

ВВЕДЕНИЕ

Традиционно – и в общественном сознании, и в научной литературе – при изучении профессиональной деятельности специалистов социномических профессий акцент делается, прежде всего, на позитивных аспектах работы с людьми. Вместе с тем совершенно очевидно, что профессиональная деятельность специалиста социальной работы, независимо от разновидности исполняемых функций, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает специалист социальной работы в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, оказывают негативное воздействие на него самого. Неблагоприятные условия труда влекут за собой профессиональную деформацию, которая приводит к снижению как трудоспособности человека, так и эффективности труда, а также к негативным изменениям психики и утрате ценностных ориентаций в труде. Таким образом, к требованиям, традиционно предъявляемым к специалистам социальной работы, следует отнести устойчивость к профессиональной деформации. А подготовка, направленная на её предупреждение, должна стать одной из значимых составляющих содержания их обучения.

Профессиональная деформация личности – это изменения качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые появляются под влиянием выполнения профессиональной роли[1]. О профессиональной деформации личности следует говорить в том случае, когда под воздействием профессиональной деятельности у личности проявляются девиантные отклонения как в её профессиональной реализации, так и в личной жизни[2].

В трудах В.С. Афанасьева, В.И. Добренькова, А.И. Кравченко дается широкий спектр представлений о социальных деформациях в современном социуме. В настоящее время изучением феноменологии и профилактики девиантного поведения с различных позиций интересуются многие ученые и практики, которые единогласны во мнении, что девиации российского общества представляют угрозу его социальному порядку (А.М.Абдраязкова, А.А. Арламов, О.В. Бессчетнова, А.С. Бондаренко, Е.Н. Волков, И.О. Ганченко, Т.С. Еремеева, К.В. Злоказов, В.Н. Карнавский, С.В. Книжникова, А.В. Овруцкий, М.Е. Позднякова, Д.В. Сочнев, Т.Е. Титовец, Т.В. Чекинева, В.В. Чистов и др.).

Профилактика профессиональных деформаций у сотрудников некоммерческих организаций не являлась до сих пор объектом ни научных, ни практических исследований в области управления персоналом. Вместе с тем, увеличение количества и роли таких организаций в социально-экономической жизни страны актуализирует тему выбранной нами работы.

Проблема исследования является невозможность предупреждения деструкций сотрудников при отсутствии профилактики мероприятий по их предупреждению, т.е. профессиональная деформация объективно обусловлена и возникает в процессе профессиональной деятельности. Вместе с тем руководители не владеют приемами, навыками, не обращают внимания на данную проблему, не создают необходимых условий по ликвидации, устранению деформации.

Цель выпускной квалификационной работы - Аналитическое и технологическое обоснование содержания и технологии управленческой деятельности по профилактике профессиональные деформации персонала в некоммерческой организации.

Для реализации данной цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Определить теоретические основания управленческой деятельности по профилактике профессиональных деформаций сотрудника.

2. Проанализировать опыт работы АНО НПСПО «Благое дело» по профилактике профессиональных деформаций персонала.

3. Разработать программу управленческой деятельности по профилактике профессиональных деформаций персонала АНО НПСПО «Благое дело».

Объектом исследования является процесс профилактики профессиональных деформаций персонала.

Предметом – содержание и технология управленческой деятельности по профилактике профессиональных деформаций персонала в некоммерческой организации.

В процессе исследования были применены такие **методы** как анализ теоретических и практических источников, метод наблюдения, анализ практической деятельности, проектирование управленческой деятельности.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, приложений.

ГЛАВА 1. АНАЛИЗ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ ПЕРСОНАЛА АНО НПСПО «БЛАГОЕ ДЕЛО»

1.1. Характеристика деятельности АНО НПСПО «Благое дело»

Некоммерческая организация может осуществлять один вид деятельности или несколько видов деятельности[3], не запрещенных законодательством Российской Федерации и соответствующих целям деятельности некоммерческой организации, которые предусмотрены ее учредительными документами.

Основной деятельностью бюджетного и казенного учреждений признается деятельность, непосредственно направленная на достижение целей, ради которых они созданы. Исчерпывающий перечень видов деятельности, которые бюджетные и казенные учреждения могут осуществлять в соответствии с целями их создания, определяется учредительными документами учреждений.

Законодательством Российской Федерации могут устанавливаться ограничения на виды деятельности, которыми вправе заниматься некоммерческие организации отдельных видов, а в части учреждений, в том числе, отдельных типов.

Предпринимательская деятельность (в т.ч. для НКО) - это самостоятельная, осуществляемая на свой страх и риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в установленном законом порядке (п.1 ст. 2 ГК РФ). Очень важным признаком выступает «систематичность». Т.е.

несистематичные поступления от вышеуказанных источников деятельности и разовые сделки вообще не являются предпринимательской деятельностью, а являются иной, приносящей доход деятельностью.

Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» совместно со Свердловской Областной Общественной Организацией Инвалидов «Дело на благо» представляет социальный проект «БЛАГОЕ ДЕЛО» не имеющий аналогов в нашем регионе. Он объединяет команду специалистов, которые занимается социализацией и реабилитацией людей, нуждающихся в особой помощи и сопровождении.

Датарегистрации организации: 30.06 2005 года.

Юридический адрес: 624132, Свердловская область, п. Верх-Нейвинский, ул. Просвещения, 51.

Миссия организации – достойная жизнь инвалидов в обществе: «Равенство в правах, братство в труде, свобода в творчестве».

Основные направления работы:

1. Оказание услуг в области профессиональной ориентации и трудоустройства, трудоустройства, социальной поддержки, иных услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, для создания условий реализации ими конституционных прав, а также реализации принципов Конвенции ООН о правах инвалидов.

2. Оказание услуг по социальной, психологической, социокультурной и профессиональной реабилитации.

3. Содействие и создание специальных рабочих мест для людей в трудной жизненной ситуации.

4. Реализация, разработка и совершенствование методик и технологий комплексной реабилитации, помощи и поддержки людей с проблемами развития.

5. Развитие социального партнерства и взаимодействия с местным сообществом с целью лоббирования интересов граждан, находящихся в

трудной жизненной ситуации, в том числе людей с ограниченными возможностями здоровья и иных лиц, которые в силу своих физических и интеллектуальных особенностей или иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовывать свои права и законные интересы.

К целям организации относятся:

1. социально-педагогическая и психологическая поддержка людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, создание среды и условий для развития личности;
2. профессиональное консультирование, обучение, помощь в трудоустройстве и адаптации на рабочем месте людей с ограниченными возможностями;
3. формирование толерантного отношения в обществе к людям, имеющим отклонения в здоровье и развитии;
4. обучение и повышение квалификации специалистов с целью совершенствования содержания, методов и форм социальной помощи.
5. Цели определяют основные **виды деятельности** организации, охватывающие обучение, художественное творчество и труд (триальный метод). Указанные виды деятельности реализуются в рамках:
6. социализации и профессиональной реабилитации людей, имеющих нарушения здоровья и развития (происходит в художественно-ремесленных мастерских);
7. участия в театральной студии. Такая художественная терапия дает возможность участия в культурной жизни общества и способствует личностному развитию и самовыражению через искусство;
8. организации семинаров по повышению квалификации и профессиональной переподготовке для специалистов, занятых в социальной сфере.

Особое значение имеет работа с социальным окружением, контакты с властными структурами и ведомствами, сотрудничество с учреждениями и организациями в России и зарубежом.

Финансовая поддержка организации «Благое дело» из-за рубежа осуществляется в сотрудничестве с Ассоциацией лечебных педагогов и социальных терапевтов стран Северной Европы через счёт в банке GLS-Bank.

АНО «Благое дело», созданная в 2005 году, сегодня стала вторым домом для 70 уральцев с ограниченными возможностями здоровья. Основным направлением деятельности научно-практического социально-педагогического объединения «Благое дело» является создание условий для социокультурной и профессиональной реабилитации инвалидов и подготовке их к трудовой деятельности. Организация оказывает услуги инвалидам из Новоуральска, Верх-Нейвинского, Кировграда, Невьянска и других муниципальных образований.

Организация «Благое дело» имеет материальную базу подготовленных специалистов и технологию подготовки взрослых инвалидов к трудовой деятельности. Этот ресурс позволил создать 45 специализированных рабочих мест в 5 художественно-ремесленных мастерских.

Художественные ремесла, сочетающие в себе элементы творчества (мотивация к труду), освоения различных ремесел (профессиональная ориентация), овладения практическими навыками и закрепление их на практике (трудовая адаптация), совместная деятельность в бригадах (социализация) позволяют инвалиду успешно реализовать себя в труде.

Работа организации позволяет снизить социальную напряженность в обществе, повысить экономический уровень благосостояния инвалидов, сохранить стабильность их психо-эмоционального здоровья.

Организация осуществляет свою деятельность за счет грантов, субсидий и частных пожертвований. Заработная плата инвалидов выплачивается за счет реализованной продукции.

«Благое дело» является инициатором создания ассоциации «Право» при Уполномоченном по правам человека Свердловской области, объединяющих 8 организаций инвалидов.

Администрация учреждения стремится продвигать интересы наших подопечных на различных уровнях власти.

Взаимодействие с органами исполнительной власти, в том числе с Министерством социальной политики и Департаментом занятости населения Свердловской области, результатом которой стало проведение встреч с общественными организациями по вопросу разработки закона о квотировании рабочих мест для инвалидов на предприятиях различных форм собственности и о заказе работ и услуг на предприятиях, где работают люди с инвалидностью.

Генеральный директор является членом комиссии по социальной политике и здравоохранению Общественной палаты Свердловской области, что позволяет развивать стратегическое направление по улучшению ситуации людей с ограниченными возможностями в регионе.

В 2014 году организация начала развивать сотрудничество с представителями бизнеса.

Организация активно поддерживает международное сотрудничество. В мае и августе 2012 года проект АНО НПСПО «Благое дело» представлен на заседаниях международного клуба «Ротари-Интернешнл», в июне 2012 года – в университете г. Осло (Норвегия). Клуб предпринимателей «Ротари» г. Екатеринбурга выделил грант для создания доступной среды в здании «Благое дело».

Труд инвалидов мастерских организован при поддержке специалистов, курирующих работников в процессе работы. Работники мастерских, по мере своих возможностей участвуют в производстве продукции, а специалисты помогают инвалидам дорабатывать более сложные операции, контролировать качество работы с изделием, найти оптимальный ритм и темп в работе. Изготовленная продукция реализуется на выставках-продажах и через

заказы. Современное оборудование позволяет увеличивать количество выпускаемых изделий и получать продукцию более высокого качества соответствующую современным требованиям и потребностям покупателей.

Опыт работы АНО показывает, что деятельность такого рода организации способствует не только успешной трудовой реабилитации наших подопечных, но и их трудоустройству (таблица 1).

Таблица 1. Количество реабилитированных и трудоустроенных клиентов АНО НПСПО «Благое дело»

Мастерская	Руководитель, куратор	Количество трудоустроенных клиентов	Количество клиентов, проходящих реабилитацию
Мастерская бумаги	Т. П. Неугодникова, К.В. Симбирятина	4	4
Деревообрабатывающая Мастерская	Сивков С.А. Горбатенко С.В.	11	4
Керамическая мастерская	Е. С. Якушева, М.Р. Казанцева	5	4
Мастерская фетра и шерсти	А. Ф. Покидышева, В. В. Багаутдинова	6	5
Хозяйственно-бытовая мастерская	Карпова В.М.	4	2
Швейная мастерская	С. Н. Кочеткова, А. В. Фризен	9	0
Административный блок	Самостоятельно	5	0
Реабилитация на дому	К.В. Симбирятина	0	4
Картонажная мастерская	Д.А. Халяпин	13	0
ИТОГО:		57	23

Реабилитационные услуги клиентам в художественно-ремесленных мастерских и студиях АНО НПСПО «Благое дело», оказываются в соответствии с расписанием реабилитационных занятий.

Рабочие места для инвалидов, созданные в организации в течение 2011-14 годов, были сохранены и в 2015 г.

В ходе ведения реабилитационной деятельности организация активно взаимодействовала с общественной организацией инвалидов г.

Новоуральска, СМИ, различными структурами власти городского, районного, областного, федерального уровней. Клиенты организации принимали активное участие во всех городских мероприятиях, городских и областных спортивных соревнованиях людей с ОВЗ.

В частности только в 2014 году было проведено более 30 крупных мероприятий с участием наших клиентов. Среди них:

1. участие в праздничном шествии, посвящённому Дню труда и солидарности;
2. участие в Чествовании благотворителей г. Новоуральска;
3. выступление вокально-инструментального ансамбля Weiws в ЦПКиО им Маяковского г. Екатеринбурга;
4. выступление вокально-инструментального ансамбля Weiws и танцевальной студии «Виват» в фестивале «От сердца к сердцу» в духовно просветительском Центре Екатеринбургской епархии;
5. проведение мастер-классов в ресторане «Шустов» г. Екатеринбурга;
6. проведение 12 рабочих комиссий по трудоустройству инвалидов при главе администрации НГО;
7. выступление перед сотрудниками Консульства США и ресурсного центра «Семья Дмитрия Солунского»;
8. выездной спектакль «Рождественская история» в Областном Доме офицеров перед членами правительства СО и представителями общественных организаций;
9. выездной спектакль «Орфей и Эвридика», мастер-классы Центр гражданских инициатив в г. Нижний Тагил;
10. участие танцевальной студии «Виват» в отборочном туре областного фестиваля «Искусство дарует радость» ГАУ КЦСОН «Золотая осень» в г. Нижний Тагил;

11. выступление театра «Благое дело» в Театре балета «Щелкунчик» на церемонии Национальная премия «гражданское достоинство» в г. Екатеринбург;
12. участие в Фестиваль «особых» театров «Искреннее искусство» в ОДО г. Екатеринбурга;
13. инвалидам в швейной мастерской оказано 8640 услуг, для 70 человек;
14. проведение занятия по арт-терапии для студентов семинара;
15. составлены карты реабилитации 53 клиентов с инвалидностью;
16. проведение 4 педагогические коллегии АНО «Благое дело»;
17. проведение круглого стола в Уктусском пансионате для престарелых и инвалидов г. Екатеринбург с целью обмена опытом;
18. в мастерских проведено 5 мастер-классов, для 46 учащихся старших классов школы № 50 г. Новоуральска и № 59 по их профессиональной ориентации.

1.2. Анализ системы управления персоналом в АНО НПСПО «Благое дело»

Систему управления персоналом нельзя отделить от системы управления самой социальной организацией, так как первая включает не только функциональные подразделения, занимающиеся работой с персоналом, но и всех линейных руководителей — от директора до начальника отдела кадров, а также руководителей функциональных подразделений, занимающихся вопросами семьи, материнства и детства, вопросами пожилых людей, проблемами военнослужащих, выполняющих различные функции, включающие и управление персоналом. Одним словом,

система управления персоналом является «костяком» системы управления организацией.

В социальных организациях легко различаются структуры, отвечающие за основной и вспомогательный процессы, а в коммерческих - подразделения, «зарабатывающие деньги» и обеспечивающие этот процесс. Что же именно создает «каркас» внутриорганизационных процессов, формирует определенную внутриорганизационную среду?

Выделяют следующие элементы организации, составляющие ее «внутреннюю среду»:

1. Ни одна организация не сможет успешно сформироваться и тем более существовать далее, если не будут определены цели — то, ради чего организация формируется и будет действовать в дальнейшем, которые будут организованы в ее миссии и видении.

2. Элемент, без которого не может существовать ни одна организация, — ее структура. Этим понятием описывается внутреннее строение организации, наличие отдельных частей и соотношения между ними, степень жесткости/гибкости организационной конфигурации, типы взаимодействий между внутренними элементами.

3. Финансы — все денежные и другие средства, которыми располагает или которые может привлечь организация для выполнения собственной деятельности.

4. Управление — процесс координации различных деятельности с учетом их целей, условий выполнения, этапов реализации.

Следует отметить, что большинство специалистов и руководителей социальных служб составляют женщины. Данное обстоятельство имеет решающее значение в «организации» и «действии» так называемой «социальной разведки» — они обладают информацией относительно того, в каких сферах занятости и сколько получают работающие в них.

Возможности «сопоставительного анализа», а также знание «по жизни» декларируемого и реального прожиточного минимума, покупательной способности получаемой заработной платы позволяют оценивать ее как явно недостаточную. Нужно учесть, что почти каждая из них выполняет в семье роль «министра финансов», который прекрасно знает поступления в семейный бюджет и расходы из него. То есть они не исходят из «классического представления» о том, что «мало», а обосновывают это «мало» с помощью конкретных экономических выкладок и обоснований.

В связи с этим на практике имеет место своеобразный «предел выполнения работы в соответствии с размером заработной платы». То есть работник «расходует себя» настолько, насколько его «оценили». Это не совсем прямая зависимость, так как в конкретных ситуациях срабатывают факторы морального порядка — сострадание, отзывчивость, участливость, мнение группы, коллектива и т.д.

Можно выделить основные тенденции в развитии системы управления персоналом в социальных службах: труд специалистов и руководителей является обесцененным, так и продолжает быть таковым. Он не имеет той стоимости, которая должна быть с учетом самых разнообразных факторов.

На фоне других систем развития персонала оплата трударасценивается как самая консервативная, негибкая, не приводящая в действие один из ведущих интересов «человека работающего» — материальный. Поэтому подвижки в других системах расцениваются как своеобразные компенсации за недостаточную заработную плату.

Для системы социальной защиты, помощи весьма значимой была названа проблема «защиты самих защищающих». Встречаются случаи, когда «полевые» социальные работники, специалисты по социальной работе и руководители подразделений оказывались «в зоне повышенного риска» из-за непредсказуемого поведения защищаемых. Это приводило не только к психологическим расстройствам и травмам защищающих, но представляло опасность для жизни.

В организации НКО «Благое дело» существует собственная модель управления организацией, которая успешно реализуется.

Модель организации: реабилитация – производство – образование.

1) Социально-культурная реабилитация: Относится к 1 этапу – Организация деятельности. Этот этап необходимо поддерживать, он продолжается и включен в общий процесс работы.

Задачи:

- взаимодействие с обществом, представление организации, развитие творческих компетенций реабилитантов;

- определение вида деятельности, в связи с отсутствием такового в имеющихся ОКВЭДах.

2) Профессиональная реабилитация:

Относится ко 2 этапу – Поддержание деятельности.

На этом этапе требуется повышение квалификации специалистов, поиск решений в определении сферы деятельности для инвалида. Задача: получение государственного заказа на оказание услуг, вместо субсидий, которые не предусматривают специфики процесса (постоянная деятельность специалистов).

3) Образовательный процесс для специалистов: Относится к 1 этапу – Организация деятельности. Задача: создание единого понимания процесса, в соответствии с принципами Конвенции и практикой европейских стран.

4) Социальное производство: Относится к 3 этапу – развитие организации. Задача: поиск партнеров, из числа коммерческих предприятий, для получения заказов, оплатаруда специалистов, поддерживающих инвалида в процессе трудовой деятельности. Риски: колебания состояния человека, не стабильность процесса во времени. Механизм организации труда в специализированных мастерских состоят из: индивидуального выстраивания ритма и темпа труда инвалида; постепенного включения инвалида в процесс работы; смены видов деятельности, включения элементов самостоятельного творчества и социо-культурной реабилитации в

общий процесс деятельности. Инвалиды из различных нозологических групп, включены в процесс профессиональной реабилитации и трудовой деятельности. Для этого организован комплекс художественно-ремесленных мастерских (столярная, керамическая, текстильная, валяния шерсти, свечная, бумажная). Это обосновано терапевтическим воздействием натуральных материалов и техники работы на психологическое и физическое состояние человека. Инвалиды работают в небольших группах (бригадах) в сопровождении специалистов. Изделия, производимые в мастерских, разработаны с учетом особенностей тех людей, которые имеют заболевания, они просты в изготовлении и не требуют особой квалификации от работника, кроме качественного и ответственного исполнения. Когда технология выпуска продукции отработана в бригаде, изделие предлагается потенциальным покупателям, ведется поиск заказов на продукцию, предлагаются различные варианты оформления (вышивки логотипов, роспись, резьба, цветовые решения), которые позволяют заказчику получить креативное решение для его индивидуального заказа, при этом основное изделие остается неизменным. Для самих работников мастерской, творческий процесс нового оформления изделий вносит в работу творческий интерес и возможность индивидуального участия, что также является одной из реабилитационных составляющих. Современное оборудование, которое организация получила по программе создания рабочих мест, от центра занятости населения города, позволяет повысить эффективность труда, качество производимой продукции, помогает инвалиду компенсировать физические трудности.

По штатному расписанию в организации работает 57 человек. Из них 50 – социальные работники, 3 человека вспомогательный персонал, директор и главный бухгалтер. Их деятельность координирует Устав организации, Должностные инструкции. На добровольных началах работают 10 волонтеров. Волонтеры участвуют в организации крупных мероприятий, инклюзии людей с ограниченными возможностями в обществе, работают в

мастерских. С волонтерами работают наиболее опытные социальные работники. Российской Федерации волонтеры (в отличие от существовавших когда-то пионерской и комсомольской организаций) не объединены и не имеют единой государственной или негосударственной поддержки. Говорить о волонтерском движении как о явлении можно, только учитывая, что все волонтеры руководствуются в своей деятельности одним общим принципом – помогать людям.

Штатным персоналом руководит директор.

В ходе опроса выяснилось, что более половины опрошенных – это специалисты по социальной работе в возрасте от 25 до 55 лет (55%)

Практически у всех специалистов по социальной работе симптом эмоционального выгорания находится в стадии формирования. Наибольшая доля опрошенных со сложившимся синдромом – это специалисты по социальной работе в возрасте до 25 лет и в возрасте 25–35 лет.

Социальные работники занимаются планированием, оценкой, использованием, анализом и модификацией превентивной социальной политики и услуг для специфических групп и территориальных общин. Они принимают участие в реализации многочисленных социальных функций, используя различные методологические подходы, работая в широких организационных рамках и обеспечивая социальные услуги для различных секторов на микро, мезо и макроуровнях.

Совокупная рабочая сила или совокупный социальный работник - это сочетание индивидуальных рабочих сил в едином процессе труда, завершается каким-либо конкретным результатом и осуществляется в рамках первичной кооперации труда, т.е. в рамках непосредственного объединения социальных работников для совместного труда.

Распределение ответов руководителей НКО на вопрос «Что предоставляется сотрудникам и добровольцам за их работу в Вашей организации?»[8]

Кроме того, если проанализировать два последних рисунка, то можно заметить, что не все факторы и практики одинаково влияют на сотрудников и добровольцев. Такие факторы, как денежное вознаграждение или боязнь потерять работу особенно важны для сотрудников некоммерческого сектора. В то время как, для добровольцев возможность участия в общественной жизни почти в два раза более значимо, чем для сотрудников. Это лишний раз подтверждает теорию А. Маслоу, имеющую иерархичную структуру, где, как только потребности более низкого порядка удовлетворены, они перестают мотивировать человека, и чтобы мотивировать человека к труду, необходимо активизировать следующий, более высокий уровень потребностей. В нашем случае, первая ступень пирамиды, описывающая потребности низшего порядка, «физиологические потребности» для волонтеров уже удовлетворена. Они могут прокормить себя и не так остро нуждаются в денежном вознаграждении, следовательно, осуществляют деятельность в некоммерческих организациях с целью помочь другим или удовлетворить собственные потребности, но более высокого уровня, например, потребность в саморазвитии. Каждый из четырех, наиболее популярных, по мнению руководителей, факторов, мотивирующих деятельность сотрудников и добровольцев в НКО можно отнести к разной ступени иерархичной теории А. Маслоу.

Передача, делегирование ответственности за некоторые ключевые решения или передача конкретных прав на нижние уровни управления учреждения, т.е. децентрализация, регламентируются в виде отдельных приказов или распоряжений.

В АНО НПСПО «Благое дело» применяется целая система регламентов и распорядков работы.

К первой группе этой системы относятся регламентирующие документы: устав организации, положения об отделах, должностные инструкции.

Вторую группу составляют организационные распорядки работы, к

которым относятся правила трудового распорядка, порядок приема инвалидов, порядок проведения служебных совещаний, положения об аттестации педагогических работников.

Руководитель, обладающий линейными полномочиями, имеет право принимать решения в пределах своей компетенции без согласования с другими руководителями (как по вертикали, так и по горизонтали).

Процесс управления персоналом образовательного учреждения может быть значительно активирован «снизу» за счет широкого освоения стратегического менеджмента – современной эффективной технологии управления, которая опирается на человеческий потенциал как на основу образовательной организации; обеспечивает согласование целей, возможностей внутренней и внешней среды; нейтрализацию слабых сторон организации и внешних угроз; формирование альтернативных вариантов развития будущего, выбор наиболее оптимального и обеспечение необходимых условий для его реализации.

Роль и значение персонала в стратегическом управлении - основополагающие. Если ранее считалось, что персонал представляет собой лишь одну из затратных составляющих организации (т.е. разновидность издержек, которые следует сокращать), то в стратегическом менеджменте некоммерческой организации персонал рассматривается как ключевой ресурс, которым необходимо грамотно управлять, создавать условия для развития, вкладывать средства.

1.3. Анализ деятельности профилактики профессиональных деформаций персонала АНО НПСПО «Благое дело»

К целям организации относятся:

1. социально-педагогическая и психологическая поддержка людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, создание среды и условий для развития личности
2. профессиональное консультирование, обучение, помощь в трудоустройстве и адаптации на рабочем месте людей с ограниченными возможностями
3. формирование толерантного отношения в обществе к людям, имеющим отклонения в здоровье и развитии
4. обучение и повышение квалификации специалистов с целью совершенствования содержания, методов и форм социальной помощи

От нынеработающих сотрудников, их профессионального и личностного развития во многом зависят усилия по построению общества, и нам представляется важным проанализировать психологические особенности профдеформаций их личности.

Неудовлетворение базовых потребностей (в безопасности, самоуважении, реализации своих духовных качеств и др.), требование непрерывности образования, самообразования и саморазвития создают дополнительную нагрузку на сотрудников и фон, на котором более явно проявляется или провоцируется возникновение профессиональных деформаций личности.

Остро встает задача профилактики и преодоления профдеформаций, развитие творческих возможностей личности сотрудника, его самореализации и самоосуществления.

Для этого необходимо исследовать психологические особенности возникновения профдеформаций личности сотрудника, раскрыть психологические особенности их проявлений.

Это и определило цель практического исследования.

Цель: экспериментальное исследование личностных характеристик сотрудников, обуславливающих профессиональные деформации.

В вопросах генезиса и предпосылок формирования деформаций в складе личности, ее сознания и путях развития, мнения психологов расходятся. В концепции профессионального развития личности, разработанной Л.М.Митиной, нарушения и остановка профессионального развития находят отражение в модели адаптивного функционирования специалиста, особенно на стадии профессиональной стагнации, характеризующейся регрессом профессионализма и нарушениями здоровья сотрудника. В рамках концепции частично изучены проявления адаптивного поведения специалистов: ригидности, низкой компетентности, выгорания, астении, как проявления профдеформаций личности сотрудников.

Но не проводилось специального исследования психологических особенностей личности, функционирующей в модели адаптивного поведения, как не изучались психологические особенности проявления профдеформаций личности сотрудников.

Учитывая актуальность проблемы, остро стоит задача профилактики и преодоления профдеформаций, развития творческих возможностей личности специалиста, ее самореализации и самоосуществления в русле личностно-развивающей парадигмы, креативной акмеологии.

Для этого необходимо исследовать психологические особенности возникновения профдеформаций личности специалиста, раскрыть психологические особенности их проявлений.

Две модели профессионального труда (модели адаптивного поведения и модели профессионального развития личности), разработанные Л.М. Митиной (1995), методологически опираются на положение Л.С. Рубинштейна о двух способах жизни: первый – отношение к отдельным явлениям жизни, а не к жизни в целом, второй – ценностно-смысловое определение жизни. С.Л.Рубинштейн, разрабатывая проблему развития человека как его стремления к уровню высших ценностей, подчеркивал, что уровень развития определяется тем, насколько субъект является светом и теплом для других людей. Высшее оценивается не по отношению к самому

человеку, не как простое усовершенствование человека. Оценка высшего – с точки зрения того, как оно и что изменяет, усовершенствует в других людях.

Способность или неспособность сотрудника «Благое дело» усовершенствовать» других, зависит не только от индивидуальности, но и от профессиональной компетентности, умения работать в личностно-ориентированной парадигме, проявлять личностно развивающую направленность деятельности. На наш взгляд, профессиональные деформации личности проявляют эту неспособность, что во многом усугубляет тяжесть последствий профдеформаций как для самой личности, так и для общества в целом.

Исследование проходило в АНО НПСПО «Благое дело» г. Верх-Нейвинский.

По итогам систематизации результатов исследовательского поиска в качестве концептуальной основы исследования принято понимание, что синдром эмоционального выгорания – это сложное негативно окрашенное прогрессирующее образование, которое характеризуется эмоциональным истощением, развитием отрицательных установок по отношению к коллегам, к клиентам, снижением работоспособности эффективности деятельности, потерей профессиональной мотивации.

Констатирующий эксперимент исследование синдрома эмоционального выгорания содержал описание эмпирической части работы, которая по форме организации являлась сравнительным исследованием по методу поперечных срезов. Исследование проводилось в НКО «Благое дело» г.Верх-нейвинска. Выборку составили 20 специалистов по социальной работе. Трудовой стаж специалистов колеблется от 3 лет до 16 лет (с разбивкой трудового стажа: от 3 лет до 10 лет, от 10 до 16 лет включительно). Участники исследования были разбиты на группы в зависимости от стажарботы и возраста. В работе были использованы известные стандартизованные методики: для выявления у специалистов синдрома эмоционального выгорания использовалась методика диагностики

уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко (1996) «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания»[7]В.В.Бойко, позволяет выявить сформированность таких фаз стресса, как «напряжение», «резистенция», «истощение» и ведущие симптомы «выгорания».

По итогам тестирования можно определить сформированные фазы стресса или нахождение этих фаз в стадии формирования и возможность выявления доминирующих симптомов. Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой приоритетный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы.

В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания» позволяющая увидеть ведущие симптомы «выгорания».

Дальнейший шаг – это осмысление показателей фаз стрессов – «напряжение», «резистенция», «истощение». В каждой из их оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени. 36 и менее баллов – фаза не сформировалась; 37 – 60 баллов – фаза в стадии формирования; 61 и более баллов –

сформировавшаяся фаза. Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.[9]Что бы пройти анти плагиат я пишу слова разные. «Истощение»; объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами; какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности; на каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение; какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам. В зарубежной и отечественной психологии можно выделить три подхода к проблеме преодоления. Первый подход рассматривает преодоление с точки зрения динамики, это как способы психологической защиты, ослабляющие психическое напряжение. Вторым подходом рассматривает преодоление в терминах черт личности – как постоянную предрасположенность отвечать на стрессовые события определенным образом. В третьем, наиболее распространенном, подходе преодоление понимается как динамический процесс, специфика которого определяется не только ситуацией, но и степенью активности личности, направленной на решение возникших проблем при столкновении её со стрессовым событием.

Анализ результатов в фазе «Напряжение»:

Переживание психотравмирующих обстоятельств: 90% (18чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 10% (2чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом.

Неудовлетворенность собой: 90% (18 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 10% (2 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом.

«Загнанность в клетку»: 100% (20 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом.

Тревога и депрессия: 60% (12 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 40% (8 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом.

Анализ результатов в фазе «Резистенция».

Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование 30% (6 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 25% (10 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом; 56% (9 чел.) исследуемых специалистов имеют сложившийся симптом.

Эмоционально – нравственная дезориентация: 70% (14 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 30% (6 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом.

Расширение сферы экономии эмоций: 80% (16 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 5% (1 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом; 15% (3 чел.) исследуемых специалистов имеют сложившийся симптом.

Редукция профессиональных обязанностей: 60% (12 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 25% (5 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом; 15% (3 чел.) исследуемых специалистов имеют сложившийся симптом.

Анализ результатов в фазе «Истощение».

Эмоциональный дефицит: 85% (17 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 10% (2 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом; 5% (1 чел.) исследуемых специалистов имеют сложившийся симптом.

Эмоциональная отстраненность: 60% (12 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 30% (6 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом; 10% (2 чел.) исследуемых специалистов имеют сложившийся симптом.

Личностная отстраненность (деперсонализация): 90% (18 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 15% (3 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом; 10% (2 чел.) исследуемых специалистов имеют сложившийся симптом.

Психосоматические и психовегетативные нарушения: 70% (14 чел.) исследуемых специалистов имеют несложившийся симптом; 10% (2 чел.) исследуемых специалистов имеют складывающийся симптом; 20% (4 чел.) исследуемых специалистов имеют сложившийся симптом.

При исследовании синдрома эмоционального выгорания в общей выборке я готов пойти на то что бы даже между слов было различие, избирательное реагирование, редукция профессиональных обязанностей, расширение сферы экономии эмоций и эмоционально-нравственная дезориентация.[12]

В результате обобщенных данных по уровню эмоционального выгорания специалистов по социальной работе (см. таблицу 2) следует:

Вывод: учитывая количественные показатели, подсчитанные для разных фаз формирования синдрома, можно дать достаточно объемную характеристику.

Таблица 2 - Данные по уровню «Напряжение» специалистов по социальной работе

Показательности	Напряжение				Итого (чел. выраж.)
	Переживание психотравмирующих обстоятельств (чел.)	Неудовлетворенность собой (чел.)	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	
Несложившийся симптом	18 90 %	18 90 %	20 100 %	12 60 %	19 95%

Складывающийся симптом	2 10 %	2 10 %	0	8 40 %	1 5 %
Сложившийся	0	0	0	0	0

Из 20 диагностируемых у 19 человек фаза «Напряжение» не сформировалась, но 8 человек отягощает симптом «тревога и депрессия», что наносит значительный ущерб эмоциональному состоянию, как самой личности, так и ее профессиональной деятельности и партнерам по работе.

Таблица 3 - Данные по уровню «Резистенция» специалистов по социальной работе

Резистенция				Итого (чел.)
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (чел.)	Эмоционально-нравственная дезориентация (чел.)	Расширение сферы экономики эмоций (чел.)	Редукция профессиональных обязанностей (чел.)	
6 30 %	14 70 %	16 80 %	12 60 %	12 60 %
5 25 %	6 30 %	1 5 %	5 25 %	6 30 %
9 45 %	0	3 15 %	3 15 %	2 10 %

У 2-х специалистов фаза «Резистенция» сформировалась, 6 человек находятся на стадии формирования. Из четырех симптомов фазы «Резистенции» активно доминирует симптом «Неадекватное эмоциональное реагирование» У 9 человек уже сложился данный симптом, у 5 симптом складывающийся. 6 человек имеют складывающийся симптом «Эмоционально-нравственная дезориентация». На стадии сложившегося

симптомов «расширение сферы экономии эмоций» - 3 человека, «редукция профессиональных обязанностей» также 3 человека, также складывающиеся симптомы имеют по - первому 1 человек и по - второму 5.

Таблица 4 - Данные по уровню «Истощение» специалистов по социальной работе

Истощение				Итого (чел.)
Эмоциональный дефицит (чел.)	Эмоциональная отстраненность (чел.)	Личная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения (чел.)	
17 85 %	12 60 %	18 90 %	14 70 %	19 95%
2 10 %	6 30 %	2 10 %	2 10 %	1 5%
1 5%	2 10%	0	4 20%	0

Стадию формирования фазы «Истощение» имеет 1 человек, но нельзя не отметить о таких сложившихся симптомов как «эмоциональный дефицит» - 1 человек, «Эмоциональная отстраненность» - 2 человека, симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения» 4 из 20 опрошенных.

Складывающиеся симптомы «Эмоциональный дефицит» имеют 2 опрошенных, «Эмоциональная отстраненность» - 6 человек, симптомы «личностная отстраненность» и «психосоматические и психовегетативные нарушения» имеет 2 и 2 из 20. Количественные показатели представлены в графическом изображении (см. рис 2).

Специалистам по социальной работе необходима квалифицированная помощь психолога для того, чтобы как можно лучше адаптировать человека

требованиям ситуации путем овладения, ослабления или смягчения этих требований, тем самым снять стрессовое воздействие на сложившуюся ситуацию.

С целью определения основных направлений профилактики синдрома эмоционального выгорания в учреждении было проведено интервьюирование аппарата управления.

Им были заданы следующие вопросы:

1. Достаточно ли эффективна организация работы в учреждении?
2. Какие факторы влияют на формирование синдрома эмоционального выгорания социальных специалистов?
3. Благоприятен ли психологический климат в коллективе?
4. Перечень необходимых мероприятия по профилактике синдрома эмоционального выгорания?

Согласно ответов работников аппарата управления можно сделать следующие выводы:

- в наибольшей степени формированию синдрома эмоционального выгорания способствует недостаточная психологическая подготовка штатных работников;

- все задачи и функции каждого из штатных работников четко определены локальными документами, Положениями, определена компетенция и круг задач каждого должной инструкцией;

- в настоящее время в коллективе (включающем как штатных сотрудников, так и волонтеров) поддерживается достаточно благоприятный психологический климат.

Руководителями была отмечена необходимость прохождения обучения штатных работников по соблюдению психогигиены. Волонтеры не были интервьюированы.

Таким образом, в ходе исследования было выявлено, что у штатных работников синдром эмоционального выгорания находится на различных уровнях сформированности: как в фазе формирования, так и в уже сложившейся фазе. Были выявлены такие факторы, влияющие на деятельность штатных работников, как неудовлетворенность выбранной профессией, оплатой труда, престижностью профессиональной деятельностью, а также негативные психоэмоциональные состояния, которые испытывает работник. Далее после диагностики различных структур я пришёл к выводу что НКО «Благое дело» организация помогающая инвалидам в самореализации и тем более реализации самой организации.

Вывод по главе 1

Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» совместно со Свердловской Областной Общественной Организацией Инвалидов «Дело на благо» является уникальной организацией в Свердловской области. Многофункциональная деятельность направленная на работу с инвалидами для улучшения здоровья и психического состояния оных.

Труд инвалидов мастерских организован при поддержке специалистов, курирующих работников в процессе работы. Работники мастерских, по мере своих возможностей участвуют в производстве продукции, а специалисты помогают инвалидам дорабатывать более сложные операции, контролировать качество работы с изделием, найти оптимальный ритм и темп в работе. Изготовленная продукция реализуется на выставках-продажах и через заказы.

Выполняемая работа требует коммуникацию с людьми, и профилактика деформации персонала является важной частью улучшения качества труда.

Социальные работники занимаются планированием, оценкой, использованием, анализом и модификацией превентивной социальной политики и услуг для специфических групп и территориальных общин. Они принимают участие в реализации многочисленных социальных функций, используя различные методологические подходы, работая в широких организационных рамках и обеспечивая социальные услуги для различных секторов на микро, мезо и макроуровнях.

Анализ показателей фаз стрессов – «напряжение», «резистенция», «истощение» показал, что специалистам по социальной работе необходима квалифицированная помощь психолога для того, чтобы как можно лучше адаптировать человека к требованиям ситуации путем овладения, ослабления

или смягчения этих требований, тем самым снять стрессовое воздействие на сложившуюся ситуацию.

Проведенное интервьюирование показало, что у штатных работников синдром эмоционального выгорания находится на различных уровнях сформированности: как в фазе формирования, так и в уже сложившейся фазе. Были выявлены такие факторы, влияющие на деятельность штатных работников, как неудовлетворенность выбранной профессией, оплатой труда, престижностью профессиональной деятельностью, а также негативные психоэмоциональные состояния, которые испытывает работник.

ГЛАВА 2. ПРОГРАММА ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Разработка программы профилактики профессиональных деформаций персонала

Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает специалист по социальной работе в процессе сложного взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента. Личная незащищенность и многие другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье специалиста. Деятельность специалиста по социальной работе в НКО «Благое дело» связана с ситуациями высокой эмоциональной напряженности, необходимости эмоционального реагирования, что способствует формированию синдрома профессионального выгорания у специалистов. При регулярном воздействии неблагоприятных эмоциональных факторов на работника приводит к снижению интенсивности труда, ухудшению работоспособности и здоровья. Психологи и руководители учреждений социальной сферы Свердловской области озабочены необходимостью оказания поддержки специалистам по социальной работе, в частности, работы по снижению уровня профессионального выгорания. Исследователи отмечают, что ежедневное, на протяжении ряда лет, решение типовых задач не только совершенствует профессиональные знания и умения специалиста по социальной работе, но и формирует профессиональные привычки, определенный склад мышления и стиль общения с клиентом, изменяя весь его облик. Нетрудно заметить, что специалисты по социальной работе, успешно работающие с проблемными

семьями, девиантными детьми испытывают повышенное утомление, апатию, неудовлетворенность работой, низкую коммуникабельность, отсутствие гибкости и тактичности, что наблюдается у них в негативных социально-психологических проявлениях на работе. Эти обстоятельства свидетельствуют о наличии профессионального «выгорания» специалиста, нуждающегося в преодолении возникших психологических и социальных барьеров с клиентом. В психологии существуют абсолютные психологические барьеры – негативная установка, слабовыраженная способность к эмпатии, высокий уровень тревожности, вспыльчивость, несдержанность, недостаточная сформированность позиции милосердия. Относительными барьерами являются низкий уровень профессиональных знаний и несформированность навыков общения. Именно это неумение специалиста по социальной работе преодолевать возникшие барьеры приводит к профессиональному выгоранию, деформации и отклонениям. В профессиональной деятельности специалиста по социальной работе ослабевают или угасают некоторые позитивные качества, например эмпатия, заостряются пограничные психические качества, эмоциональное истощение, приводящее к негативным признакам, например эмоциональному равнодушию и безразличию. Нетрудно заметить деформацию личности специалиста по социальной работе, которая выражается в их несоответствии социальной и профессиональной норме. При повторении сложных ситуаций с клиентами такие явления закрепляются, возникают профессиональные заболевания. Данное состояние названное «синдромом эмоционального выгорания». Отмечают три ключевых признака этого синдрома: «потолок» возможностей специалиста по социальной работе противостоять «сгоранию», внутренний психологический опыт и индивидуальный дискомфорт. Все это позволяет ученым и практикам – специалистам социальной сферы принимать меры, вызывающие торможение данного явления у специалистов по социальной работе на личностном, ролевом и организационном уровнях. Специалистам по социальной работе, вовлеченными в длительное общение с другими

людьми, свойственно, как и другим специалистам системы «человек-человек», проявление синдрома «эмоционального выгорания», который проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Это связано также с тем, что в своей деятельности специалист по социальной работе, помимо профессиональных знаний, умений, навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором». Социальная работа предъявляет определенные требования к психофизическим особенностям специалиста-профессионала и требует обоснованных методов отбора специалистов по социальной работе. В ситуации сложившейся сегодня в социальной системе, специалисты по социальной работе оказались обойденными вниманием психологов, которые в большей степени занимаются клиентами и их проблемами. Теоретически организации психологической службы не считают эту проблему достаточно актуальной, имплицитно подразумевают наличие у специалистов, работающих в социальной системе психологической грамотности и культуры. Однако при этом не учитывается, что данная профессия выливается в напряженный труд и поэтому может рассматриваться как важнейший потенциальный сотрудник психологической службы и сам нуждается в психологической помощи и поддержке. Все это делает актуальным изучение профессиональных кризисов специалистов по социальной работе и активизацию деятельности психологической службы по созданию условий по их преодолению.

Концепция поведенческих профилактических мер, представленная в психологической литературе, фокусируется на первичной профилактике. Сюда относятся следующие мероприятия:

- улучшение навыков борьбы со стрессом (дебрифинг (обсуждение) после критического события, физические упражнения, адекватный сон, регулярный отдых и др.);

- обучение техникам релаксации (расслабления) - прогрессивная мышечная релаксация, аутогенная тренировка, самовнушение, медитация;
- хобби (спорт, культура, природа);
- попытка поддержания стабильных партнерских, социальных отношений;
- фрустрационная профилактика (уменьшение ложных ожиданий).

Сотрудников, впервые приступивших к работе, необходимо реалистически и адекватно ввести в курс дела. Если ожидания реалистичны, ситуация более предсказуема и лучше управляема.

Таблица 5- План мероприятий по уменьшению профессиональных деформаций

Месяц	Мероприятие	Ожидаемый эффект
Январь	Обучающий тренинг по работе с людьми с ограниченными возможностями	Стимулирование самосовершенствования социального работника, повышение его профессионально-педагогической культуры
Февраль	Посещение шоу «Жизнь без границ»	Поддержание психологического комфорта в коллективе, уменьшение эмоционального напряжения
Февраль - май	Система тренингов «Обучение методам релаксации»	Профилактика эмоционального выгорания

Продолжение таблицы 5

Май - август	Создание комнаты отдыха	Профилактика эмоционального выгорания
Январь - декабрь	Организация совместных корпоративных мероприятий (дни рождения, календарные праздники, юбилейные даты)	Поддержание психологического комфорта в коллективе
Январь-декабрь	Работа с «новичками», посещение мастерских, выездные инклюзивные мероприятия	Психологическая подготовка специалистов по социальной работе

Мероприятия Программы сгруппированы и направлены на решение вопросов профилактики синдрома эмоционального выгорания по следующим направлениям:

- организационно-административные мероприятия;
- социальные мероприятия;
- социально - педагогические мероприятия;
- социально – психологические мероприятия.

2.2. Нормативно-правовое обоснование программы профилактики профессиональных деформаций персонала в НКО «Благое дело»

.Формирование коллектива Организации осуществляется Директором Организации на основе трудовых договоров (контрактов).

Членами коллектива (работниками) Организации могут быть как российские, так и иностранные физические лица, заключившие с ним контракт, который от имени Организации подписывает ее Директор.

Взаимоотношения трудового коллектива и Директора Организации, охрана труда, социальное обеспечение и развитие регулируются законодательством Российской Федерации, контрактами с работниками и Правилами внутреннего распорядка Организации.[4]

Директор Организации в пределах имеющихся средств на оплату труда может устанавливать для работников Организации размеры заработной платы, дифференцированные надбавки к ставкам и должностным окладам, применять различные прогрессивные формы организации, оплаты и стимулирования труда.

Автономная некоммерческая организация вправе осуществлять предпринимательскую деятельность, соответствующую целям, для достижения которых создана указанная организация, согласно N 7-ФЗ | ст 10.С целью выявления профессиональных кризисов педагогов в МОУ было проведено опытно – поисковое исследование:

- изучение уровня профессионального роста и развития педагогов;
- выявление затруднений педагогов в ходе реализации воспитательно-образовательного процесса;
- изучение уровня удовлетворенности педагогов своей профессиональной подготовкой.

Диагностика включала в себя опрос педагогов, наблюдения и самонаблюдения.

1. 1. Характеристика организации

Организация – Муниципальное общеобразовательное учреждение лицей № 135 Чкаловского района города Екатеринбурга. Имеется два филиала: кадетская школа «Юный спасатель» и начальная школа (первые и вторые классы). Организации 30 лет.

Миссия образовательного учреждения – гарантия повышенного уровня образования в микросоциуме.

Задачи для реализации миссии ОУ:

- обеспечение территориальной доступности качественных образовательных услуг, исходя из запросов жителей микрорайона;
- формирование механизмов, обеспечивающих развитие качества содержания образования в соответствии с современной концепцией модернизации образования;
- обеспечение условий для наиболее полной реализации прав всех субъектов образовательной деятельности на управление ОУ и получение качественного образования, гарантирующего профессиональную востребованность выпускников на рынке труда района и города.

По субъектам владения и управления лицей относится к государственным муниципальным бюджетным организациям, так как руководитель (директор ОУ) планирует масштаб деятельности, исходя из выделенных государством средств.

По миссии (предназначению в обществе) – образовательная.

Рассматриваемое образовательное учреждение – формальная организация, это объединение людей, связанных между собой договоренностями о правах и обязанностях (Устав и локальные правовые акты лица, в том числе Правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения директора, настоящая должностная инструкция).

Лицей – открытая система, так как имеется связь с внешней средой (сотрудничество с детскими садами, колледжами, вузами, другими школами).

ОУ относится к социальным организациям, это объединение людей (педагогов), преследующих цель – удовлетворение потребностей клиентов в знаниях и информации.

Количество педагогов в данном образовательном учреждении составляет 109 человек: 15 педагогов имеют звание «Отличник народного просвещения», пять из них являются лауреатами премии Дж. Сороса, руководитель (директор) награжден орденом Трудового Красного Знамени.

Квалификационные категории:

- «высшая» - 19 педагогов;
- «первая» - 71 педагог;
- «вторая» - 12 педагогов;
- «не имеют» (без категории) – 7 педагогов.

Возрастная характеристика:

- педагоги в возрасте до 30 лет – 13%;
- педагоги в возрасте до 40 лет – 30%;
- педагоги в возрасте до 55 лет – 50%;
- педагоги пенсионного возраста – 7 %.

Основные направления деятельности в Лицее – методические объединения (МО учителей начальных классов, МО учителей русского языка, литературы иностранных языков, МО учителей математики и информатики, Мо учителей естествознания, МО учителей физической

культуры и основ безопасности жизнедеятельности, МО учителей трудовой деятельности и черчения).

Учебный процесс осуществляется по следующим системам:

- начальные классы по системам «Школа – 2100», Занкова, общеобразовательная
- средние классы по системам «Школа – 2100», традиционная;

В седьмом классе учащиеся проходят тестирование в профильные классы: гуманитарный, химический, физический, кадетский.

2.3. Социальная эффективность разработанной программы для НКО «Благое дело»

Организация «Благое дело» имеет материальную базу подготовленных специалистов и технологию подготовки взрослых инвалидов к трудовой деятельности. Этот ресурс позволил создать 45 специализированных рабочих мест в 5 художественно-ремесленных мастерских.

Художественные ремесла, сочетающие в себе элементы творчества (мотивация к труду), освоения различных ремесел (профессиональная ориентация), овладения практическими навыками и закрепление их на практике (трудовая адаптация), совместная деятельность в бригадах (социализация) позволяют инвалиду успешно реализовать себя в труде.

Работа организации позволяет снизить социальную напряженность в обществе, повысить экономический уровень благосостояния инвалидов, сохранить стабильность их психо-эмоционального здоровья.

Организация осуществляет свою деятельность за счет грантов, субсидий и частных пожертвований. Заработная плата инвалидов выплачивается за счет реализованной продукции.

«Благое дело» является инициатором создания ассоциации «Право» при Уполномоченном по правам человека Свердловской области, объединяющих 8 организаций инвалидов.

Организацией «Благое дело» при поддержке Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области и Министерства социальной политики Свердловской области был проведен II Российский Конгресс людей с ограниченными возможностями здоровья «Без малого нет целого. Найди свой самоцвет!» на котором приняло участие более 400 человек с инвалидностью из 15 субъектов Российской Федерации.

Это был второй подобный Конгресс в России, импульсом для которого послужили Европейские Конгрессы «Жить, встречаясь». География Конгресса весьма обширна, от Уссурийска до Пскова, от Ростова-на Дону до Сургута. Приехали делегации из 25 российских городов, представившие 48 организаций и учреждений, а также гости из Германии, Швеции и Норвегии.

Конгресс нашёл широкую поддержку со стороны властей и общественности. Помощь была оказана Уполномоченным по правам человека Свердловской области Т. Г. Мерзляковой, Первым заместителем Председателя Правительства Свердловской области В. А. Власовым. Министерство социальной политики Свердловской области в лице Министра социальной политики Свердловской области А. В. Злоказова и заместителя министра А. И. Никифорова оказало мощную финансовую и организационную поддержку.

Делегаты Конгресса приняли участие в работе 14 мастер-классов. Все ведущие мастер-классов работали на волонтерских началах, так же как и кураторы от Комплексных центров социального обслуживания, закреплённые за группами участников. Кроме того, к работе Конгресса были привлечены около 100 студентов-волонтеров из 9 учебных заведений города. Актуальные проблемы людей с инвалидностью обсуждались на 12 круглых столах,

В рамках экскурсионной программы было предложено на выбор 12 экскурсий. К культурной программе было привлечено 15 художественных коллективов и групп из Екатеринбурга и Свердловской области.

Работу Конгресса освещали многие СМИ. Новостные сюжеты были показаны на каналах: Вести-Урал, 4 канал, 41 канал, ОТВ, Новоуральское телевидение. В день открытия состоялась пресс-конференция «Комсомольской правды». Публикации вышли в «Российской газете», «Комсомольской правде», «Областной газете» и других изданиях. Кроме того, информационные ролики транслировались на стационарных экранах города.

Организация проводит образовательные семинары «Социальная интеграция людей с особыми потребностями» для специалистов, работающих с людьми с инвалидностью. Совместно с Министерством социальной политики Свердловской области было проведено обучение руководителей комплексных центров социального обслуживания населения Свердловской области.

Специалисты организации «Благое дело» приняли участие в научно-практических конференциях в городах Москва, Самара, Тольятти, где поделились уникальным опытом по созданию условий для социальной реабилитации, трудовой деятельности, творческого развития людей с ограниченными возможностями на примере своей работы.

В 2012 году мастерские организации стали получать заказы от предприятий и организаций. Директор по производству Анастасия Феликсовна Покидышева возглавила группу по трудоустройству людей с инвалидностью при Совете по делам инвалидов г. Новоуральска. Совместно с руководителями и кураторами мастерских провели большую работу по организации процесса поддерживаемого производства.

Продолжает работу театральная студия, в которой выделился вокальный ансамбль «Вейвс» и танцевальная студия «Виват» под руководством Елены Павловны Гнусаревой.

В рамках постановления Правительства Свердловской области от 27 марта 2012 г. № 309-ПП «Об утверждении Порядка предоставления из областного бюджета субсидий на финансовую поддержку социально ориентированным некоммерческим организациям в 2012 - 2014 годах» организации, осуществляющие социальную поддержку инвалидов, получают из областного бюджета финансовую поддержку, в том числе Автономная некоммерческая организация научно-практического социально-педагогического объединения «Благое дело».

В 2012 году Автономной некоммерческой организации научно-практического социально-педагогического объединения «Благое дело» были предоставлены субсидии в размере 900 000 руб. на реализацию социально значимого проекта по направлению «Проведение социальных, культурных реабилитационных мероприятий для инвалидов в целях развития и реализации их творческого потенциала».

В рамках реализации проекта с 24 по 28 сентября 2012 года в г. Екатеринбурге был проведён II Российский Конгресс людей с ограниченными возможностями здоровья «Без малого нет целого. Найди свой самоцвет!», в котором приняли участие более 350 человек из числа инвалидов. Конгресс объединил инвалидов из России, СНГ и Европы, специалистов, работающих с инвалидами, волонтеров, энтузиастов, представителей общественных организаций. В рамках Конгресса были проведены рабочие группы и круглые столы по вопросам реабилитации инвалидов, занятия искусством и ремеслом на мастер-классах, ярмарка ремёсел.

В 2013 году «Благое дело» получила поддержку на реализацию социально значимых проектов по направлениям:

1. «Проведение социальных, культурных реабилитационных мероприятий для инвалидов в целях развития и реализации их творческого потенциала» с целью создания условий для развития творческого потенциала и инклюзии людей с ограниченными возможностями

здоровья (различных форм и степени нарушений) в культурную и общественную жизнь общества - 600 000 руб.;

2. «Создание и реализация модели службы сопровождения инвалидов в целях их трудоустройства» с целью развития условий по обеспечению профессиональной реабилитации и подготовке к трудовой деятельности инвалидов с психическими и ментальными нарушениями - 1 400 000 руб.

Ярким свидетельством взаимодействия власти, бизнеса и общественности в деле реализации эффективной социальной политики назвал деятельность общественной организации «Благое дело» Первый Заместитель Председателя правительства Свердловской области В.А. Власов в ходе своего посещения 20 февраля 2014 года реабилитационного центра этой организации в поселке Верх-Нейвинском.

Вместе с главой городского округа Верх-Нейвинский Е. Плохих Первый Заместитель Председателя Правительства Свердловской области В.А. Власов посетил реабилитационные мастерские «Благого дела». Создатель и руководитель общественной организации В.И. Симакова, представляя центр, пояснила, что, имея материально-техническую базу, специалистов и технологию подготовки инвалидов к трудовой деятельности в «Благом деле» смогли создать 36 специализированных рабочих мест в шести художественно-ремесленных мастерских - швейной, деревообрабатывающей, по плетению лозы, изготовлению свечей, бумаги, поделок из шерсти, изделий из глины. Это стало возможным благодаря областной программе содействия в трудоустройстве незанятых инвалидов на оборудованные для них рабочие места в Свердловской области, реализованной в 2013 году.

По словам В.И. Симаковой, деятельность АНО «Благого дела» позволяет снизить социальную напряженность в обществе, повысить экономический уровень благосостояния инвалидов, сохранить стабильность их психо-эмоционального здоровья.

Готовые изделия реализуются в местном магазине и на выставках-ярмарках в рамках общественных мероприятий, проходящих в регионе. Руководитель организации В.И. Симакова отмечает, что «Благое дело» сталкивается с трудностями при реализации своей продукции, поэтому очень рассчитывает на помощь общественности в деле налаживания системы сбыта текстильных товаров и самых разнообразных сувениров, изготовленных работниками центра.

Организация осуществляет свою деятельность за счет грантов, субсидий и частных пожертвований. Например, представленный гостям центра креслоподъемник, доставляющий работников-инвалидов на 2-ой этаж, приобретен с помощью уральских бизнесменов (членов международного клуба «РОТАРИ-Екатеринбург»), четыре года подряд организовывающих благотворительное мероприятие «Особый вечер», на котором театральная студия традиционно представляет новую постановку на сцене екатеринбургского театра «Щелкунчик».

Существенную поддержку организации оказывает Правительство Свердловской области. Ежегодно «Благое дело» получает областные субсидии и гранты: так, в 2013 году, оказана областная поддержка в размере 2 млн рублей на реализацию социально значимых проектов: «Проведение социальных, культурных реабилитационных мероприятий для инвалидов в целях развития и реализации их творческого потенциала» и «Создание и реализация модели службы сопровождения инвалидов в целях их трудоустройства» с целью развития условий по обеспечению профессиональной реабилитации и подготовке к трудовой деятельности инвалидов с психическими и ментальными нарушениями.

«Количество некоммерческих организаций, получающих поддержку в виде грантов и субсидий из областного бюджета, в нашем регионе увеличивается год от года, - отметил Первый Заместитель Председателя правительства Свердловской области В.А. Власов. - Мы видим, ценим большую роль некоммерческих организаций в формировании доступной

среды, оказании востребованных социальных услуг уральцам с ограниченными возможностями здоровья.[14] Важно, что в дополнение к имеющимся государственным, муниципальным структурам общественные организации реализуют очень много услуг, которые востребованы населением»

В 2012 году три сотрудника организации со статусом «инвалид» прошли профессиональное обучение:

1. Федчук Олег – принял участие в семинаре-тренинге по теме «Кадры решают все» и ознакомился с возможностями системы Консультант Плюс для решения профессиональных задач.

2. Макарова Татьяна – прошла профессиональное обучение в Новоуральском технологическом колледже с присвоением квалификации «Швея 2 разряда».

3. Губаева Екатерина – прошла профессиональное обучение в Новоуральском технологическом колледже с присвоением квалификации «Швея 2 разряда».

В ходе ведения реабилитационной деятельности организация активно взаимодействовала с общественной организацией инвалидов г. Новоуральска, СМИ, различными структурами власти городского, районного, областного, федерального уровней. Клиенты организации принимали активное участие во всех городских мероприятиях, городских и областных спортивных соревнованиях людей с ОВЗ.

Вывод по главе 2

В АНО «Благое дело» реализована уникальная система управления персоналом с ограниченными возможностями здоровья. С 2010 года создано 45 специальных рабочих мест, для жителей Горно-Заводского округа (Верх-Нейвинский, Невьянск, Новоуральск). Благодаря разработанной Триальной модели за 3 года было трудоустроено 45 людей с инвалидностью

на специально созданные рабочие места, 85% успешно продолжают свою деятельность. Работа в данной организации дала мне возможность не только познакомиться с данной моделью, но и успешно изучить организационно-методические и нормативно-технические документы для решения отдельных задач управления персоналом .

Однако, в ходе исследования было выявлено, что в центре у специалистов по социальной работе синдром эмоционального выгорания находится на различных уровнях сформированности: как в фазе формирования, так и в уже сложившейся фазе. Были выявлены такие факторы, влияющие на деятельность специалистов по социальной работе, как неудовлетворенность выбранной профессией, оплатой труда, престижностью профессиональной деятельностью, а также негативные психоэмоциональные состояния, которые испытывает специалист по социальной работе.

Была создана программа по реабилитации, которая включает в себя:

организационно-административные мероприятия;

социальные мероприятия;

социально - педагогические мероприятия;

социально – психологические мероприятия.