**Ответ на вопрос 35**

**2. Личностные качества социального работника**

**В самом начале параграфа надо заметить, что далеко не каждый человек пригоден для социальной работы. Определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая, в конечном счете, определяет его профессиональную деятельность и эффективность практической деятельности. Представление об абсолютной ценности каждого человека переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения как основы всей ценностной ориентации индивида. Многие из тех, кто собирается стать специалистом в этой области, могут обнаружить серьёзные "расхождения во взглядах" между собственными установками и системой ценностей социальной работы как профессии и как призвания. В этом случае им придётся посвятить себя какой - либо другой деятельности.**

**В свою очередь, тот, кто начнёт овладевать этой профессией, очень скоро осознает огромное воздействие на неё таких факторов, как политические силы, экономические условия, демографические тенденции и технический прогресс. Именно поэтому социальная работа была и остаётся одной из самых трудных. Она не всегда адекватно воспринимается общественным мнением и не всегда хорошо оплачивается, но является одной из самых одухотворённых и благородных видов деятельности человека.**

**Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему, 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 наоборот более чувствительны к 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, обострённое чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства, уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и придти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социально адаптивности.**

**Личностные качества социального работника можно разделить на две группы.11 Васильева Н.Ю. Психологический портрет социального работника // социальная работа. 1992. №5 К первой группе относятся психофизиологические качества личности, от которых зависят особенности к данному виду деятельности. Ко второй - психологические качества, характеризующие социального работника как личность. К третьей группе - психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обоняния.**

**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, настойчивость, последовательность, импульсивность) должны отвечать требованиям, предъявляемым к профессиональной деятельности социального работника. Некоторые из этих требований являются основными, без них вообще невозможна качественная деятельность. Другие требования могут играть, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто-то не отвечает психологическим требованиям, предъявляемым профессией, то отрицательные последствия такого несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны.**

**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. Не менее важное место занимают такие волевые качества, как терпение, самообладание и т.д. Без этих ведущих для данной профессии характеристик психики также невозможна эффективная работа.**

**Чем труднее для освоения профессия, чем более значима она в социальном отношении, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, применяемых 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 опыт работы с людьми и ценностные ориентации кандидата.**

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

**К третьей группе относятся: коммуникабельность, эмпатичность, аттрактивность, красноречие и другие.**

**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. Однако такое понимание выбора имеет ряд недостатков. Прежде всего, он понимается как одномоментный акт, что предполагает упрощённое 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 взаимодействием ряда факторов высшей 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 нём можно выделить ряд типичных этапов (рост, поиск, уточнение, стабилизация и спад). Большое место он в профессиональном определении он отводит процессу самопонимания личностью себя как работника.**

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

**Как динамическая тенденция интерес описывается рядом характеристик: содержание, широта, глубина, устойчивость. Профессиональный интерес характеризуется большой интенсивностью внимания, волевых усилий, эмоциональных переживаний. На этом уровне субъект принимает решение превратить своё "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.**

**Национальная ассоциация социальных работников США выработала профессиональные нормы, которыми руководствуются социальные работники, и разработала кодекс этики социального работника, где указываются его основные обязательства:11 Социальная защита семьи и детей (зарубежный опыт). М., 1992.**

**Я считаю своей главной обязанностью служение интересам и благосостоянию индивида или группы, которых я обслуживаю, и это включает действия по улучшению социальных условий жизни и быта клиентов.**

**Я выступаю против дискриминаций по признакам пола, расы, цвета кожи, религии, возраста или национального происхождения в общении с людьми, в своей работе буду добиваться прекращения и ликвидации такой дискриминации в предоставляемых услугах, в трудовых соглашениях, в практике предпринимательства.**

***Я отдаю предпочтение своей профессиональной ответственности, а не своим личным интересам.* Я принимаю на себя ответственность за качество и количество предоставляемых мною услуг клиентам. Я уважаю конфиденциальность клиента. Я ответственным образом использую сведения, полученные мною в работе с клиентами.**

**Я отношусь с уважением к сведениям, точкам зрения и действиям коллег по работе и использую соответствующие каналы для выражения своих суждений по этим вопросам.**

**Я практикуюсь в социальной работе в рамках общепринятых знаний и компетенции моей профессии.**

**Я признаю свою ответственность за свой вклад в фонд знаний и опыта в сфере социальной работы.**

**Я принимаю на себя обязанность в защите интересов общины против неэтичных поступков и поведения отдельных индивидов или организаций.**

**Я готов предоставлять соответствующие профессиональные услуги в чрезвычайной общественной обстановке.**

**Я чётко и публично провожу различия между заявлениями, как индивида, так и представителя организации.**

**Я поддерживаю принцип необходимости профессионального образования для профессиональной работы.**

**Я принимаю на себя ответственность за создание и поддержку условий в социальном агентстве, которые позволяют социальным работникам вести себя в соответствии с данным кодексом.**

**Я оказываю своими знаниями и умениями поддержку программам улучшения социального благосостояния.**

**"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"11 Глебович Т.М. Специалист по социальной работе - принципиально новая профессия// Социальная работа. 1992. №1..**

**Это 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 профессии.**

**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 её 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 врождёнными. Они проявляются в склонности человека работать с людьми, проявлять к ним интерес, терпение, выдержку и т.д. Но задатки ещё не сами способности, а лишь анатомо-физиологические способности, лежащие в основе их развития. Как и всякие другие особенности личности, они могут стать её сформировавшимся качеством, при условии, если личность постоянно работает над ними. Педагогическая способность предполагает такую черту как психологическая наблюдательность. Она проявляется в умении дать характеристику объекту, выявит его сильные и слабые стороны, предположить реакцию клиента на оказываемое на него воздействие. Хорошо развитая 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 обычно обладают люди с развитым творческим воображением и гибким умом. Возникающие в социальной работе ситуации, как правило, неповторимы и каждый раз требуют нового подхода к их разрешению. Педагогические способности раскрываются, если социальный работник досконально знаком с технологией осуществляемого воздействия и обладает необходимыми для этого знаниями. Без психолого-педагогических знаний нет педагогического мастерства, включающего в себя педагогический такт и технику.**

**Эти понятия характеризуют комплекс навыков и умений, необходимых для применения знаний педагогики и психологии в работе с людьми. Основной навык социального работника - интервьюирование.\* Его различают по двум признакам:**

**а) стандартизированное интервью - когда исследуемому задаются заранее намеченные по определённой программе вопросы и ответы обычно фиксируются на специальной карте или таблице и т.д.**

**б) нестандартизированное интервью - когда исследуемому задаются вопросы произвольной формы, всесторонне охватывающие проблему какого-нибудь исследования.**

**Этот навык предполагает знание того, как разговаривать с человеком, имеющим ту или иную проблему, чтобы он (или она) чувствовали себя в безопасности и могли раскрыться. Социальный работник должен уметь помочь клиенту, создав нужную обстановку, способствующее 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. Здесь он рассматривается, как показатель социальной зрелости личности. Самообладание не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. С учётом того, что социальному работнику приходится бывать именно в таких ситуациях, то ему просто необходимо развивать в себе способность к самообладанию.**

**Эти и другие навыки объединяются понятием "психологическая техника". Эффективность её применения будет гораздо выше, если сольётся в единое целое с педагогическим тактом.**

**Это понятие рассматривается в педагогической литературе как соблюдение принципа меры в общении с людьми. Педагогический такт проявляется в способности улавливать малейшие изменения в настроении и психологическом состоянии клиента.**

**Известный русский педагог К.Д. Ушинский не проводил различий между педагогическим и психологическим тактом. Он считал, что такт является педагогическим потому, что речь идёт о выборе методов воздействия на человека. Но вместе с тем такт является и психологическим, потому что выбор метода воздействия зависит от психологических особенностей объекта воздействия.**

**В жизни педагогический такт проявляется в самых разнообразных формах, но прежде всего в вежливости, внимательности, доброжелательности, чуткости и т.д. У одних людей он вырабатывается быстрее, у других медленнее. Это зависит от уровня педагогической наблюдательности и предвидения, а также от общей культуры и жизненной позиции личности. В процессе общения педагогический такт выступает в качестве регулятора, как фундаментальных, так и межличностных взаимоотношений между людьми.**

**Важнейший путь овладения педагогическим тактом - постоянный самоконтроль и самоанализ в любых ситуациях. При этом полезно учесть замечание А.С. Макаренко: "Хотя люди понимают, что их воспитывают, но никто не хочет подвергаться специальным педагогическим процедурам. Тем более люди не любят, когда с ним беседуют о пользе воспитания и морализуют каждую фразу".**

**В том и проявляется искусство социального работника, чтобы не выставлять на первый план свою воспитательную функцию, а действовать советом, добрыми пожеланиями, личным участием в решении проблем клиента.**