

***Социально-психологическая работа с сотрудниками  
и родственниками обеспечиваемых  
в Пансионате для ветеранов труда № 31***

Автор: психолог Буслова О.Н.

Наше учреждение ставит перед собой определенные цели и задачи деятельности. Для того, чтобы были они были достигнуты, мы придерживаемся руководства: «кадры решают всё». Эффективность работы социального учреждения обеспечивается специалистами, имеющими профессиональное образование (медицинское, психологическое, социальное и др.), которое соответствует требованиям и характеру выполняемой работы. В Пансионате при работе с сотрудниками уделяется огромное значение основополагающим принципам:

1. квалифицированный подбор кадров;
2. правильная постановка задачи перед сотрудником;
3. постоянное обучение и консультации персонала;
4. оказание психологической помощи;
5. улучшение микроклимата в коллективе;
6. работа по сплочению коллектива.

*1. Квалифицированный подбор кадров*

Работа в Пансионате от каждого сотрудника требует комплексного подхода к своим обязанностям, ведь спектр их крайне широк, это:

- владение приёмами психокоррекции поведения обеспечиваемых,
- умение оказать профессиональную медицинскую помощь,
- техническая грамотность (навыки работы с оборудованием, инвентарём, средствами реабилитации)
- оказание услуг социальной направленности.

Как показывает многолетний опыт, работать в стационарных учреждениях социального обслуживания может далеко не каждый, даже при наличии «красного» диплома. В учреждениях данного типа иногда не медицинская процедура, а именно доброе, во время сказанное слово может сделать гораздо больше для обеспечиваемого. И, соответственно, в стационарах могут работать только психически и морально устойчивые люди, подготовленные и имеющие внутреннюю потребность делать добро. Мы считаем очень важным, принимая на работу сотрудника, быть уверенным, что этот человек принесёт чувство защищённости, стабильности, проживающим и сможет оказать им квалифицированную помощь. Именно

поэтому каждый устраивающийся на работу при приеме заполняет «тест на оценку конфликтности личности». Если, согласно результату, уровень конфликтности выше среднего, психологом совместно с непосредственным руководителем проводится корректировка линии поведения нового члена нашего коллектива.

## *2 Правильная постановка задачи перед сотрудником*

Прежде, чем приступить к работе, новый сотрудник знакомится с функциональными обязанностями, проходит вводный инструктаж по безопасности труда, а также психологический инструктаж. В последний входит знакомство с методами работы, в котором раскрываются типичные стереотипы мышления и поведения пожилых и старых людей, людей с ограниченными возможностями, устраняются предубеждения, неадекватные социальные и психологические установки в общении с обслуживаемыми. Также психологами даются рекомендации поведения в конфликтных ситуациях в общении с родственниками проживающих и коллегами. Важно заинтересовать сотрудника в конечном результате, привить высокий уровень ответственности за свой труд.

Психолог помогает сотрудникам в течение первого времени адаптироваться к новому месту работы.

## *3. Постоянное обучение персонала*

От уровня профессиональной подготовки, знания нормативно-правовых основ деятельности учреждения, основ возрастной психологии, медицины, практической организации работы по уходу и обслуживанию граждан пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями, непосредственно зависит качество услуг, оказываемых сотрудниками Пансионата. Психологической службой ПВТ № 31 разработаны различные психологические рекомендации, такие как:

- «Основные принципы поведения сотрудников ПВТ №31 с проживающими»;
- «Основные принципы работы со слабовидящими и слепыми обслуживаемыми»;
- Памятка для сотрудников «Поведение в конфликтной ситуации. 9-ти шаговая программа разрешения конфликтов»;
- «Рекомендации по поведению медицинского персонала при суицидальных или парасуицидальных ситуациях».

Все эти рекомендации находятся перед глазами сотрудников на доске объявлений на медицинских постах и в комнатах отдыха.

Раз в месяц один из психологов проводит лекции для сотрудников. Тематика их необычайно широка:

- «Этика и деонтология медицинского работника»,
- «Взаимосвязи физического и психического здоровья в старости», - «Цветопредставление»,
- «Кризисы жизни. Стратегии их преодоления»,
- «Психологические защиты»,
- «Стресс. Методы борьбы со стрессом»,
- «Как правильно дарить подарки» и многие другие.

Мы читаем эти лекции не только для расширения кругозора, а так же для предотвращения «синдрома эмоционального выгорания» у сотрудников. «Синдром эмоционального выгорания» - это неблагоприятная реакция персонала на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические компоненты. Одной из составляющей являются конфликты, особенно если учесть, что 92% сотрудников женщины. Они периодически возникают между проживающими, проживающими и сотрудниками, между сотрудниками.

#### *4. Оказание психологической помощи*

Психологическая помощь включает индивидуальную работу с персоналом.

Во время индивидуальных консультаций психолог указывает на психологические особенности обеспечиваемого и поможет сотруднику выбрать правильную линию поведения с ним.

Когда конфликт происходит между сотрудниками, с каждым проводится соответствующая психокоррекционная работа.

Если конфликтная ситуация появилась внутри коллектива и причина ее не до конца ясна, эффективно показывают себя в работе опросы и анкетирования, по их результатам психолог корректирует дальнейшую работу. Сотрудниками психологической службы применялся в работе «диагностический опросник социально-психологического климата группы», он выявил микроклимат в каждом отделении, лидера, существующие проблемы.

В связи с появившимися жалобами со стороны сотрудников, у нас прошло анкетирование « Устраивает ли Вас питание?», «Голодный работник - плохой работник». И по результатам кулинарным советом было изменено меню: увеличили количество салатов, ввели новые блюда. Сразу стала видна практическая польза опроса. Все остались довольны.

Профессиональный рост сотрудников всегда важен для развития самого учреждения и расширения предоставляемых услуг. Мы придерживаемся того мнения, что совершенству нет границ. И в связи с этим был проведен опрос персонала о введении новых форм обслуживания ветеранов, где каждый мог изложить свой взгляд на перспективы развития учреждения, улучшения качества обслуживания.

Когда в нашем учреждении заканчивается действие коллективного договора, проводится анкетирование персонала о внесении предложений в связи с составлением проекта нового. Проведение таких мероприятий повышает ощущение собственной значимости у сотрудников, учит работать в коллективе, дает возможность каждому сотруднику влиять на конечный результат труда всего коллектива, способствует созданию стимулов к повышению профессионализма в работе.

Очень важно, чтобы работали не отдельные профессионалы, а сплочённая команда. Именно поэтому необходимо увеличение межличностного общения через расширение общественной жизни.

#### *5. Улучшение микроклимата коллектива*

В пансионате постоянно присутствует дух конкуренции. Каждое отделение стремится быть лучшим. И в этой борьбе происходит оттачивание совершенствования, полёт фантазии, гармонизация. В нашем учреждении нет ни одного похожего отделения. И дело не только в различных цветах стен, и форме мебели, а в том, что на каждом этаже своя изюминка, свои заветные уголки, вложенная душа всего коллектива. Происходит постоянная реализация творческого потенциала. Мы не отделяем общественную жизнь сотрудников и ветеранов. Многие мероприятия, торжественные даты проводятся совместно. Это повышает культуру и уровень межличностных отношений между проживающими и сотрудниками, создаёт ощущение общего дома.

Ни с чем не сравнить дух азарта во время подготовки и проведения различных конкурсов и соревнований, и не важно, что это спортивная эстафета, конкурс на лучшую медицинскую сестру или самое вкусное блюдо. Главное - маленький кусочек достался каждому, и каждый сумел получить позитивные эмоции. Это ведёт к корпоративному развитию и сплочённости рабочих команд, к развитию лидерского потенциала, выявлению лучших с дальнейшим карьерным ростом. На пример, медицинская сестра Татьяна Елисеева сначала участвовала в профессиональном конкурсе в Пансионате, а затем стала призёром конкурса

«Лучшая медицинская сестра социальной сферы», проводимым Департаментом Социальной защиты населения Г.Москвы.

#### *б. Работа по сплочению коллектива*

Мы стремимся вести эффективную работу по сплочению коллектива, и, может быть, именно поэтому многие проводимые мероприятия стали традициями, привели к развитию высокой организованной культуры и здоровой атмосферы в нашей трудовой среде.

Администрация, профком и психологическая служба пансионата принимают активное участие в организации и проведении поздравлений сотрудников-юбиларов (это не только 50, 60 лет и выход на пенсию, но отмечается каждая юбилейная дата сотрудника, проработавшего более 5 лет), поэтических, музыкальных и фото-поздравлений к различным праздникам (Новому году, 23 февраля, 8 марта и другим), выпуске газет к праздникам и т.д.

В пансионате постоянно проводятся социальные интеракции. Под этим довольно размытым термином понимается простое неструктурированное общение, складывающееся главным образом во время проведения вечеров отдыха, праздничных коктейлей, капустников. В художественной самодеятельности этих мероприятий принимают участие самые активные члены коллектива. Именно они и составили костяк ансамбля «Гармония» для участия в смотре конкурсе «Москва не сразу строилась», проводимым Департаментом социального обслуживания населения г.Москвы, где наш коллектив занял первое место. Теперь ансамбль продолжает свою творческую деятельность.

Также для сотрудников проводятся различные экскурсии по Москве, Подмосковию и другим областям, иногда совместно с проживающими.

Для повышения престижности профессии особое внимание уделяется празднованию Дня Социального работника. Это незабываемое мероприятие на теплоходе с конкурсами и викторинами, в котором принимают участие и члены семей.

Традиционным стал выпуск фотогазеты «Хорошо работаем - весело отдыхаем», которая действует как отчёт о проводимом мероприятии и вызывает чувство досады у тех, кто его не посетил.

Регулярно психологической службой проводятся разноплановые фотовыставки: «Я и мой питомец» (на ней были представлены фотографии сотрудников с питомцами); «Остановись мгновенье! Ты прекрасно» (на которой были выставлены фотографии сотрудников и проживающих в стиле ретро), «Детство, детство ты куда ушло?» (на фотовыставке были

представлены фотографии детских лет). В течение первой недели после открытия «детской» выставки снимки были без подписи, и всем было предложено угадать, кто на них изображён. Это был фейерверк эмоций.

Члены семей регулярно принимают участие в подготовке и проведении различных мероприятий, благодаря этому дети кадровых работников знакомы, а некоторые дружат друг с другом. Традиционно они встречаются на новогодних детских Елках в пансионате. На эти праздники многие ребята ходят с большим удовольствием, чем на театральные представления в городе. Так же на эти праздники мы приглашаем детей из подшефного детского дома-интерната №7. Общение наших детей с воспитанниками интерната ломает барьер, который сложился в социально-историческом аспекте развития нашего общества.

Дети сотрудников регулярно поздравляют родителей на концертах, участвуют в различных выставках ручного творчества, например: «Моя мама на работе», «Зимняя сказка» и др.

Как видно, работа ведётся разноплановая.

Одним из ярких показателей результатов работы с сотрудниками - это текучесть кадров. Приведем некоторые статистические данные по этому аспекту:

Год	Текучесть кадров
2004	55,6 %
2005	34,2 %
2006	27,7 %
2007	25,8 %

С 2008 года введён опросный лист «Почему Вы уволились?», с помощью которого пытаемся выявить главные причины увольнения, наметить пути профилактики недостатков в создании оптимальных условий для полноценной, квалифицированной работы, разработать дальнейшие мероприятия по преодолению текучести.

Подводя итоги такой разноплановой совместной деятельности администрации, профкома, психологической службы получены следующие результаты:

- снижение текучести кадров в учреждении,
- уменьшение количества конфликтов в коллективе,
- уменьшение количества жалоб на работу сотрудников от проживающих и их родственников,

- изменение характера жалоб.

### **Работа с родственниками обеспечиваемых**

В создании контакта между сотрудниками и проживающими не маловажную роль играют родственники пожилых людей.

Общение с ними начинается с момента возникновения желания разместить в нашем доме своих родных и близких. Это может быть и телефонный звонок, и желание посмотреть условия будущего проживания. Мы всегда открыты для контактов. Каждому желающему расскажут о доме и проведут мини-экскурсию. Такое общение создает позитивный настрой с первой минуты посещения. При поступлении обеспечиваемых с родственниками проводится первичная беседа, при которой выясняются психологические особенности, привязанности, привычки ветерана, разъясняются режим дня, правила проживания, психологические особенности адаптационного периода. В этот период и далее при необходимости с родственниками проводятся индивидуальные консультации по снятию «комплекса вины».

Постоянный тесный контакт персонала с родственниками ведет к стабилизации психоэмоциональной сферы пожилого человека, удовлетворительному течению адаптационного периода. Во время возникновения конфликтных ситуаций (при переселении из комнаты в комнату, при ликвидации старых вещей и пр.) позитивная помощь со стороны родственников имеет немаловажное значение. Многие близкие люди принимают активное участие в жизни пансионата.

Посещение некоторых родных и близких людей бывает психологически, социально, материально, а иногда и физически дискомфортно для ветеранов. В этих случаях мы стараемся выйти на контакт с посетителями и провести психокоррекционную работу. Если это не возможно или не даёт положительных результатов, мы стараемся по возможности оградить наших подопечных от негативного нежелательного общения.

Традиционным стало в пансионате проведение мероприятия «День открытых дверей». Информация о встрече доводится до всех желающих, вывешиваются объявления на этажах, печатается в местной газете. В этом году оно было размещено на сайте Департамента Социальной защиты населения г. Москвы. На этом мероприятии происходит встреча разных сторон: администрации, проживающих, их родных и близких, и желающих просто познакомиться с деятельностью пансионата. Всем гостям подробно рассказывается о насыщенной жизни учреждения, финансовых возможностях, психологической атмосфере, медицинском и социальном

обслуживании пожилых и старых людей, проживающих в медицинском отделении и отделениях милосердия. Особенный акцент делается на расходовании средств за проживание, полученных за счёт отчислений 75% пенсий. На все возникающие вопросы сразу отвечают специалисты различных служб учреждения. Для многих работающих родственников это единственная возможность увидеть пансионат полностью, встретиться с администрацией и руководством отделения.

В процессе пребывания пожилого человека в пансионате каждый член его семьи может обратиться психологу с любой проблемой и получить профессиональную консультацию и необходимую помощь. Проблемы родных имеют сильное влияние на наших проживающих. Помощь родственникам – помощь проживающим.