

«Школа социального работника»

**Тема: «Как обеспечить безопасность
и избежать рисков при выполнении
служебных обязанностей»**

Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника. Признаками этого негативного воздействия являются: ощущение эмоционального истощения; наличие враждебности по отношению к клиентам; наличие психосоматического заболевания; нарушение аппетита; негативная самооценка; возрастание агрессивности и чувства вины и др.

Социальные работники должны хорошо представлять риски при выполнении служебных обязанностей, их социально-психологическую и биологическую природу, иметь информацию о способах предупреждения такого рода заболеваний, правильно реагировать на их наличие, при этом иметь представление о различных формах проявления психологического кризиса на том или ином этапе своей деятельности.



Риски социальных работников при оказании социальных услуг на дому:

К первой группе относятся риски, связанные с причинением вреда физическому здоровью:

- риск подвергнуться насилию;
- возможность заражения социально опасными болезнями.

Немотивированная агрессия возникает самопроизвольно: социальный работник разговаривает с получателем социальных услуг, который вдруг неожиданно бросается на него с кулаками, или пытается ударить подручными средствами. Агрессию также могут спровоцировать вскользь пророненное слово, неловкое движение и т.п. по причине напоминания пожилому человеку какого-то события.

К этой же группе рисков можно отнести и опасность заражения социально опасными болезнями. Трудности самообслуживания неразрывно связаны с трудностью самостоятельно поддерживать порядок в квартире, а грязь всегда соседствует с кишечными инфекциями. В связи с этим нельзя недооценивать риск заражения социальных работников, оказывающих социальные услуги на дому, каким-либо заболеванием. Возможными путями заражения являются дыхательные пути (брызги капелек при разговоре, кашель) кожные покровы (ранение грязным предметом, обработка белья, удаление домашних отходов); заражение через пищеварительный тракт (через руки или загрязненный предмет, подносимый ко рту); прямой контакт с животными или через их укусы;

Рекомендации, направленные на минимизацию рисков, связанных с причинением вреда физическому здоровью:

Исключение чаепитий, приёма пищи в квартире получателя социальных услуг, минимизация посещения санузла.

Со стороны руководства учреждения: владение как можно более полной информацией об обслуживаемых лицах.

Со стороны социальных работников: информирование руководства о своём местонахождении (особенно в тех случаях, если предыдущее поведение получателя социальных услуг вызывало сомнения).

Соблюдение элементарных правил безопасности (при работе с отдельными категориями получателей социальных услуг нахождение во время беседы с ними на расстоянии вытянутой руки и т.п.).

Как защититься от нападения собак?

- В случае нападения старайтесь не смотреть собаке в глаза, иначе животное решит, что Вы настроены агрессивно. Смотрите на ее уши, нос, пасть, но только не в глаза.
- Не позволяйте агрессивно настроенному животному заходить к вам за спину. Если собака начинает вас обходить, значит, совсем скоро она начнет свою атаку. Поэтому старайтесь все время поворачиваться к собаке лицом.
- Чтобы защититься от нападения собак сзади, встаньте спиной к стене. Чтобы защитить руки от укусов животного, обмотайте их верхней одеждой или старайтесь всегда держать перед собой сумку. Когда разъяренная собака схватит приманку (сумку или защищенную руку), как можно сильнее ударьте собаку ногой по горлу.
- Если спрятаться от нападающей собаки совсем негде, быстро нагнитесь, схватите с земли горсть грязи или песка, бросьте ее в глаза или пасть животному. На пару минут это сможет отвлечь собаку от нападения на вас. Не теряйте время, скорее убегайте в безопасное место.
- Если собаки попытаются напасть на вас тогда, когда вы едете на велосипеде, просто остановитесь. Собаки, скорее всего, остановятся тоже. Продолжать движение на велосипеде в этом случае не стоит. Лучше идите пешком рядом с велосипедом до тех пор, пока собаки от вас не отстанут. **Помните, что бегством от разъяренных собак не спастись.** Этот способ защиты можно применить только в том случае, если совсем недалеко находится какое-либо укрытие, до которого вы гарантированно успеете добежать.

- Защититься от нападения собак можно, схватив с земли бутылку, палку или камень и замахнувшись на животных. Если у них уже есть неудачный опыт знакомства с этими предметами, они обязательно испугаются и отступят.
- Помните, что взгляд собаки, готовой к атаке, всегда направлен на то место, которое она планирует укусить. Поэтому старайтесь увернуться или сбить животное с траектории прыжка всеми возможными способами.
- Чувствуя скорое нападение собак, попробуйте неожиданно и громко закричать: «**Кошка!**». Эта команда, как правило, вызывает у большинства собак бурную реакцию. Животные начинают метаться из стороны в сторону в поиске интересующего их объекта. Не нужно наблюдать за собаками, старайтесь использовать выигрыш во времени для того, чтобы скорее скрыться от агрессивных собак.
- Самые уязвимые и болезненные места у собаки: глаза, кончик носа, темечко за ушами, затылочная часть головы, суставы лап и ребра. Именно по этим участкам тела агрессивно настроенного животного бейте изо всех сил.





Защита при нападении в закрытом пространстве (подъезде, лифте)

- ✓ Если вы собираетесь зайти в подъезд и видите, что кто-то явно подозрительной внешности хочет зайти за вами следом, - не заходите в подъезд, пройдите мимо до ближайшего освещенного, более-менее безопасного места.
- ✓ Позвоните домой или соседям, чтобы вас встретили внизу около подъезда. Если возможности встретить вас нет - позвоните в милицию.
- ✓ При нападении в подъезде, никогда не пытайтесь забежать в лифт с целью спастись. Преступник чаще всего может оказаться намного проворнее вас, и убежит следом.
- ✓ При нападении в подъезде, бегите вверх по лестнице и звоните во все двери подряд. Кто-нибудь из ваших соседей может оказаться дома и выглянуть за дверь или хотя бы спросить «Кто там?», на что вы можете крикнуть «Я ваш сосед, на меня напали, вызовите милицию». Преступнику не нужны свидетели, поэтому вероятно, что он оставит свои намерения и ретируется. Психологи также говорят, что для привлечения внимания соседей даже лучше кричать «**Пожар!**». На такой крик выбегут все.

Как вести себя, если на вас напали?

Если при работе с клиентом на дому вы столкнулись с неадекватным (буйным) клиентом, сразу - **постарайтесь вступить с ним в переговоры.** Убедитесь, что у него нет каких-либо предметов (оружия) и он не собирается его

использовать. Уговорите этого человека сесть и поговорить с вами.

Постарайтесь

выглядеть спокойно, естественно и абсолютно расслабленно. Предложите ему успокоиться, попить воды. Смотрите в глаза и ни в коем случае не поворачивайтесь к нему спиной.

Выслушайте все его требования и постарайтесь разговориться с ним, переводя разговор на иные темы, с тем, чтобы выгадать возможность подать сигнал о помощи (если это реально), или иным образом нейтрализовать в случае необходимости.

При нападении на вас, первым делом старайтесь привлечь к себе внимание соседей. Выбросьте стул в окно, выбегите на балкон с криками: **«Убивают!»**. Психологи говорят, что для привлечения внимания соседей даже лучше кричать **«Пожар!»**.

Подумайте прямо сейчас - есть ли в этой квартире место, где вы можете укрыться в случае нападения. Это может быть ванная комната, туалет, кладовка, если эти помещения обладают крепкой дверью и защелкой. Оказавшись в укрытии, стучите в стену (если оно обладает общей стеной с соседями), потолок, пол, кричите, пытайтесь всеми мерами привлечь внимание соседей.

Ко другой группе рисков относятся риски, связанные с нанесением морального ущерба работнику:

- необоснованные обвинения в воровстве и стяжательстве;
- необоснованные жалобы на халатность, невнимательное отношение и некачественное исполнение служебных обязанностей работником.

В позднем возрасте паранойя (хроническое бредовое расстройство) явление не редкое. Одним из основных симптомов данного заболевания является бред – не соответствующее действительности, ошибочно обосновываемое суждение, обусловленное расстройством психической деятельности.

Начало паранойи в старости постепенное. Пожилой человек становится подозрительным, любые действия окружающих толкует как направленные против него. Содержание бреда при паранойе чаще всего включает идеи воровства, преследования с целью овладения имуществом, физического или морального ущерба, отравления и ограничиваются бытовыми обстоятельствами. События, вовлекаемые в систему бредовых представлений больного паранойей, происходят в пределах квартиры.



Если добавить к этому проблемы с памятью, мало кого обходящие в старости, то потеря ценных вещей, денежных средств, припрятанных в безопасное место, а потом забытых куда именно, приводит к обвинению в воровстве тех немногих людей, которые переступали порог квартиры, в первую очередь – социальных работников.



Большой вред равновесному состоянию специалистов наносят необоснованные жалобы на халатность, невнимательное отношение и некачественное исполнение служебных обязанностей. Бывает так, что сотрудник старается, делает всё возможное для клиента, а в ответ получает нелицеприятные высказывания и поток жалоб, обращённых в адрес заведующего отделением, руководства Центра.

Причинами такого поведения зачастую являются возрастные особенности подопечных. Из личностных характеристик можно отметить нарастание эгоистических черт (эгоцентризм) при одновременном снижении человеколюбия. Пожилые люди зачастую не думают о других, ставя себя во главу угла. Сниженный эмоциональный фон, не восполняемый в общении, «подпитывается» через постоянные жалобы. Субъективно человек воспринимает ответы на них как проявление внимания.

Рекомендации, направленные на минимизацию рисков, связанных с причинением морального ущерба:

- провести ряд бесед с подопечным для выявления жалоб на родных и знакомых, обвинений их в мошенничестве и воровстве, в результате которых социальный работник поймет, что работа с таким подопечным требует повышенной аккуратности и бдительности;
- избегать любых действий, связанных с материальными ценностями (пересчет денег, рассматривание ценностей и др.), или предпринять превентивные меры (доложить руководству о возможных обвинениях в свой адрес) в случае невозможности избежать их;
- быть доброжелательным, аккуратным, педантичным в исполнении обязанностей;
- строго следовать должностным инструкциям, исключить из практики оказание дополнительных услуг по просьбе подопечного на начальном этапе работы (со временем аппетит растет и доказать, что это не входит в служебные обязанности, будет труднее);
- четко разделить профессиональную деятельность и личную сферу (официально обращаться к подопечному в ходе общения с ними, не допускать передачи ему домашних номеров телефонов, разговоров о подробностях личной жизни).

Значительным весом в социальной работе обладают факторы, снижающие психологическую устойчивость личности.

Синдром эмоционального выгорания, прежде всего, поражает представителей «помогающих», альтруистических профессии (врачей, медицинских сестёр, учителей, социальных работников, психологов и т.д.).

Главной причиной СЭВ считается психологическое, душевное переутомление. Когда требования (внутренние и внешние) длительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), у работника нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к СЭВ.

Установлена связь выявленных изменений с характером профессиональной деятельности, сопряженной с ответственностью за судьбу, здоровье, жизнь людей.

Эти изменения расцениваются как результат воздействия продолжительного профессионального стресса. Среди профессиональных стрессоров, способствующих развитию СЭВ, отмечается большая эмоциональная насыщенность актов взаимодействия: общение длится часами, повторяется в течение многих лет, а реципиентами выступают пожилые люди и инвалиды, рассказывающие о своем сокровенном, страданиях, страхах, ненависти.

Такой фактор, как разрушение интимно-личностной сферы социального работника — фактор субъективного плана, вызывается неправильным поведением самого социального работника. Незаметно для работников, подопечные становятся близкими друзьями, теряются границы личного и профессионального общения. Беседы выходят на уровень, когда хочется поделиться своей личной жизнью. Такое нарушение границ общения некорректно, так как в случае возникновения проблемных или конфликтных ситуаций рассказанное «по дружбе» оборачивается против самого специалиста.

Рекомендации, повышающие психологическую устойчивость личности:

Понимание социальным работником целей, задач и особенностей работы с категорией пожилых лиц и инвалидов, готовность встретиться с трудностями, наличие профессиональной мотивации, что выявляется в ходе диагностики на профпригодность.

Наличие готовности к появлению неоднозначных ситуаций, умение снижать тревожность и стрессовые реакции методами психологической самопомощи, самоподдержки.

В работе необходимо быть доброжелательным, отзывчивым; непредвзято относиться к подопечному, даже если у тех, кто работал с ним ранее, сложилось негативное мнение о нём.



Первая помощь в острой стрессовой ситуации

Признаки стресса: *вспотевшие ладони, частое сердцебиение, прошибает пот, сводит желудок, пересыхает во рту, трудно глотать, перехватывает дыхание, лицо краснеет или бледнеет, зрачки расширяются, возрастает кровяное давление, мышцы напряжены, возникает ощущение подавленности, могут быть нарушения сна.*

- ✓ В острой стрессовой ситуации не следует принимать никаких решений, равно как и пытаться их принимать (исключение составляют стихийные бедствия, когда речь идет о спасении самой жизни).
- ✓ Прислушайтесь к совету предков – сосчитайте до 10.
- ✓ Займитесь своим дыханием. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох делайте постепенно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.
- ✓ Если стрессовая ситуация застигнет вас в помещении выйдите в какое-нибудь другое место, где вы сможете побыть один или на воздух. Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и артерии на руках холодной водой.
- ✓ Посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз смотрели на небо? Разве мир не прекрасен?
- ✓ Набрав воды в стакан (или ладони), медленно, как бы сосредоточенно выпейте ее. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.
- ✓ Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. Затем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова).

Таким образом, факторы психосоциального риска и восприятие их социальными работниками в основном связаны с организационными аспектами и условиями работы, а выбранные стратегии борьбы с ними должны быть направлены на решение конкретных проблем и связаны с улучшением благополучия и предотвращения воздействия психосоциального риска на здоровье работников социальной сферы.

Спасибо за внимание !

Список интернет - ресурсов:

- Обеспечение безопасности социальных работников при оказании социальных услуг на дому: Сборник статей, М.: ИПК ДСЗН 2012 – 72 с.
- social-profi.ru...2020...bezopasnosti-pri...sluzhebnyh...