

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

THE PROFESSIONAL ABILITIES OF THE SOCIAL WORK SPECIALISTS

Л.Ж. Караванова

Тверской государственный университет

Рассматривается деятельность социального работника как особая миссия, профессия. Описан процесс формирования личности специалиста как часть его профессиональной подготовки. Проанализированы личностные качества социального работника: психофизиологические, психологические и психолого-педагогические.

Ключевые слова: профессиональная деятельность, психология труда социального работника, личностные качества, профессиональное развитие личности.

Proves professional development of the future social worker proves in high school. Formation professional personality are described. Anaiysis individual activity style.

Keywords: individual psychological characteristics, psychology of medical work, professional personality development.

Все более углубляющиеся преобразовательные и кризисные процессы в обществе стремительно изменяют его социальный облик. Растет социальное напряжение. В этих условиях все большую необходимость приобретает социальная работа.

В определении сущности и назначения социальной работы как профессиональной деятельности среди специалистов нет единодушного мнения.

Социальная работа рассматривается как

- область профессиональной практики по содействию людям в решении их личностных проблем [1, с. 11];
- область активной деятельности человека, направленной на создание системы мер социальной защиты населения от различного рода социальных отклонений [4, с. 58];
- многогранная целенаправленная деятельность государственных общественных организаций, отдельных лиц по оказанию помощи человеку в реализации его творческих, интеллектуальных способностей и созданию для этого необходимых условий [2];
- разновидность социальной деятельности, имеющей своей целью оптимизировать осуществление субъектной роли людей во всех сферах жизни общества в процессе совместного удовлетворения потребностей, поддержания жизнеобеспечения и деятельностного существования личности [7, с. 273].

В словаре-справочнике по социальной работе социальная работа рассматривается как профессиональная деятельность:

- осуществляемая профессионально-подготовленными специалистами и их добровольными помощниками, направленная на оказание индивидуальной помощи человеку, семье или группе лиц, попавших в трудную для них жизненную ситуацию, через информирование, диагностику,

консультирование, прямую натуральную и финансовую помощь, уход и обслуживание больных и одиноких, педагогическую и психологическую поддержку, ориентирующую нуждающихся в помощи на собственную активность по преодолению сложных ситуаций и способствующих им в этом;

- направленная на активизацию потенциала собственных возможностей личности при решении сложных жизненных проблем;
- носящая по преимуществу превентивный характер;
- направленная в итоге на гармонизацию социальных отношений в обществе [5, с. 223].

«Наша работа не только, а может быть, и не столько профессия... это – судьба, наша судьба, судьба людей, которым мы по долгу службы помогаем. Человеческий контакт с ними чаще всего уже не прекращается... Мы уже как бы не можем не общаться, не помогать друг другу, жить друг без друга». Эти слова, сказанные одним из шведских специалистов, в полной мере отражают суть деятельности социального работника, его место в обществе и отношение к своей обычной, но очень гуманной и нужной профессии [6, с. 75].

Профессия социального работника справедливо относится к одной из наиболее сложных. Не каждому удастся постичь ее секреты и стать профессионалом в подлинном смысле этого слова. Основой подобной работы как практической деятельности, таким образом, выступают отношения: «социальный работник – клиент», причем «клиентом» может выступать и общество, и социальная группа, и индивид. Реализация этих отношений может идти по двум направлениям: социальное проектирование, прогнозирование (структурная социальная работа) и непосредственная работа с индивидом или группой (психосоциальная работа).

Социальная работа на уровне социума (макроуровне) предполагает следующие виды деятельности:

- целенаправленное влияние на формирование и реализацию социально-экономической политики на всех уровнях – от муниципального до федерального – с целью обеспечения социально-здоровой среды жизнеобитания и жизнедеятельности человека и создания системы поддержки людей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации;
- анализ характера и форм воздействия основных изменений социального развития общества в целом, отдельных регионов на социальное положение различных групп населения;
- обеспечение взаимодействия государственных, общественных, благотворительных учреждений в сфере социальной защиты граждан;
- паспортизацию имеющихся в регионах социальных объектов и социальных служб, включенных в систему оказания социальной помощи;
- разработку (наряду с федеральными) местных дополнительных социальных показателей и критериев оказания социальной помощи населению и т.д.

Психосоциальная работа или социальная работа на личностном уровне предполагает решение следующих задач:

- оказание помощи отдельному человеку или группе лиц, оказавшихся в сложной ситуации, путем поддержки, консультирования, реабилитации, патронажа и использования других видов социальных услуг;
- актуализацию потенциала самопомощи лицам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, активизацию потенциала собственных сил и

возможностей человека;

- проведение профилактической работы по предупреждению возникновения негативных факторов, влияющих на жизнедеятельность личности и т.д.

Проблема эффективной профессионализации специалистов данной сферы волнует как самих социальных работников, так и тех, кто доверяется им и ожидает квалифицированной помощи. Этот вопрос требует комплексного научно обоснованного теоретико-методологического и практического решения.

Профессиональная деятельность требует от специалиста особого качества профессиональной подготовки. Современные условия жизнедеятельности человека и общества требуют от специалиста высокого качества деятельности и конечного результата, а значит, и профессионализма, предполагающего обязательное наличие в первую очередь профессионально необходимых знаний, умений и навыков, профессионально значимых качеств его личности, под которыми в основном подразумеваются такие качества, которые обеспечивают и/или облегчают формирование и использование профессионально значимых знаний, умений и навыков в непосредственной трудовой деятельности. Требования, предъявляемые смыслом и содержанием профессиональной деятельности к личностным качествам специалиста, обоснованы необходимостью обеспечения и поддержания должного содержания и качества процесса и конечного результата деятельности. В настоящее время все в большей степени от человека требуется быть не только специалистом в своем деле и проявлять профессионально значимые личностные качества в профессиональной деятельности, но и быть личностью социально активной, ответственной, компетентной [3, с. 3].

Требования к социально значимым качествам личности обусловлены потребностями человека и общества и не могут противоречить требованиям профессионально значимым качествам той же личности. Профессионально значимые качества личности представляют собой конкретизацию, специализацию социально значимых качеств с учетом специфики конкретного вида профессиональной деятельности. Это дает основание для рассмотрения процесса формирования личности специалиста как неотъемлемой составной части процесса формирования личности в целом. Поэтому целесообразно рассматривать процесс формирования личности специалиста не только как часть его профессиональной подготовки, но и как часть социализационного процесса. Одновременно специалист становится одним из субъектов ответственности за формирование у себя этих качеств и их реализацию в практической деятельности.

От современного специалиста все в большей степени требуется умение видеть и оценивать свою личную профессиональную и социальную деятельность и успешность в контексте совокупной деятельности общества с точки зрения блага человека, общества, человечества. Социальная работа является специфическим видом деятельности, предъявляющим к личностным качествам специалиста особые требования, обусловленные смыслом и содержанием профессиональной деятельности. Формирование личности специалиста прежде всего должно быть направлено на формирование его нравственного и ценностного сознания. Личность, обладающая высокоразвитым нравственным и ценностным сознанием, способна не только следовать понуждениям и велениям извне и подчиняться требованиям этических императивов, в первую очередь ценностей, но и самостоятельно осваивать смысл и содержание этических императивов, присваивать ценности и идеалы, выработать для себя программу действий,

полностью соответствующую нормам и принципам профессионально-этической системы и ее важнейшей части – системы ценностей, в которой человек и общество занимают центральное место.

Необходима индивидуальная и социальная зрелость профессионала, социально-гуманитарная подготовленность человека к жизнедеятельности в качестве социального существа, каковым он является в силу своей природы, а не только как носителя определенных профессиональных признаков. А это означает, что процесс профессиональной подготовки специалиста должен включать в себя не только приобщение его к основам профессии, но и воспитание личности в самом широком смысле слова, в том числе его воспитание как профессионала и личности, носителя профессиональных и социальных ценностей и идеалов, профессионально и социально значимых личностных качеств.

Специфические психологические особенности (качества) выражают сформированность всех компонентов психики профессионала – психических процессов, свойств, состояний, образований, которые позволяют ему выполнять избранную деятельность. Их специфический характер определяется как природными особенностями социального работника, так и характером труда, спецификой объекта.

Профессиональная позиция социального работника – это целостное психическое образование, включающее конкретные установки и ориентации, систему личных отношений и оценок внутреннего и окружающего опыта, реальности и перспектив, а также собственные притязания, реализуемые (не реализуемые, частично реализуемые) в избранном труде. Эта позиция выражает способ самоопределения социального работника, принятия и реализации им собственной профессионально-деятельностной концепции. Она включает общесоциальный, профессиональный и психологический аспекты, проявляющиеся через внешнюю психическую активность – деятельность.

Психологические инварианты социального работника представляют собой такие формируемые и используемые компоненты структуры профессионализма, которые обуславливают оптимальный творческий потенциал и наивысшую продуктивность труда независимо от действия внешних условий и факторов. В числе общих и специфических психологических инвариантов, определяющих продвижение социального работника к вершинам профессионализма, можно выделить постоянную включенность в процесс принятия решения, предвидение, проницательность, личностные притязания, мотивацию достижения, саморегуляцию и другие не востребуемые ранее профессионально важные качества и индивидуальные особенности.

Стиль поведения социального работника, который формируется под влиянием его личностных качеств, профессиональных и индивидуальных ценностей и интересов, оказывает большое влияние на всю систему отношений. Е.Р. Ярская-Смирнова вводит такое определение: «Социальная работа – это сложная многоаспектная профессиональная деятельность различных социальных институтов по освобождению личностных резервов, обеспечению социального здоровья, гражданского и личностного комфорта, благополучия, конкурентоспособности, социальной интеграции» [8, с. 96].

Не каждый человек пригоден для социальной работы; основным определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая в конечном счете определяет его профессиональную пригодность и эффективность

практической деятельности. Представление об абсолютной ценности каждого человека переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения как основу всей ценностной ориентации индивида. По мнению Е.И. Холостовой, «многие из тех, кто собирается стать специалистом в этой области, могут обнаружить серьезные “расхождения во взглядах” между своими установками и системой ценностей социальной работы как профессии и как призвания. В этом случае им придется посвятить себя какой-то другой деятельности» [7, с. 334].

Те же, кто начинает овладевать этой профессией, очень скоро осознают огромное воздействие на нее таких факторов, как политические силы, экономические условия, демографические тенденции и технический прогресс. Поэтому социальная работа была и остается одной из самых трудных. Она не всегда адекватно воспринимается общественным мнением и не всегда хорошо оплачивается, но является одним из самых одухотворенных и благородных видов деятельности человека.

Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью его личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует. Некоторые социальные работники чувствуют себя как рыба в воде в конфликтных ситуациях, другие – в ситуациях сотрудничества и взаимопомощи. Одни умело общаются со слишком говорливыми клиентами, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие нет. Одни отзывчивы к детям, другие более сочувствуют людям пожилого возраста.

Поэтому роль личностных качеств социального работника несомненно велика в его профессиональной деятельности. Среди них можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности.

Личностные качества социального работника можно разделить на три группы. К первой группе относятся психофизиологические характеристики, от которых зависят способности к данному виду деятельности. Ко второй – психологические качества, характеризующие социального работника как личность. К третьей группе – психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обаяния.

Качества первой группы, которые отражают психические процессы (восприятие, память, воображение, мышление), психические состояния (усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия), внимание как состояние сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, индифферентность, настойчивость, последовательность, импульсивность), должны отвечать требованиям, предъявляемым к профессиональной деятельности социального работника. Некоторые из этих психологических требований являются основными, без них вообще невозможна качественная деятельность. Другие играют, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто-то из социальных работников не отвечает психологическим требованиям, предъявляемым профессией, то отрицательные

последствия такого несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны.

Психологические качества социального работника представляют собой совокупность активных элементов психологического ресурса, каждый из которых самобытно проявляется в его деятельности. Они охватывают особенности профессионального мышления и сознания, рефлексии и самооценки, целеполагания и мотивационной сферы, взаимосвязей, отношений и практических действий. Наиболее значимыми психологическими качествами социального работника являются: аналитико-конструктивный склад мышления и самостоятельность суждений; чуткость и проницательность; эмоционально-волевая стабильность и терпеливость; устойчивость к стрессам и умение адаптироваться к различным условиям и факторам выполнения обязанностей как в едином контексте труда и жизни клиента, так и при проведении самостоятельных целевых мероприятий; эмпатия и рефлексия; общая психофизическая активность.

Психологическое несоответствие требованиям профессии особенно сильно проявляется в сложных ситуациях, когда требуется мобилизация всех личных ресурсов для решения сложной, чаще всего нестандартной задачи.

В работе с людьми необходимы собранность и внимательность, умение понять клиента, такие волевые качества, как терпение, самообладание и т.д. Без этих ведущих для данной профессии характеристик психики невозможна эффективная работа.

Чем труднее для освоения профессия, чем более значима она в социальном отношении, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, принимаемых в качестве основы профессиональной пригодности. Когда же дело касается специалиста социальной сферы, то при подборе кадров следует оценивать целостный образ личности, в формировании которой существенную роль играет, с одной стороны, опыт работы с людьми, а с другой – установки и ценностные ориентации кандидата.

Ко второй группе качеств относятся такие психологические качества, как самоконтроль, самокритичность, самооценка своих поступков, а также стрессоустойчивые качества – физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями.

К третьей группе качеств относятся: коммуникабельность (умение быстро устанавливать контакт с людьми); эмпатичность (улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий, сопереживание их нуждам); аттрактивность (внешняя привлекательность личности); красноречие (умение внушать и убеждать словом) и др.

Определение личностных качеств социального работника предполагает опору на теоретическое обоснование процесса профессионального самоопределения. В зарубежной психологической литературе существует множество теоретических «конструкций», направленных на то, чтобы субъект правильно выбрал профессию. Среди них теория Т. Парсонса, который считает, что для этого необходимо: ясное понимание «себя», своих способностей, интересов, стремлений, возможностей; знание требований и условий для достижения успеха; адекватное соотнесение первых двух факторов. Такое понимание выбора имеет ряд недостатков. Прежде всего он понимается как одномоментный акт, что предполагает упрощенное представление о человеке, отрыв его от конкретного процесса труда.

Одна из наиболее популярных теорий – концепция Д. Сьюпера, который рассматривает профессиональное становление человека как длительный жизненный процесс; оно формируется под воздействием ряда факторов внешней среды, среди которых первостепенное значение отводится субъективным факторам. С точки зрения Д. Сьюпера, процесс профессионального становления индивидуально своеобразен и определяется неповторимостью тех условий, в которых он протекает. Вместе с тем в нем можно выделить ряд типичных этапов (рост, поиск, упрочнение, стабилизация и спад). Большое место в профессиональном определении он отводит процессу самопонимания личностью себя как профессионального работника.

В отечественной психологической литературе выбор профессии исследуется с позиций деятельностного подхода, разработанного в трудах С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова и других исследователей, что предполагает анализ всех психических явлений в деятельности субъекта. В профессиональном самоопределении важную роль играют не столько объективные факторы (семья, школа, группы сверстников), сколько субъективные. Одним из решающих субъективных факторов, определяющих выбор профессии, являются интересы личности.

Как динамическая личностная тенденция интерес описывается рядом характеристик: содержание, широта, глубина, устойчивость. Собственно профессиональный интерес характеризуется большой интенсивностью внимания, волевых усилий, эмоциональных переживаний. На этом уровне субъект принимает решение превратить свое «хобби» в профессию. В формировании профессиональных планов важное место принадлежит способностям, которые следует учитывать при выборе профессии. Таким образом, социальная работа как профессия требует основательной подготовки и постоянного совершенствования специалистов в этой области.

Социальный работник профессионально помогает людям, поэтому он должен иметь навыки педагогической деятельности. Знания, умения и навыки социальной работы составляют фундамент педагогической культуры специалиста социальной сферы. К числу ее структурных элементов также относят психолого-педагогическую направленность личности, педагогические способности и мастерство, искусство делового общения и культуру служебного поведения.

Предпосылкой для формирования педагогической культуры социального работника являются его педагогические способности. Их задатки считаются врожденными. Они проявляются в склонности человека работать с людьми, проявлять к ним интерес, терпении, выдержке и т.д. Но задатки еще не сами способности, а лишь анатомо-физиологические особенности, лежащие в основе их развития. Как и всякие другие способности личности, они могут стать ее сформировавшимся качеством, если личность постоянно работает над ними. Педагогическая способность предполагает такую черту, как педагогическая наблюдательность. Она проявляется в умении дать характеристику объекту, выявить его сильные и слабые стороны, предположить реакцию клиента на оказываемое на него воздействие и т.д. Хорошо развитая педагогическая наблюдательность сильна в сочетании с даром педагогического предвидения. Точная диагностика состояния клиента – лишь изначальная сторона дела. Социальный работник должен видеть конечный результат, итоги предпринимаемых действий. Работая с человеком, он обязан предвидеть последствия своей

деятельности и заранее прогнозировать их. Педагогическое предвидение помогает смоделировать этапы работы, учесть основные проблемы и возможные противоречия.

Педагогической наблюдательностью и предвидением обычно обладают люди с развитым творческим воображением и гибким умом. Возникающие в социальной работе ситуации, как правило, неповторимы и требуют каждый раз нового, своеобразного подхода к их разрешению. Педагогические способности раскрываются при условии, если социальный работник досконально знаком с технологией осуществляемого воздействия и обладает необходимыми для этого знаниями. Без психолого-педагогической грамотности нет педагогического мастерства, включающего в себя педагогическую технику и педагогический такт.

Эти понятия обозначают комплекс навыков и умений, необходимых для применения знаний педагогики и психологии в работе с людьми. Основным навыком любого социального работника общего профиля – это интервьюирование. Этот навык предполагает знание того, как разговаривать с человеком, имеющим ту или иную проблему, чтобы он (или она) чувствовал себя в безопасности, чтобы мог раскрыться. Социальный работник должен уметь помочь клиенту, создав обстановку, способствующую доверию, получению необходимой информации. Понятие «клиент» может подразумевать не только одного человека, но и семью, группу, организацию, общину.

Для социального работника важен и навык самообладания. В психологии этот навык рассматривается как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Самообладание не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. С учетом того, что социальному работнику часто приходится бывать именно в таких ситуациях, ему необходимо развивать в себе способность к самообладанию.

Эти и другие навыки объединяются понятием «педагогическая техника». Эффективность ее применения будет гораздо выше, если она органически сливается с педагогическим тактом. Это понятие рассматривается в педагогической литературе как соблюдение принципа меры в общении с людьми, чтобы педагогические средства воздействия при неумелом пользовании ими не перерастали в свою противоположность. Педагогический такт проявляется в способности чутко улавливать малейшие изменения в настроении и психологическом состоянии клиента.

Если в основу общей ориентации социального работника положены социально значимые ценности, а сфера избранной деятельности признана и принята им в качестве жизненно важного приоритета и если практические действия являются воплощением современной профессиональной культуры, лучших традиций и продуктивных инноваций современной психологии и акмеологии, то в такой позиции фокусируются основные интересы социального работника и социально значимые интересы общества и клиента. Такая позиция может считаться оптимальной. Она способна стимулировать наивысшую продуктивность профессиональной деятельности социального работника.

Список литературы

1. Данакин Н.С. Теория и методика социальной работы. М., 1991.
2. Макаренко А.С. Сочинения: в 7 т. Т. 5. М., 1986.

3. Медведева Г.П. Проблемы формирования и становления личности специалиста в области социальной работы. Нальчик, 2004.
4. Основы социальной работы: учебник / Отв. ред. П.Д. Павленок. М., 2004.
5. Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. Е.И. Холостовой. М., 1997.
6. Социальная защита семьи и детей (зарубежный опыт). М., 1992.
7. Теория социальной работы: учебник / Под ред. проф. Е.И. Холостовой. М., 1998.
8. Ярская-Смирнова Е.Р. Профессиональная этика социальной работы: Учебник. М., 1998.

1. Danaken N.S. Theory and methodical social work. - М., 1991.
2. Makarenko A.S. V 7 b. T.5. – М., 1986.
3. Medvedeva G.P. Problem professional personality development of the social work specialists. – Nalhek, 2004.
4. The social work: Book/ Red. P.D. Pavlenok. – М., 2004.
5. Word-book of the social work/ Red. E.I. Holostova. М., 1997.
6. The social work. – М., 1997.
7. The social work.: Book/ Red. E.I. Holostova. – М., 1998.
8. Ayrskay-Smernova E.R. The professional abilities of the social work: Book. – М., 1998.