

ПСИХОЛОГІЧНА КАРТИНА ОСОБИСТОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

УДК 159.923

ЗАКРЕВСЬКА Ольга Сергіївна

студентка, Київський національний університет імені Тараса Шевченка, м. Київ

У даній статті розглядається особистість соціального працівника та прослідковуються основні тенденції схильностей людей з різними особистісними якостями та типами темпераменту до роботи з соціумом, а саме: професійне виконання своїх обов'язків, надання кваліфікованої допомоги та вміння примножувати знання та уміння. У ході підведення отриманих у ході дослідження результатів було розроблено приблизну психологічну картину особистості соціального працівника.

Ключові слова: *слова: соціальний працівник, основні поняття, особистісні якості, типи темпераменту, психологічна картина*

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТИНА ЛИЧНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

В данной статье рассматривается личность социального работника и прослеживаются основные тенденции склонностей людей с разными личностными качествами и типами темперамента к работе с социумом, а именно: профессиональное исполнение своих обязанностей, оказание квалифицированной помощи и умение приумножать знания и умения. В ходе подведения полученных результатов было разработано приблизительную психологическую картину личности социального работника.

Ключевые слова: *социальный работник, основные понятия, личностные качества, типы темперамента, психологическая картина*

Актуальність роботи. Кожна людина – це соціальна істота, тому що живе в колективі. Саме тому важливим для неї є розуміння соціуму та ідентифікація себе у ньому. Соціальна робота невідривна від суспільства і спрямована на усі його проблемні прошарки. Тому необхідність у соціальній роботі існуватиме доки існує суспільство, навіть за найвищого його розквіту, не кажучи вже за суспільство у кризовій ситуації.

На даний момент для нашої країни є притаманними: зменшення чисельності населення, збільшення кількості розлучень, а отже і проблемних сімей, сиріт, відбувається старіння населення, зубожіння, а тому поширюється жебрацтво, через неякісне медичне обслуговування зростає кількість неповноцінних дітей, інвалідів, широко розповсюджені захворювання на венеричні хвороби, у тому числі на СНІД, що зазвичай трапляється під час суспільних негараздів, зростає захворюваність на наркоманію і токсикоманію, зростає злочинність[1].

У такій нелегкій ситуації багато людей потребує допомоги кваліфікованих працівників, які зможуть допомогти перебороти життєві труднощі та вселять надію на щасливе майбутнє. Саме тому постає

питання кваліфікованості соціальних працівників, їх особистісних якостей та пріоритетів.

Мета: дослідити, які особистісні якості повинні бути притаманними для соціального працівника.

Завдання дослідження:

- донести суть поняття «соціальна робота»;
- виявити основні завдання роботи соціального працівника;
- дослідити основні особистісні якості, які повинні бути притаманними для соціального працівника;
- зробити висновки з отриманих даних;
- створити психологічний портрет «ідеального» соціального працівника.

Об'єкт дослідження: соціальна психологія.

Предмет дослідження: особистісні якості соціального працівника.

Експериментальна гіпотеза: у роботі соціального працівника існують основні якості особистості, які є необхідними у роботі.

Соціальна робота є складним процесом, що вимагає міцних знань соціології, психології, педагогіки, медицини, правознавства, економіки, теорії управління та інших галузей, її ефективність значною мірою залежить від самого соціального працівника, його вмінь, досвіду, особистих якостей[2, с.160].

Виходячи з цього, соціальний працівник мусить володіти фаховими знаннями з різних галузей наук, уміти спілкуватися та надавати інформацію, оцінювати потреби та представляти інтереси людини, підвищувати її можливості та сприяти розвитку, створювати “мережу допомоги” та керувати процесом допомоги. Таким чином значно розширюється кругозір, чи, навіть, збільшується простір існування особи.

Як впливає з визначення соціальної роботи, прийнятого Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи та Міжнародною федерацією соціальних працівників 27 червня 2001 року в Копенгагені, «професійна діяльність соціальних працівників сприяє громадським змін, вирішення проблем людських взаємин; сприяє зміцненню здібностей до функціонального існування в суспільстві і звільненню людей з метою підвищення їх рівня благополуччя. Використовуючи теорії поведінки людини і суспільних систем, соціальна робота сприяє взаємодії людей з їхнім оточенням. Принципи прав людини і соціальної справедливості є фундаментом соціальної роботи » [3, с. 91].

Як і в будь-якій сфері діяльності, професіоналізм як високий стандарт спрямованої діяльності виражається передусім у стабільності і результативності та пов'язаний з індивідуальним стилем. Дослідники цієї проблеми стосовно соціальної роботи виділяють

показники професіоналізму особистості і діяльності соціального працівника [4, с. 24].

Такі показники існують об'єктивного і суб'єктивного характеру. Об'єктивними показниками називають те, як людина відповідає вимогам професії, її вкладом в соціальну практику, як вона - фахівець, розв'язує проблеми клієнта, надає допомогу різним групам населення. Крім того, важливим об'єктивним критерієм є також рівень фахових знань і вміння, які сприяють здійсненню активного посередництва між клієнтом і державними структурами, дозволяють йому певною мірою виконувати роль організатора, координатора, технолога соціального захисту клієнта, впливати на соціальну політику в регіоні і суспільстві в цілому, вміти її аналізувати і прогнозувати.

У роботі соціального педагога доцільним є виділити три основні підходи, які досить часто мають місце у його професійній діяльності. Перш за все, виховний - виконання ролі вчителя, консультанта, експерта. Соціальний працівник дає поради, навчає вмінню, моделюванню і демонстрації правильної поведінки, встановлює зворотний зв'язок, застосовує рольові ігри як метод навчання. Наступний підхід зводиться до ролі помічника, прихильника або посередника в подоланні апатії чи дезорганізації особи, коли їй це зробити самій важко. Діяльність соціального працівника за такого підходу спрямована на пояснення поведінки, обговорення альтернативних варіантів, з'ясування ситуацій, підбадьорювання і мобілізацію внутрішніх ресурсів клієнта. Адвокативний підхід застосовується тоді, коли треба юридичне захистити громадянина чи групу людей (подання об'єктивної інформації, співпраця з адвокатом, допомога клієнтові в усвідомленні прав і обов'язків, добір документально обґрунтованих звинувачень і т.д.).

До основної роботи соціального працівника можна віднести планування, узгодження дій різних систем соціальної допомоги населенню. Такий фахівець справляє безпосередній вплив на особу чи групу людей. Це не стільки виховний, словесний, як діяльний процес, створення умов для розвитку особи чи системи, просування до наміченої мети з допомогою відповідних засобів і методів. Цей процес - взаємодія (інтерація), тобто вплив на свідомість клієнта соціального працівника та інших факторів, його прихильне і правильне сприймання і відповідне реагування, ставлення до суб'єктів впливу, тобто зворотна дія, координування, коригування взаємних зусиль.

Соціальний працівник є впевненим у праві здійснювати такий вплив, спираючись на знання та досвід, поінформованість, узаконені повноваження, статус і репутацію, харизматичні дані, особисту привабливість, благородство та інші риси. Вони набуваються у про-

цесі навчання, самовиховання, життєвої практики. Фундаментальне значення мають знання і досвід, на них ґрунтується вміння впливати на інших людей. Багато важать, зокрема, здібності, навички інтерв'ювання, тактовного надання підтримки, встановлення зворотного зв'язку, послідовність і наполегливість, терпеливість і витримка, самоконтроль, щира зацікавленість, спрямовані на досягнення перемін у поведінці та стосунках між соціальним працівником і клієнтом [5, с. 83].

Кваліфікованість соціального працівника визначається також і його особистісними якостями. Вони й будують те базове підґрунтя відчуття себе у цій професії та досягнення певних вершин. Крім того, така робота може приносити задоволення далеко не всім, а позитивне відношення до своєї справи – це запорука успіху.

Сукупність особистісних якостей втілюється у поведінці соціального працівника і системі стосунків, які він формує. З цього впливає різноманітність тих ситуацій, в яких можуть працювати ті чи інші фахівці. Деякі вільно почуваються в конфліктних ситуаціях, інші віддають перевагу співробітництву і взаємодопомозі колег. Одні вміють спілкуватися з балакучими клієнтами, другі швидше “знаходять мову” із небагатослівними й мовчазними. Одні більш чутливі до дітей, інші – до людей похилого віку. Деякі витримують і агресивне ставлення, а дехто сприймає боляче найменшу недовіру до себе. Подібні приклади можна довго продовжувати. Та вони лише підтверджують одне: велику роль індивідуальних якостей соціального працівника у його професійній діяльності [6].

Для формування, самоформування особистості соціального працівника досить важливим є професійне виховання. У широкому сенсі це відбувається у процесі трудового та суспільного життя. У вузькому – у процесі підготовки кваліфікованих фахівців із соціальної роботи, здатних працювати у нестандартних, постійно змінюваних умовах.

Головним завданням даного дослідження було виявити, які основні риси повинні бути притаманними соціальному працівнику з точки зору студентів факультету психології. Крім того у поставлених завданнях було встановлення, який тип темпераменту переважає серед студентів соціальних працівників.

Для встановлення переліку особистісних якостей фахівця у галузі соціальної роботи був використаний метод семантичного диференціалу, який ґрунтується на побудові індивідуальних або групових семантичних просторів (англ. semantic space). Координатами об'єкта в семантичному просторі служать його оцінки по ряду біполярних градуйованих, протилежні полюси яких задані за допомогою вербальних антонімів [7].

У дослідженні взяло участь 40 студентів факультету психології, віком від 19 до 22 років. Їм було запропоновано пройти опитувальник, в якому наводилися потенційні особистісні якості в антонімічних парах, наприклад: доброта – критичність, співчутливість – байдужість, щирість – закритість, комунікабельність – відлюдкуватість, вміння поважати – невміння поважати, конкретність та чіткість – неконкретність, уважність – не сконцентрованість, стриманість – імпульсивність тощо. Між такими антонімічними якостями була створена шкала від -5 до +5.

Після підрахунку отриманих результатів було виявлено основні якості, які на думку студентів психологічного факультету найбільш є притаманними особистості соціального працівника. Підрахунок даних відбувався шляхом додавання отриманих значень (від -5 до +5) для кожної запропонованої якості особистості. Таким чином кожна позиція отримувала свою оцінку за відповідною шкалою.

Виходячи з цього, найбільш притаманними якостями для соціального працівника стали: доброта, співчутливість, щирість, комунікабельність, здатність до поваги та чіткість й конкретність.

Отримані дані є закономірними, оскільки для кваліфікованого працівника, який працює в сфері людина – людина, а особливо в соціальній роботі повинен володіти такими особистісними якості задля забезпечення високого рівня ефективності та підвищення рівня майстерності. Так здатність до емпатії означає вміння співпереживати, бачити світ очима іншої людини. Без цієї якості було б дуже важко зрозуміти становище тієї чи іншої людини, яка потребує допомоги фахівця. Щирість з боку соціального працівника, безперечно, буде розцінюватись людиною-співрозмовником як те, чому можна довіряти. У цьому випадку соціальний працівник може зібрати максимум інформації для отримання повної картини проблеми. Крім того, комунікабельність відіграє важливу роль у роботі такого фахівця. Активна, схильна до ведення діалогу людина викликає більше довіри та впевненості, тому й має більші успіхи в роботі з клієнтами. Безперечним є той факт, що соціальний працівник повинен поважати свого респондента, з розумінням відноситися до його проблеми задля того, щоб належним чином надати відповідну допомогу.

Крім того, у структурі особистості кваліфікованого соціального працівника повинні бути присутні психофізіологічні характеристики, від яких залежать здібності до цього виду діяльності. До таких можна віднести психічні процеси (сприйняття, пам'ять, уява, мислення), психічні стани (втома, апатія, стрес, тривожність), уява як стан свідомості, емоційні та вольові прояви. Психологічні характеристики повинні відповідати вимогам до фахової діяльності соціального працівника.

Ще одним завданням даного дослідження було прослідкувати переважаючий тип темпераменту серед студентів, які у майбутньому будуть соціальними працівниками. В опитуванні взяло участь 35 студентів. В якості методики був використаний опитувальник вичерпна темпераменту Г. Айзенка.

У ході інтерпретації даних та підведення підсумків було виявлено, існує чітке розмежування між цими чотирма типами. Для зручності результати було представлено у вигляді відсоткового співвідношення. Таким чином, у кінцевому результаті виявилась така картина: сангвініки – 63%, холерики – 17%, флегматики – 14%, меланхоліки – 6%.

Такі результати можна пояснити наступним чином. Для роботи з людьми потрібно бути активним, уважним, мати швидку реакцію на все, що відбувається навкруги. Такі люди краще знаходять спільну мову з іншими та здатні ефективніше виконувати свою роботу. Найчастіше сангвініки володіють живою мімікою і це викликає в оточуючих більшу довіру, крім того, мова такого спеціаліста стає більш переконливою. Сангвініки є досить продуктивними в своїй роботі.

У меншості для цього дослідження виявилися меланхоліки, оскільки вони схильні пропускати через себе всі проблеми, різні сильні враження можуть відбиватися досить гостро на їхній психіці, що робить діяльність соціального працівника травматичною для самого себе.

Проаналізований матеріал свідчить про те, що соціальний працівник для більшої ефективності роботи та підвищення своєї кваліфікації повинен мати такі особистісні якості як доброта, співчутливість, щирість, комунікабельність, здатність до поваги та чіткість й конкретність. Такі якості є найбільш корисними у діяльності соціального працівника.

Крім того, у ході дослідження було виявлено, що найбільш розповсюдженим типом темпераменту для представників цієї професії є сангвінік.

Отже, виходячи із проаналізованих даних, можна створити приблизний психологічний портрет особистості соціального працівника. Це активна, цілеспрямована, жива особистість, яка відрізняється високим рівнем емпатії, доброти та щирості. Такий спеціаліст повинен викликати довіру та позитивні враження в оточуючих. Крім того, важливим моментом є комунікабельність та здатність поважати співрозмовників. Мова повинна бути чіткою, вираження думок конкретним. Вербальні засоби комунікації повинні підкріплюватись невербальними: міміка, жести.

У відповідності до поставлених на початку роботи завдань, можна сказати що основні їх принципи були виконані, експериментальна гіпотеза підтверджена.

Література

1. Воровинець С. Благородна мета - допомагати бездолею дітям: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://gazetaslovo.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1121:society&catid=37:society
2. Василькова Ю.В. Методика и опыт работы социального педагога. - М., 2001.
3. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность: Учебное пособие / Отв. ред. А. А. Козлов. — М.: КНОРУС, 2005.
4. Вступ до соціальної роботи: Навч. посібник / За ред. Т.В.Семигіної, І.І.Миговича. - К.: Академвидав., 2005.
5. Иванова О., Семигіна Т. Система соціального обслуговування та соціальних служб в Україні // Соціальна робота в Україні: перші кроки / За ред. В.І.Полтавця. - К.: КМ Академія, 2000.
6. Стаття «Професійна ідеологія соціального працівника»: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.refine.org.ua/pageid-4053-3.html>
7. Стаття «Семантический дифференциал» : [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ru.wikipedia.org/wiki/Семантический_дифференциал#cite_ref-1

In given clause the person of the social worker is considered and the basic tendencies of propensities of the people with different personal qualities and types of temperament to job with society, namely are traced: professional performance of the duties, rendering of the qualified help and skill to increase the knowledge and skills. In a course of leading of the received results was developed an approximate psychological picture of the person of the social worker.

Key words: *the social worker, basic concepts, personal qualities, types of temperament, psychological picture.*