

СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВИЛ КОДЕКСА ЭТИКИ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКАМИ

Игнатов В.В.¹, Морозова Н.Ю.²

¹Игнатов Виталий Викторович – директор

²Морозова Надежда Юрьевна – психолог,

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области «Добрый дом «Одинцовский»,
г. Звенигород

Аннотация: в статье дается сравнительный анализ результатов исследования уровня невротизации и эмпатии сотрудников стационарного учреждения, а также самочувствие, активность и настроение получателей социальных услуг до начала работы с «Кодексом этики служебного поведения», реализации тренинговых психологических встреч и бесед по направлению профилактики эмоционального выгорания на работе.

Ключевые слова: Кодекс этики, служебная этика, профессиональная этика, эмпатия, уровень невротизации.

В соответствии с реализацией Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ строится система социального обслуживания населения.

В связи с этим основными направлениями деятельности ГБУСО МО «Добрый дом «Одинцовский» являются:

- социальное обслуживание получателей социальных услуг - граждан инвалидов (I и II групп старше 18 лет), имеющих психическое заболевание;
- оказание полного комплекса социальных, медицинских и бытовых услуг;
- активное содействие в социально-трудовой адаптации инвалидов I и II группы;
- организация полноценного и рационального питания, в том числе диетического с учетом возраста и состояния здоровья;
- уход за психически больными получателями социальных услуг в соответствии с их индивидуальными потребностями;
- содействие в направлении в лечебно-профилактические учреждения для оказания медицинских услуг в рамках программы обязательного медицинского страхования;
- проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических мероприятий;
- осуществление мероприятий по медико-социальной реабилитации инвалидов с целью восстановления или компенсации утраченных или нарушенных способностей к бытовой и социальной деятельности;
- организация физического воспитания инвалидов с учетом возраста и состояния здоровья, позволяющего развить их способности в максимально возможных пределах;
- организация досуга инвалидов, проведение культурно-массовых и спортивных мероприятий;
- создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участие в лечебно-трудовой деятельности;
- содействие в обеспечении нуждающихся граждан зубными протезами, слуховыми аппаратами, очками, протезно-ортопедическими изделиями, техническими средствами реабилитации;
- осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания, содержания и ухода, внедрению в практику передовых форм и методов обслуживания лиц, имеющих психическое заболевание;
- обеспечение организации труда обслуживающего персонала, повышение его квалификации, внедрение в практику работы средств малой механизации, облегчающей их труд по уходу за тяжелобольными;
- участие в проведении конференций, семинаров, совещаний и других мероприятий по повышению квалификации сотрудников.

Организационная структура учреждения выглядит следующим образом:

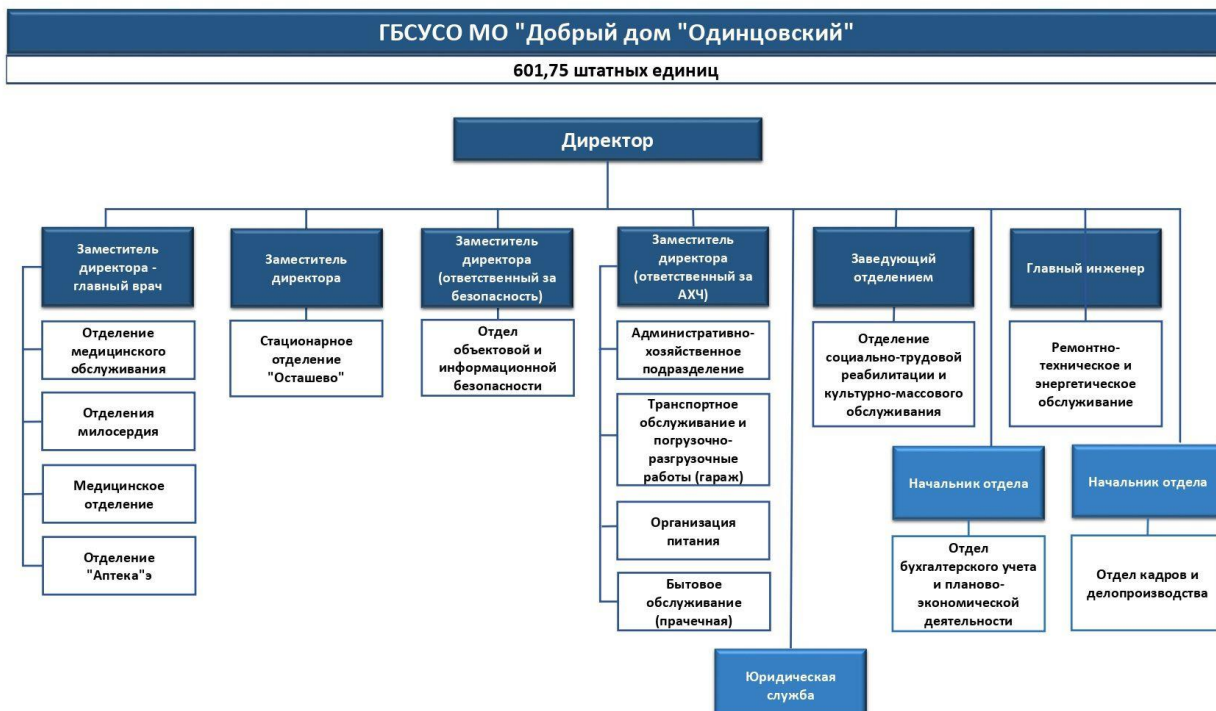


Рис. 1. К продуктивной работе может привести только полноценное взаимодействие всех структур, приведённых в схеме выше.

Вся система работы учреждения должна быть направлена на обеспечение благоприятных условий проживания получателей социальных услуг, удовлетворение их основных потребностей. Ежедневное сопровождение постоянно проживающих граждан, оказывает помощь в социальной адаптации. Работа сотрудников должна быть направлена на формирование навыков самостоятельности, стремлению к созданию условий проживания приближенных к домашним. (На основании Приказа Минтруда РФ от 24.11.2014 N 940Н)

В учреждении в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. №273-ФЗ «О противодействии коррупции» разработан Кодекс этики служебного поведения работников ГБСУСО МО «Добрый дом «Одинцовский». Кодекс основан на нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

Основные принципы служебного поведения работников представляют собой основы поведения, которыми им надлежит руководствоваться при исполнении должностных обязанностей.

Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Московской области «Добрый дом «Одинцовский».

Под служебной этикой понимают совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности.

Профессиональная этика – это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе. [3]

В задачи профессиональной этики входит выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий, характеризующих людей в роли представителей определенной профессии. Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности.

Система полноценного сопровождения получателей социальных услуг в первую очередь должна опираться на основные принципы Кодекса.

Для реализации внедрения и соблюдения правил психологами Учреждения ежегодно с сотрудниками стационарных отделений проводится информационно-просветительская работа в виде интерактивной беседы, где рассматривается содержание моральных Кодексов (Кодекс этики) профессионального поведения работников социального учреждения. При этом ответственность за нарушение Кодекса возлагается на каждого сотрудника индивидуально, в соответствии с законами Российской Федерации.

1. Этические правила служебного поведения работников.

2. Этические обязательства работников по отношению к коллегам.
3. Этические обязательства работников по отношению к получателям социальных услуг.

Данные пункты являются основными и описаны подробно в Кодексе.

Через просветительскую деятельность и понимание всех принципов Кодекса этики служебного поведения формируется становление гармоничных межличностных отношений внутри коллектива. Ведь в этических правилах работников по отношению к коллегам прописаны ключевые моменты, помогающие «избежать» конфликтных ситуаций и пути их решения.

Для поддержки психологического благополучия внутри микроклимата коллективов каждого отделения ежемесячно проводятся психологические тренинговые встречи.

С 2024 года принято решение отслеживания эффективности данной деятельности, где проведено диагностическое исследование и сравнительный результат в начале года и по истечении года.

Для изучения данного аспекта выбраны стандартизированные методы исследования, со сравнительными результатами которых можно ознакомиться ниже.

Критериями для исследования послужило изучение личностных особенностей сотрудника, где диагностировано общее самочувствие, уровень невротизации, эмпатичные особенности. В случайной выборке участвовало 30 человек из числа сотрудников ГБУСО МО «Добрый дом «Одинцовский».

Высокий уровень невротизации свидетельствует:

-о выраженной эмоциональной возбудимости, в результате чего появляются негативные переживания (тревожность, напряженность, беспокойство, растерянность, раздражительность);

-о безынициативности, которая формирует переживания, связанные с неудовлетворенностью желаний;

-об эгоцентрической личностной направленности, что приводит к ипохондрической фиксации на соматических ощущениях и личностных недостатках;

-о трудностях в общении; о социальной робости и зависимости.

Низкий уровень невротизации свидетельствует:

-об эмоциональной устойчивости;

-о положительном фоне переживаний (спокойствие, оптимизм);

-об инициативности;

-о чувстве собственного достоинства; независимости, социальной смелости;

-о легкости в общении [4].

Ниже мы ознакомимся со сравнительными результатами диагностики до начала проведенных мероприятий и по завершению работы.

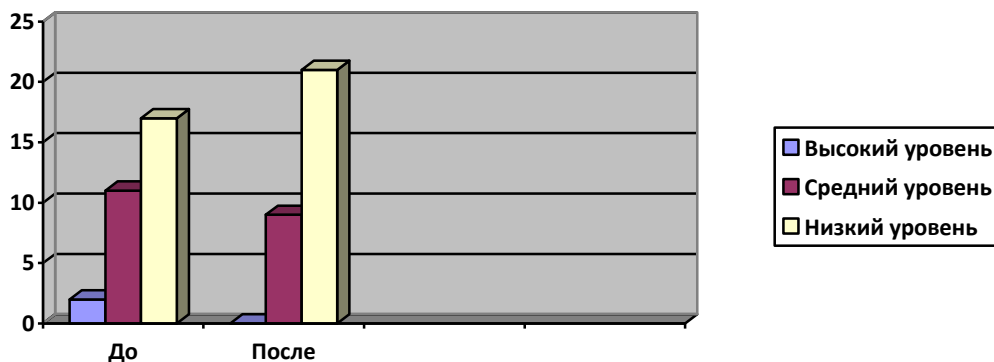


Рис. 2 Результаты по методу диагностики уровня невротизации Л.И. Вассермана.

Мы будем считать, что высокий уровень невротизации от 20 и выше,

Средний уровень- от 10 до 19

Низкий уровень – от 1 до 9.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко (тест на эмпатию Бойко) предназначена для оценки умения сопереживать и понимать мысли и чувства другого. Эмпатия - от греч. *empathēia* – «сопереживание». Эмпатия предполагает осмысленное представление внутреннего мира партнера по общению. Эмпатия возникает быстрее и легче в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций.

В качестве особых форм эмпатии выделяют:

- сопереживание;

- переживание собеседником тех же самых чувств, которые испытывает другой человек, ставя себя на его место;

- сочувствие - переживание из-за чувств другого.

Эмпатическая способность личности возрастает с ростом жизненного опыта. Различают три вида эмпатии: эмоциональную эмпатию, основанную на механизмах подражания поведению другого человека; когнитивную эмпатию, базирующуюся на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия и т.д.); предикативную эмпатию, проявляющуюся как способность человека предсказывать реакции другого в конкретных ситуациях [4].

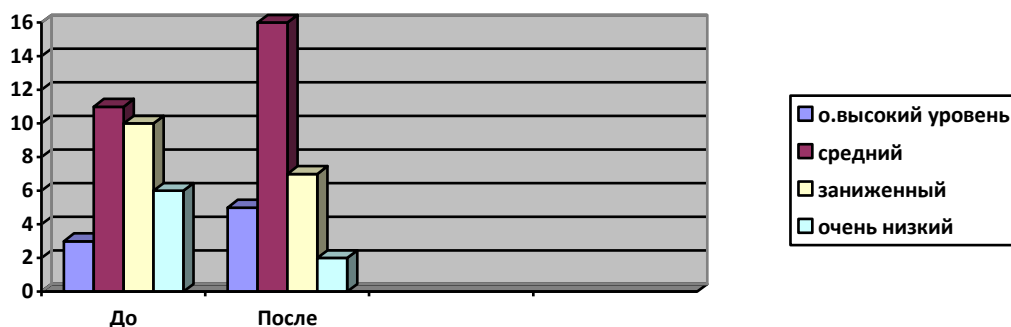


Рис. 3 Результаты по методу диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко (тест на эмпатию Бойко).

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов.

Нормы теста Бойко на уровень эмпатии:

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний;

21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

Сравнительный анализ показал, что до систематических тренинговых психологических занятий, а также бесед, включающих в себя детальное изучение Кодекса этики служебного поведения работниками, результаты частично хуже, чем во втором исследовании. После запланированных и апробированных мероприятий результаты достигли нормы в большей степени по обоим диагностическим методам.

Для подтверждения исследования и усвоения основных принципов работы, проведено дополнительное тестирование работников, позволяющее отследить знания о всех этических правилах служебного поведения из Кодекса этики служебного поведения работников ГБУСО МО «Добрый дом «Одинцовский». По результатам которого все сотрудники показали высокий уровень знаний в изучаемой теме.

Основной же целью изучения данного аспекта является благополучие подопечных, так как вся деятельность коллектива должна быть направлена на получателей социальных услуг.

Благодаря случайной выборке исследуемых, для подтверждения нашей гипотезы выбраны 10 человек из 4 отделений. Изучено самочувствие, активность и настроение подопечного по опроснику «САН». Данный метод исследования используется для оценки самочувствия, активности и настроения.

Цель: определяется, насколько благоприятно состояние самочувствия, активности, настроения респондента.

Несколько человек исследования взаимозаменялись на первом этапе в связи с текущим заболеванием отдельных личностей и отсутствием продуктивного контакта с ними.

Рис. 4 «Сравнительный результат, по опроснику «САН» с получателями социальных услуг».

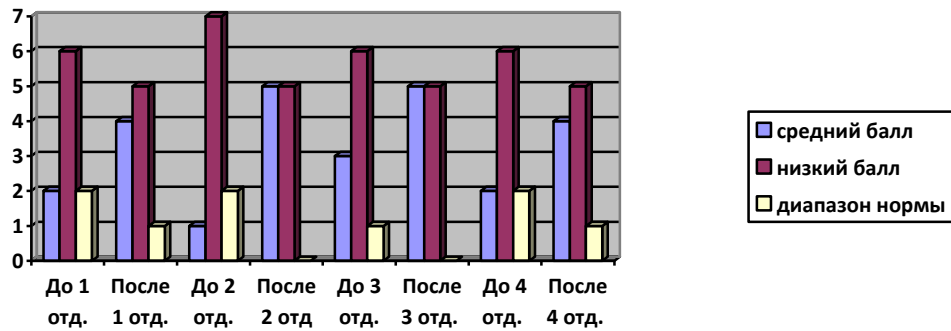


Рис. 4. Средний балл шкалы равен 4.

Оценки, превышающие 4 балла, говорят о благоприятном состоянии испытуемого.

Оценки ниже 4 баллов свидетельствуют о неблагоприятном состоянии испытуемого.

Оценки состояния, лежащие в диапазоне 5,0—5,5 баллов свидетельствуют о нормальном состоянии испытуемого.

Следует учитывать, что при анализе функционального состояния испытуемого важны не только значения отдельных показателей САН, но и их соотношение.

По результатам диагностики «САН» с получателями социальных услуг мы видим благоприятную динамику в виде сменившихся неблагоприятных результатов на результаты в пределах нормы, что свидетельствует об улучшении самочувствия, настроения и активности подопечных.

С получателями социальных услуг так же проведен сравнительный анализ ответов по результатам независимой оценки, ежеквартальному анкетированию «Изучение качества оказания социальных услуг в ГБСУСО МО «Добрый дом «Одинцовский». Проведение данного анкетирования позволяет отследить запросы получателей социальных услуг, индивидуально с каждым обсудить пути решения в волнующих их вопросах.

Мы предполагаем, что благоприятные условия внутри коллектива, полноценное взаимодействие с коллегами, эмоциональное «равновесие» каждого благоприятно влияет на взаимодействие с получателями социальных услуг. Из групповых занятий видим, что «спорные вопросы» внутри коллектива решаются, не замалчиваются, что приводит к продуктивной дальнейшей работе. Данные подтверждаются на рефлексии после занятий, где сотрудники высказывают свое мнение в сторону положительных изменений.

Основываясь на предположение, что благоприятная атмосфера в коллективе и хорошие межличностные отношения не только позитивно влияют на результаты трудовой деятельности, но и перестраивают человека, формируют его новые возможности в адаптации к сложно устроенной социальной системе отношений в учреждении.

Очень важно научиться выстраивать уважительные межличностные отношения в коллективе. Ведь продуктивное взаимодействие – это гарантия достижения высоких результатов. Обмен информацией между структурами подразделений являются ключевыми моментами. Сотруднику необходимо знание и понимание своих целей, целей структурного подразделения, а также качественное и своевременное выполнение своей личной работы, в рамках должностных инструкций.

Основной же целью работы является благоприятная социализация наших подопечных, они являются основным «запросом» деятельности стационарного учреждения, и вся работа должна строиться, непосредственно реализовывая потребности получателя социальных услуг. В зависимости от состояния психологического и физического здоровья, задачи развития и социализации для каждого рассматриваются с индивидуальной позиции.

Таким образом, можно сделать однозначный вывод, что соблюдение правил Кодекса этики служебного поведения работников, высокие знания в данной области, а также тренинговые психологические занятия по основной теме исследования благоприятно влияют на сопровождение получателей социальных услуг в стационарном учреждении.

Учитывая положительную динамику, планируется продолжение просветительской работы с «Кодексом этики служебного поведения работников», а также практические тренинговые встречи с сотрудниками в стационарном отделении «Осташево» ГБСУСО МО «Добрый дом «Одинцовский».

Список литературы

1. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://zvendi.mo.socinfo.ru/ob_uchrezhdenii

2. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://zvendi.mo.socinfo.ru/struktura>
3. *Асташкин Р.С.* «Этика государственной и муниципальной службы»: Самара: РИЦ СГСХА, 2017.
4. *Бойко В.В.* «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других» М.: Филинь, 1996.