсов, сохранению стабильности психоэмоционального состояния и, как следствие, успешной реализации в профессиональной деятельности.

Раздел 1

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Внедрение профессиональных стандартов в России и соотнесение их с профессиональными компетенциями обозначило новые требования как к опыту работы и конкретизации трудовых функций работника сферы социальной защиты населения, так и к уровню его знаний, умений и профессиональных навыков.

В профессиональном стандарте дано описание трудовых функций работника с конкретизацией в отношении его трудовых действий, необходимых умений и знаний. Работникам предоставляется возможность самостоятельно определить свой уровень и развить профессиональные компетенции.

Особое место в системе профессиональных компетенций при деятельности типа «человек-человек» занимает психологическая компетентность, которая позволяет специалисту эффективно взаимодействовать и решать профессиональные задачи при выполнении своих обязанностей.

Работник системы социальной защиты населения должен иметь базовые знания в области возрастной психологии и психологии развития; уметь организовывать и поддерживать беседу, формировать у получателя социальных услуг позитивное настроение; отслеживать внешние проявления патологических психических состояний, депрессии, стрессовых расстройств. Содействовать в предоставлении различным категориям получателей социальных услуг (находящимся в трудной жизненной ситуации, кризисной ситуации, социально опасном положении социально-психологической помощи) и оказывать первичную психологическую поддержку.

Для этого необходимо не только знать базовые основы психологии, но и уметь применять полученные знания при взаимодействии с получателями социальных услуг, при общении с коллегами и руководством.

ЭМОЦИИ И ЧУВСТВА

У работников социальной сферы много разных функций по отношению к тем людям, которых они обслуживают.

И среди них есть одна постоянная – это функция построения продуктивного межличностного общения. А это невозможно без проявления эмоций и чувств.

Именно эмоции – основное звено для связи человека с реальностью и его общения с другими людьми.

Эмоции – непосредственное переживание человеком в данный момент своего отношения к чему-либо (в наличной или будущей ситуации, к другим людям, к самому себе и т.д.).

Адекватное понимание отношения к чему либо, возможно только с учетом внешней ситуации, внутреннего состояния организма и его потребностей. Например: Звук шагов может вызвать радость или страх.

Эмоции – всегда целостная реакция организма, проявляющаяся на трех уровнях: физиологическом, субъективном и экспрессивном (*как выражаем: мимика, поза, движения*). *«Решающей чертой эмоционального состояния является его интегративность. Эмоции охватывают весь организм, производя почти моментальное объединение в одно целое всех функций организма».* П. К. Анохин (о телесности эмоций).

Аффект – стремительно и бурно протекающий эмоциональный процесс взрывного характера; неподвластная сознательному контролю разрядка в действии.

Чувства – устойчивые эмоциональные образования. Могут объединять несколько конкретных эмоций. Например, любовь к ребенку в разных обстоятельствах, может вызывать к нему нежность, тревогу или даже гнев.

Настроение – достаточно продолжительное эмоциональное состояние невысокой интенсивности; эмоциональный фон для протекающих психических процессов.

НАЗНАЧЕНИЕ ЭМОЦИЙ

Сигнализация мотивационного состояния. Побуждает, поддерживает или прекращает какие-то формы деятельности. Например, пойти на прогулку, потому, что кислород полезен для здоровья или просто потому, что приятно дышать свежим воздухом.

Функция мобилизации. Подготовка начала любой активности. Например: на физиологическом уровне: страх-адреналин-бегство; тревога-обострение чувствительности – распознавание угрозы.

Функция оценки. Эмоциональная оценка предшествует развернутому анализу ситуации. Например: все, что делает этот приятный человек - хорошо!

Функция слефообразования. Необходима для адаптации. Например: ребенок обжегся - запоминает слово «нельзя».

Компенсация дефицита информации для принятия рационального решения. Например, не можем решить, куда пойти в свободное время из-за отсутствия достоверной информации. Идем, туда, где больше понравилось ранее.

Функция коммуникации. Выразительный компонент эмоций делает их «прозрачными» для окружения. Например, матери легко отличают плач детей, вызванный болью от плача по другим причинам.

Автономная ценность эмоций. Испытывать удовольствие - ценно само по себе. Ряд потребностей удовлетворен – хорошее состояние. Например, делать с удовольствием, делать ради удовольствия.

ПЕРЕЧЕНЬ ПЕРЕЖИВАНИЙ И ПРОЯВЛЕНИЙ ЭМОЦИЙ

Счастье. Удовольствие, восторг, энтузиазм, радость, благодарность, жизнерадостность.

Печаль. Огорчения, подавленность, горе, боль, одиночество, меланхолия.

Гнев. Возбуждение, горечь, злость, раздражение, обида.

Страх. Тревога, нервозность, паника, дрожь, опасения.

Игра. Увлеченность, детскость, творчество, свобода, легкость, живость, спонтанность, азарт.

Любовь. Симпатия, сопереживание, дружба, забота, нежность, доверие, теплота, дарение любви, приятие любви.

Смятение. Изумление, конфликт, разорванность, неуверенность, запутанность.

Отверженность. Зависимость, беспомощность, безнадежность, неуверенность, тоска, бессилие.

Спокойствие. Тишина, расслабленность, удовлетворенность, безмятежность, уравновешенность.

Соответствие адаптивных биологических комплексов и базовых эмоциональных состояний, по Р.Плутчику

Функция	Поведение	Эмоция
Защита	Избегание	Страх, ужас
Разрушение	Атака	Гнев
Репродукция	Сексуальная активность	Радость, экстаз
Депривация	Утрата объекта	Печаль, скорбь
Инкорпорация	Еда	Принятие, жадность
Отвержение	Рвота	Отвращение
Исследование	Поиск	Любопытство
Ориентировка	Остановка	Удивление

Психологи Р.Плутчик и Э.Келлерман считают, что основные базовые эмоции можно объединить в пары с противоположным знаком: страх - гнев; радость – печаль; интерес – удивление; доверие – отвращение.

На основе данных эмоций в процессе эволюции у человека развивались гораздо более сложные разновидности эмоций. В настоящее время большое

распространение получило «Колесо эмоций» - визуализация эмоционального спектра человека (см. рисунок 1).

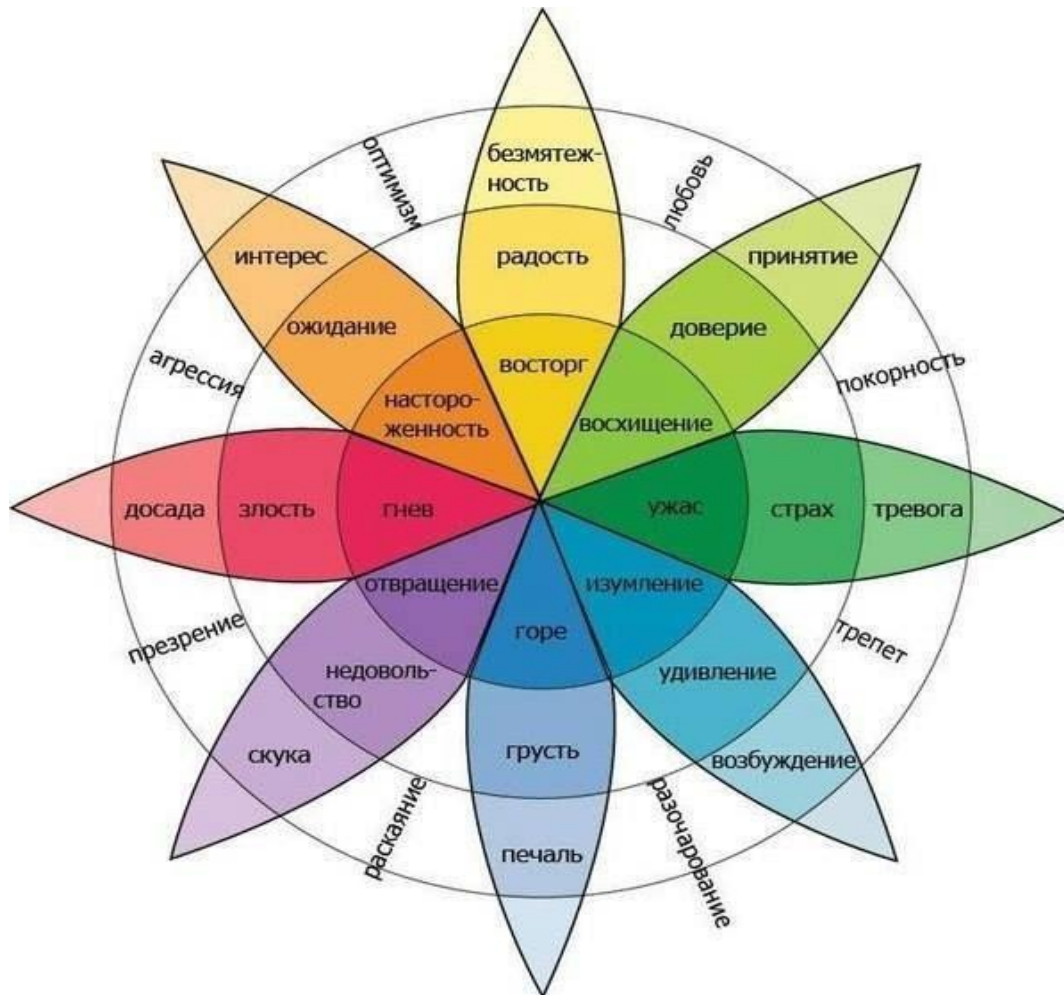


Рис.1. Колесо эмоций Р. Плутчика

На основе данных эмоций в процессе эволюции у человека развивались гораздо более сложные разновидности эмоций. Интенсивность переживания зависит от его расположения: чем дальше от центра, тем ниже интенсивность.

Проявление аффекта

Аффект в психологии — это *сильные, кратковременные эмоции* (переживания), наступают после определенных раздражителей. (Эмоции неотъемлемая часть себя — «Я»). Аффект — это состояние, *появляющееся мимо воли человека*. Аффект возникает при неожиданных стрессовых ситуациях и *характеризуется сужением сознания*, крайней степенью которого выступает патологическая аффективная реакция.

Физиологический аффект – это *неконтролируемая сознанием разрядка*, появляющаяся в аффектогенной ситуации при эмоциональном напряжении, *но не выходящая за границы нормы*. Физиологический аффект — это неболезненное эмоциональное состояние, которое представляет стремительную и кратковременно протекающую взрывную реакцию без психотического изменения психической деятельности. Патологический аффект — это *психогенное болезненное состояние, которое возникает у психически здоровых людей*. Психиатрами такое волнение воспринимается как *острая реакция на психотравмирующие факторы*. Высота развития имеет нарушения *по типу сумеречного состояния*. Для аффективной реакции характерна *острота, яркость, трёхфазность течения (подготовительная, фаза взрыва, заключительная)*. Склонность к патологическим состояниям говорит о нарушении балансирования процессов торможения и возбуждения в центральной нервной системе. Для патологического аффекта присущи эмоциональные проявления, часто в виде агрессии.

ПОНЯТИЕ ПРИВЯЗАННОСТИ И ДЕПРИВАЦИЯ ПРИВЯЗАННОСТИ

Любовь и потребность в привязанности – одна из основных потребностей человека.

Каждому необходим **ЛЮБЯЩИЙ ДРУГОЙ**, который может понять, приласкать, простить, пожалеть, одобрить, защитить и т.д.

В детском возрасте, как правило, мы говорим о маме. В реальности это могут быть: папа, бабушка, дедушка, старший брат/сестра, дядя/тётя.

Привязанность в общей форме можно определить как «близкую связь между двумя людьми, не зависящую от их местонахождения и длящаяся во времени и служащую источником их эмоциональной близости» (Вера Фалберг, английский психотерапевт и педиатр).

Привязанность — это стремление к близости с другим человеком и старание эту близость сохранить.

Глубокие эмоциональные связи со значимыми людьми служат основой и источником жизненных сил для каждого из нас. Считается, что сформированная привязанность хотя бы к одному человеку является гарантом возможности установления отношений с другими людьми.

Современные основы теории привязанности заложил известный английский психолог и психоаналитик, специалист в области психологии развития, психологии семьи, психоанализа и психотерапии, основоположник теории привязанности Джон Боулби.

Основные положения теории привязанности:

1. *Раннее взаимодействие ребёнка и человека, который за ним ухаживает (как правило – мать), влияет на его дальнейшие взаимодействия с окружающими людьми и предполагает их.*

2. На основании этих отношений формируются межперсональные переживания, когда человек воспринимает, вспоминает и реагирует на переживания определённым образом.