

## **Риски социальных работников**

Проблема профессиональных рисков в социальной работе наиболее актуальна и ей уделяется недостаточно много внимания. Неоспоримо лишь, что 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 профессиональные риски, их социально-психологическую и биологическую природу, иметь информацию о способах предупреждения такого рода заболеваний, правильно реагировать на их наличие. Социальный работник должен иметь представление о различных формах проявления психологического кризиса на том или ином этапе своей деятельности.

Среди них можно назвать: периартрит, вызываемый некоторыми позами и движениями; заболевания позвоночника, вызываемые поднятием тяжестей; люмбаго; экзему на фоне аллергии; заболевания от воздействия органических жидкостей; заболевания, вызванные туберкулезной палочкой; гепатит А, В, С, D и E; паразитарные, инфекционные заболевания и др.

И это не единственные проблемы, которые выдвигает профессия специалиста по социальной работе. Далее перечислим и другие профессиональные риски социальных работников:

§ риск тяжелых несчастных случаев: дорожно-транспортные происшествия; инсульты и сердечнососудистых заболеваний при исполнении обязанностей;

§ риски в пути. Этот риск может проявиться при пользовании средством передвижения, а также при пешеходном передвижении. Его можно считать ежедневным. Потенциальными факторами этой опасности являются: дефекты при содержании машин; состояние дорог; незнание маршрута; погодные условия (туман, дождь, жара, снег, гололед);

§ риски, связанные с ручными операциями, положениями тела, повторяющимися движениями: передвижение мебели, электробытовых приборов; перенос дров, газовых баллонов; подъем, перестановка, уход и транспортировка обслуживаемых лиц; помощь при пользовании туалетом, помощь лежачим клиентам; переворачивание матрасов. Текущая работа по хозяйству связана с неудобными позами (на коленях, с наклонами, поднятием рук и т.д.). При стирке, ремонте одежды, мытье окон используются повторяющиеся движения рук.

§ риски (факторы) способные повышать опасности: вес (мебели, аппаратов и даже клиента); состояние здоровья клиента; конфигурация отдельных помещений: узкие проходы, неровности пола, крутые лестницы, скользкие или в плохом состоянии полы; оборудование для ручных операций: медицинские кровати, кровати с подъемником, тележки для тяжелых предметов и др.; наличие животных, которые могут препятствовать передвижению мебели или больных;

§ риск падения. Его источниками могут быть неровность поверхности пола, его плохое состояние, загромождение, использование случайных средств для работы на высоте, присутствие животных, плохое освещение. Некоторые операции требуют использования стремянки (мытьё окон и пр.). Работник не всегда располагает стремянкой в хорошем состоянии и довольствуется иногда случайным средством, таким как стул. Последствия падения очень серьезны (переломы, травмы головы и т.д.);

§ риск поражения током. Может проявиться при использовании электроприборов или даже обычных выключателей, либо при выполнении простых операций, например, при вкручивании обычных лампочек. Состояние электроустановок и приборов, находящихся в доме лица, нуждающегося в помощи, является очень важным фактором устранения риска. Социальные работники иногда имеют дело с испорченным или ветхим оборудованием, нарушенной изоляцией кабеля, поврежденными контактами;

§ риск, связанный с использованием оборудования и инструментов. Выполнение хозяйственных задач требует использования некоторых приборов и инструментов: при приготовлении пищи - это режущие средства, печи, фритюрницы, газовые горелки, электроплиты; при других работах - воспламеняющиеся вещества, электробытовые приборы (утюги и пр.); при топке печи дровами или углем - топор, лопата и др. При этом могут быть ожоги и другие серьезные раны;

§ пожаро- и взрывоопасные риски. Социальный работник может подвергаться этим рискам во время обслуживания своего клиента (пожар от электрического тока, печки, топящейся дровами или углем, утечка газа и др.). Этот риск увеличивается в зависимости от уровня самостоятельных действий клиента. Помимо ожогов нельзя забывать об интоксикации углеродом;

§ риск от воздействия химических веществ: раздражающих и sensibilizing; для очистки поверхностей; растворителей; коррозионных; средств против накипи, хлоргидратной кислоты, фосфорно-ацетиловой кислоты; осветляющих (жавелевой воды); воспламеняющихся (ацетон, спирт, бутан, пропан и пр.).

§ риск встречается и при выполнении хозяйственных операций, особенно при уборке с использованием чистящих средств. Воздействию вредных

веществ подвергаются кожные покровы, особенно при отсутствии средств индивидуальной защиты. Последствия такого воздействия - от раздражения кожи до тяжелого химического ожога. Причиной несчастного случая может стать случайное применение разбрызгиваемых возгораемых аэрозолей;

§ биологический риск (инфекции). Причиной инфекционных и паразитарных заболеваний в силу заболевания пациента, а также состояния его окружения (наличие животных, старая квартира) могут стать такие аспекты, как бактерии (стафилококки, стрептококки, туберкулезная палочка), вирусы (гриппа, опоясывающего лишая, гепатита В и С, ВИЧ-инфекция), грибы (микозы); 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.

В связи с ухудшением криминальной обстановки в стране, увеличением количества наркоманов, мигрантов, бомжей с большей долей вероятности можно ожидать нападений на социальных работников с целью похищения продуктов, денег.

Мероприятия для предупреждения возможных профессиональных заболеваний и получения травмы в период трудового процесса:

- своевременные инструктажи по охране труда (целевые, внеплановые и повторные);
- проведение психологических тренингов, консультаций относительно профессиональных рисков и профессиональных заболеваний;
- проведение медицинских обследований (в целях своевременного выявления заболеваний работников);
- своевременное оповещение работников об изменении прогноза погоды (для внесения изменения в график работы, и возможность одеться по погодным условиям);
- грамотное распределение поставленных задач относительно каждого работника (*Важными в обеспечении безопасного труда и предотвращении травматизма на производстве являются факторы личного характера - знание руководителем работ личности каждого работника, его психики и особенностей характер, медицинских показателей и их соответствия параметрам работы, отношение к труду, дисциплинированности, удовлетворенности трудом, усвоения навыков безопасных методов работы, знание норм и правил охран он труда и пожарной безопасности, его отношение к другим рабочим и всего коллектив).*

## Дополнительная информация:

### Как вы можете справиться со стрессом?

Адекватность поведения человека в сложной ситуации определяется: во-первых, спокойствием; во-вторых, наличием знаний и жизненного опыта.

Эти два фактора тесно связаны. Люди выходят из равновесия по незнанию, а это и приводит к привычке “распускать себя” - например, безудержно гневаться или унывать и расстраиваться по каждому поводу.

Между тем, возможность научиться постоянно владеть собой есть у каждого, а не только у “суперменов” из фильмов. Для этого нужны:

1. Контроль над ситуацией.
2. Самоконтроль.

Если хотим избежать стрессов, можно:

- а) везде и всегда быть готовым к возможным трудностям. Выход есть всегда, и не один, только нужно его искать;
- б) стараться не попадать в ситуации, способствующие проявлению свойственных отрицательных черт характера. Например: склонным к страху - не ходить без необходимости в тёмное время суток, “агрессорам” - избегать “разборок” и т.д.;
- в) не пытаться добиться своего любой ценой;
- г) стараться анализировать и изучать всё происходящее;
- д) снять “розовые очки” - не идеализировать людей, дела, идеи, окружающий мир, себя, чтобы не разочаровываться впоследствии;
- е) что бы ни произошло, думать не только о себе, но и о тех, кому сейчас нужна наша помощь.

Что делать в стрессовой ситуации:

- а) не отчаиваться и не заниматься бесплодным обвинением себя или других;
- б) помнить, что всё поправимо. Если невозможно восстановить утраченное – можно не пересмотреть своё отношение к произошедшему;
- в) не принимать “в горячке” необдуманных решений типа: уволиться с работы, развестись, уйти из дома, прекратить отношения с другом или родственником и т.д.;
- г) избегать обобщений на свой счёт: “Я неудачник, несчастный человек, хуже других, неисправим, со мной всегда что-нибудь случается”;
- д) попросить помощи у тех, кто рядом;
- е) постараться найти причины произошедшего, чтобы “несчастный случай” не повторился в будущем.

Так ли уж страшны “неблагоприятные факторы”? Известно, что люди познаются в беде. Сложные ситуации проявляют, как на рентгеновском снимке, скрытый отрицательный опыт. Если удаётся увидеть, на чём именно

на этот раз “попались”, то возможно, повода для следующего стресса уже не будет.

### **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.

Первое и главное правило гласит, что 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 воздухе.

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).

### **Советы поведения работников в зимний период**

Наступают морозы и бывает ветреная погода, в этих случаях нужно одевать несколько одежек, верхней одеждой обязательно должен быть либо пуховик, либо [теплая дубленка](#) или шуба. При этом, вся одежда, в том числе и верхняя одежда, должна быть свободной, не стягивающей тело, так как, воздушная прослойка осложняет путь движения холодного воздуха. На руки должны быть одеты варежки, шею нужно обвязать теплым шарфом. Перед выходом на улицу следует плотно покушать пищу в теплом виде, зимой следует употреблять больше еды, в которой содержатся в достаточном количестве витамины А и С. К такой пище можно смело отнести: яйцо, морковь, капусту, печень, помидоры, перец. Если на морозе у человека

начали замерзать руки и ноги, то следует шевелить ими, как можно больше двигаться.

Если на руках замерзли пальцы, то нужно попробовать согреть их натираем ладонек друг об друга, чтобы к конечностям начала поступать кровь. Если человек носит большие перстни и кольца, то следует, выходя на улицу, их снимать. Стоит помнить, что по возвращению домой или по прибытию на работу, нужно обязательно выпить теплого чая с лимоном или медом.

Социальным работникам при выполнении служебных задач рекомендуется избегать от хождения вблизи «домов с нависшими на крышах массами снега» и не оставлять под крышами свои автомобили, а также обходить «участки местности, обозначенные предупредительными табличками «Опасная зона», «Возможен сход снежной массы» и «Проход запрещён».

Кроме того, памятка содержит правила поведения во время гололёда. Если в прогнозе погоды содержится предупреждение о появлении наледи, рекомендуется «принять меры для снижения вероятности получения травмы», для чего следуют подготовить малоскользкую обувь с глубоким протекторным рисунком на подошве, либо прикрепить на каблуки металлические набойки или поролон и наклеить на сухую подошву лейкопластырь или изоляционную ленту. Также, можно «натереть подошвы песком или наждачной бумагой».

Ещё мы рекомендуем:

- Ходите по тротуарам, которые посыпаны песком или солью, или по непротоптанному снегу на внутреннем крае тротуара;
- Не держите руки в карманах - это увеличивает вероятность не только падения, но и получения тяжелых травм, особенно переломов;
- Берегитесь катков, припорошенных снегом, ходите по освещенной части тротуара;
- Во время таяния снега и льда очень опасны сосульки. Для того, чтобы избежать травм от них, не ходите близко под стенами домов;
- Обходите крышки люков, как правило, они покрыты льдом. Кроме того, они могут переверачиваться и быть плохо закреплены, что добавляет травм;
- Не прогуливайтесь у самого края проезжей части дороги. Это опасно всегда, а на скользких дорогах особенно. Можно упасть и вылететь на дорогу, или же автомобиль может выехать на тротуар;
- Не перебегайте проезжую часть дороги во время снегопада и гололеда. Помните, что в гололед значительно увеличивается тормозной путь машины и падение перед автомобилем, который движется, приводит как минимум к травмам, а возможно и к гибели;
- Ступая на лед, максимальную нагрузку делайте не на пятку, а на носок;
- Ходите медленно, ноги слегка расслабьте в коленях;

- Если вы упали и спустя некоторое время почувствовали боль в голове, тошноту, боль в суставах, образовалась припухлость - срочно обратитесь к врачу в травмпункт, иначе могут возникнуть осложнения с плохими последствиями.

- Если вы все-таки получили травму, при сильном кровотечении примените импровизированный жгут (завяжите шарф, платок, ремень) на 10-15 см выше места повреждения, палочкой сильно закрутите его.

Кроме того, следует внимательно следить за состоянием линий электропередач и сообщить в соответствующую службу о месте обрыва проводов.

### **Что делать в жару?**

В жаркую погоду лучше стараться находиться в прохладном помещении. Особенно жарко бывает с 12.00 до 16.00 – в это время и солнечные лучи припекают сильнее обычного. Поэтому нужно взять для себя за правило – с 12 до 16 часов находится где-нибудь в прохладном помещении. А на улицу вполне можно ходить в ранние утренние часы и вечером. Но если все таки приходится выходить на улицу в самый пик солнечной активности, то позаботьтесь о головном уборе, либо старайтесь не находиться напрямую под солнечными лучами. Надевайте одежду, которая пропускает воздух, и лучше, чтобы она была светлых тонов. Ведь темный цвет обычно впитывает в себя тепло, а светлый отражает.

Также не забывайте брать с собой воду – это самое лучше средство для утоления жажды. Летом в жару также нужно быть предусмотрительными, чтобы не получить солнечный удар. И если он произойдет, то нужно быть к нему готовым.

### **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.

## **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 разговаривать 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, попытайтесь всеми мерами привлечь внимание соседей.

### **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 забежит 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.

### **Защита от нападения с целью сексуального насилия**

Доверяйте себе во всём и всегда. Прислушивайтесь к своей интуиции. Часто мы чувствуем опасность, не успевая её осознать. Не игнорируйте сигналы тревоги.

Учитесь слушать себя и понимать свои желания. Научитесь говорить «нет», когда речь идет об угрозе здоровью и жизни. Действовать «невежливо» - ваше право. Лучше перестраховаться, чем рисковать.

Воспитывайте уверенность в себе. Преступник, нападающий на женщину, жаждет ощутить ее унижение и страх.

Вы имеете право защищать себя всеми возможными способами.

Запомните: изнасилование — это преступление. Никакие действия жертвы преступления не могут служить оправданием для насилия!

