

## ЛЕКЦІЯ 3.

### Тема 3. Професійні знання, уміння та навички фахівця соціальної сфери.

#### ПЛАН:

1. Вимоги до особистості фахівця соціальної роботи.
2. Особистісні моральні якості соціального працівника.

#### 1. Вимоги до особистості фахівця соціальної роботи.

Особливості розвитку соціальної сфери суспільства, ускладнення суспільного життя громадян внаслідок соціальної, економічної і політичної кризи держави потребують прогресивних підходів у підготовці фахівців, формуванні вітчизняної інтелігенції, еліти нації.

Професійна підготовка фахівця із соціальної роботи основана на кваліфікаційних вимогах, що поєднують у собі сукупність професійних вимог, характеристик, показників, цінностей, ролей, функцій тощо.

Фахівець із соціальної роботи — це особа, яка має необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності у соціальній сфері. В Україні професія "соціальний працівник" введена до класифікатора професій, починаючи з 1990-х років.

#### Вимоги до фахівця

Професія соціального працівника спрямована на соціальну сферу, тому необхідною умовою для вибору цієї професії є соціальна спрямованість особистості, наявність відповідних соціальних якостей: гуманізму, доброзичливості, справедливості, відповідальності, терпеливості, врівноваженості, готовності стати на захист клієнта, прийти на допомогу, підтримати. Основою професійної діяльності соціального працівника є компетентність і професіоналізм.

Компетентність означає відповідність рівня знань і умінь змісту виконуваних посадових обов'язків, а також уміння досягати мети. Компетентність забезпечується базовою освітою, самоосвітою у процесі практичної діяльності, вивченням досвіду, підвищенням кваліфікації на курсах, семінарах.

**Професіоналізм** — це поєднання знань, умінь, досвіду, прийняття правильних рішень.

Необхідний рівень загальноосвітніх знань. Щоб бути кваліфікованим фахівцем у соціальній сфері, потрібні знання з антропології, біології, анатомії та фізіології людини, психології, педагогіки, екології, інформатики, гігієни, валеології, Конституції України, законів України, постанов Кабінету Міністрів України, основ права та економіки.

### *Медичні вимоги*

Соціальними працівниками можуть бути особи, які не мають:

- ускладнених серцево-судинних захворювань;
- нервово-психічних захворювань, неврозів;
- хронічних соматичних захворювань у важкій формі (хвороб внутрішніх органів, ендокринної системи, опорно-рухового апарату (нерухомість));
- порушень слуху (повна глухота);
- порушення мови.

Вимоги до схильностей та інтересів. При прийнятті такого важливого стратегічного рішення в житті, як вибір професії "соціальний працівник", головну роль відіграє схильність до практичної діяльності саме в соціальній сфері. Ця схильність формується залежно від суспільних умов життя кожної людини, рівня її розвитку. Схильність соціального працівника до професійної діяльності виявляється в його інтересі до роботи з унікальним об'єктом — людиною. Об'єктом інтересу стає те, що вже пізнано якоюсь мірою, але в ньому ще є чимало не з'ясованих моментів. Професійно спілкуючись з різними людьми, соціальний працівник повинен надати їм допомогу у вирішенні проблем, що виникли в їх житті. Проблема кожного клієнта є своєрідною, життєві обставини індивідуально особливі. Фахівець із соціальної роботи працює в умовах, коли практично неможливо використати відпрацьовані алгоритми діяльності і потрібно постійно знаходити нестандартні рішення. Чим більше клієнт дає матеріалу для мислительної діяльності, тим більше інтересу до себе він може викликати.

Надзвичайно важливу роль в цьому відіграють вольові риси соціального працівника, його прагнення вступити в контакт з об'єктом, розгорнути пов'язану з ним діяльність.

Інтерес відіграє надзвичайно важливу роль у житті і діяльності особистості. Він спонукає до діяльності, активізує цю діяльність. Коли людина зацікавлена тим, що вона робить, вона діє ініціативно, енергійно, жваво, отримуючи задоволення навіть тоді, коли робота складна і потребує великого напруження сил.

## ***Психофізіологічні вимоги***

Ці вимоги визначають здібності соціального працівника до професійної діяльності та його психофізіологічні якості. Їх суть полягає у відображенні психічних процесів (сприймання, пам'ять, мислення), психічних станів (втома, апатія, стрес, байдужість, тривожність, депресія), уваги як стану свідомості, емоційних і вольових проявів (стриманість, індіферентність, настирливість, послідовність, імпульсивність). Психофізіологічні якості є основою ефективної соціальної роботи. Деякі з них відіграють, на перший погляд, другорядну роль. Якщо соціальний працівник не відповідає психофізіологічним вимогам, яких потребує професія, то негативні наслідки такої невідповідності за несприятливих умов практично неминучі.

Психофізіологічна невідповідність вимогам професії особливо сильно виявляється у складних ситуаціях, коли необхідна мобілізація всіх особистісних ресурсів для вирішення складного нестандартного завдання.

У роботі з людьми потрібна зібраність, уважність, терпіння, уміння володіти собою та розуміти клієнта. При підборі фахівців для соціальної сфери необхідно оцінювати цілісний образ особистості, коли істотну роль відіграє досвід роботи з людьми, установки і ціннісні орієнтації, особисті якості як основа професійної придатності.

## ***Вимоги до інтелекту***

До бажаних професійно важливих якостей соціального працівника належать і такі, які порівняно легко піддаються розвитку та "оформлюються" в процесі професійної діяльності фахівця. До них можна віднести соціальний інтелект як складову спеціальних здібностей, який має певну структуру, зумовлену сукупністю характеристик своєрідного поєднання пізнавальних процесів. У структуру соціального інтелекту входять всі пізнавальні процеси: сприймання, пам'ять, мислення, увага тощо. Своєрідність соціального інтелекту полягає в тому, що об'єктом уваги соціального працівника є не предмет чи система (технічна, біологічна та ін.), а людина, група, неорганізований потік людей. Цим визначаються особливості прояву таких характеристик інтелекту як великий обсяг і розподіл уваги, спостережливість щодо іншої людини (уміння побачити малопомітні для інших особливості поведінки чи зовнішнього вигляду людини). Специфіка пам'яті соціального працівника полягає в запам'ятовуванні зовнішності людини, прізвищ, імен. Властивості інтелекту виявляються в здібності працівника аналізувати вчинки інших людей і бачити за ними мотиви, певний творчий потенціал особистості, прогнозувати поведінку в конкретних ситуаціях. Увага як пізнавальний процес полягає в умінні поставити себе на місце людини, яка сприймається, і побачити світ її очима. Отже, пізнавальні процеси, які лежать

в основі соціального інтелекту, виражаються в умінні адекватно сприймати та оцінювати інших людей.

Основу інтелекту обов'язково мають становити спостережливість до проявів почуттів, розуму і характеру людини, до її поведінки, уміння подумки уявити, змодельовати саме її внутрішній світ, а не приписувати їй свій власний чи інший, знайомий з досвіду, важливість оптимістично проектувати підхід до людини, заснований на впевненості, що людина завжди може стати кращою.

Вимоги до інтелекту — це, в першу чергу, уміння слухати і чути, розуміти внутрішній світ людини, здатність співпереживати, готовність безкорисливо прийти на допомогу, щире сприйняття нестандартних проявів поведінки, зовнішнього вигляду, характеру.

Оскільки соціальні ситуації мінливі і неповторні, соціальному працівникові, як представнику професій типу "людина — людина", необхідно виділяти поряд з "вічними" знаннями (як загальнокультурними, так і вузької спеціалізації) знання оперативні, які відносяться до конкретних обставин "тут і тепер". З іншого боку, нестандартні ситуації — це нормальний стан соціуму. Тому професійні дані типу "людина — людина" неодмінно потребують творчого складу розуму, здібності ясно уявляти, моделювати варіанти можливих наслідків дій людей, можливого розв'язання тієї чи іншої ситуації. Саме тому фахівцю із соціальної роботи необхідно ґрунтовно володіти знаннями, постійно збагачувати і розширювати їх.

### ***Вимоги до емоційно-вольової сфери***

Емоції та почуття мають дуже велике значення в практичній професійній діяльності соціального працівника. Вони збагачують відображення об'єктивної дійсності і стають у зв'язку з потребами, схильностями та інтересами важливими спонуканнями до діяльності, регуляторами її активності.

Емоційна стійкість. Робота з різними за віком, інтересами, рівнем культури чи вихованості людьми викликає необхідність пом'якшення чи маскування деяких рис власного характеру, обумовлених певним типом темпераменту. Таке регулювання характеру потребує твердої волі, зусилля над собою. А це передбачає наявність в структурі характеру таких рис, як уміння володіти собою, великодушність, стриманість, підтягнутість.

Почуття є важливим виявом сутності та свідомості фахівця. Від того, як соціальний працівник ставиться до тих чи інших об'єктів, до інших людей, своєї справи, залежить успіх професійної діяльності. Характерною рисою емоційних почуттів є їх полярність. Кожне з них має явно виражений позитивний чи негативний відтінок, породжений ставленням соціального

працівника до об'єкта, його потреб, прагнень (приємне — неприємне, задоволення — незадоволення, радість — горе, симпатія — антипатія, любов — ненависть). Звичайно, протилежні почуття є несумісними в один і той самий момент. Тому важливе значення у професійній діяльності соціального працівника мають вольові якості: рішучість, витримка, прийняття своєчасного рішення, уміння володіти собою і керувати іншими людьми. Свої переживання, ставлення, стани працівник виявляє у формі почуттів, які зовнішньо виражаються в його словах, інтонації, тембрі голосу, а також у міміці, жестах, пантоміміці. Тому уміння керувати собою реалізується, насамперед, у виразі обличчя, жестикуляції, мові.

Без сильної волі неможлива творча діяльність. Прагнення і рішення завжди нерозривно пов'язані з практичною діяльністю і лише разом з нею утворюють єдиний вольовий акт. Вольові акти завжди опосередковані розумовими процесами, уявленнями і думками, але вони безпосередньо пов'язані з емоціями і почуттями, що виникають у людини внаслідок емоційно забарвленого прагнення її до певних об'єктів. Відображаючи предмети і явища об'єктивної дійсності як цілі прагнень людини, воля існує, таким чином, в єдності з її розумом і почуттями, вона становить перехід від мислення та емоцій до діяльності.

### ***Вимоги до морально-ділових якостей***

Вихід соціальної роботи на професійний рівень потребує, щоб цю професію вибирали люди зі сформованими моральними якостями. Мораль — це система ідей, принципів, законів, норм і правил поведінки та діяльності, які регулюють гуманні стосунки між людьми за будь-якої ситуації на демократичних засадах.

Мораль виконує пізнавальну, оцінювальну, виховну функцію, а її складовими є моральна свідомість, моральна діяльність, моральні відносини. Норми і принципи моралі, моральні переконання, моральні ідеали та почуття становлять систему моралі, яка складає основу, життєву позицію особистості.

**Моральна норма** — вимога, яка визначає обов'язки фахівця, конкретні зразки, які регулюють поведінку, діяльність, дають змогу оцінювати і контролювати її.

**Моральні переконання** — стійкі, свідомі моральні уявлення (норми, принципи, ідеали), відповідно до яких здійснюється професійна діяльність.

**Моральні почуття** — стійкі переживання у свідомості, які є основою вольових реакцій в різних ситуаціях, об'єктивне ставлення соціального працівника до себе, інших людей. Моральні якості — типові риси поведінки фахівця.

Морально-ділові якості виявляються в поглядах, переконаннях, почуттях, поведінці, стосунках, ставленні до інших людей. До провідних морально-ділових якостей належать: гуманістична спрямованість, любов до людей, цілеспрямованість, відповідальність, доброта, ввічливість, тактовність, коректність, порядність, чесність, справедливість, співчуття, єдність слова і діла, громадянська мужність, рішучість, контроль, самоконтроль, готовність прийти на допомогу, вміння залишатися вірним своїм переконанням у складних життєвих ситуаціях.

Необхідний рівень професійної освіти фахівця з соціальної роботи:

1. Базова вища освіта — освітній рівень вищої освіти особи, який характеризує сформованість її інтелектуальних якостей, що визначають розвиток особи як особистості і є достатніми для здобуття нею кваліфікації за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра.

2. Повна вища освіта — освітній рівень вищої освіти особи, який характеризує сформованість її інтелектуальних якостей, є основою для подальшого розвитку особи як особистості і достатнім для здобуття нею кваліфікації за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста або магістра.

Крім володіння необхідним арсеналом знань, умінь, навичок, у соціального працівника формується позитивна налаштованість на життя і сприйняття інших людей, певна система цінностей, які узгоджуються і не вступають у суперечність із сутністю і змістом соціальної роботи, поведінка, яка не суперечить суспільним нормам і традиціям. Тобто, крім певних професійних вимог, до соціального працівника висувуються високі вимоги, які стосуються його світоглядної сфери і власної життєвої позиції.

У такому аспекті йдеться про модель фахівців із соціальної роботи, яка висвітлює різнобічні підходи у відображенні інтегративного, міждисциплінарного характеру професії, складність і глибину взаємозв'язків і взаємовідносин, що реалізуються у процесі соціального захисту, соціальної підтримки і допомоги населенню.

Поняття "модель" походить від франц. *model*, лат. *modulus* — міра, взірць, образ. У довідковій і енциклопедичній літературі "образ" визначається як результат та ідеальна форма відображення предметів та явищ матеріального світу, свідомості людини. Образ формується на чуттєвому рівні пізнання — сприйняття, відчуття, уявлення; на рівні мислення — поняття, судження, умовивід. Матеріальною формою втілення образу виступають практичні дії: мова, різні знакові моделі. За змістом образ є об'єктивним тією мірою, якою він правдиво відображає об'єкт. В образі відображається пізнавальне (гносеологічне) ставлення людини до навколишнього світу, що функціонує незалежно від того, яким чином спрямовує особистість свій апарат самосвідомості.

Образ фахівця соціальної сфери формується на основі сукупності соціально-економічних, соціально-політичних, соціально-культурних чинників і явищ. Основу наукових підходів становлять соціальні установки, аттитюди про ідеального педагога, психолога, працівника сфери соціального захисту населення як активну, творчу особистість. Так, розробка наукової моделі творчого потенціалу особистості педагога розглядається у працях С. Корчинськи.

1. Структура творчого потенціалу характеризується внутрішньою енергією, що виражається педагогічною спрямованістю, психологічною готовністю і здатністю до самостійної творчої діяльності в галузях навчання, виховання і соціального розвитку особистості.

1.1. Вищий рівень загального розвитку: освіченість, вихованість, глибокі знання, загальна і політична культура, громадянська зрілість, соціальна активність; високі моральні якості: колективізм, працелюбство, добросердечність; почуття обов'язку, відповідальності, гуманізму, оптимізму, високий рівень індивідуальної свідомості, впевненість, світогляд, моральність.

1.2. Професійне призначення: знання цілей, завдань і сутності педагогічної діяльності як творчого процесу, любов до дітей, молоді, особистості людини, потреба у спілкуванні; потреба в отриманні знань, у формуванні в себе умінь і навичок соціально-педагогічної і соціально-психологічної діяльності.

1.3. Професійно важливі якості: високий рівень інтелекту, самостійність суджень, витримка і самовладання; педагогічні, психологічні здібності та вміння швидко орієнтуватися в педагогічній ситуації і впливати на розум, почуття і волю особистості; інтерперсональні, комунікативні якості.

2. Умови реалізації і розвитку творчого потенціалу фахівця.

2.1. Педагогічна праця: розв'язання конкретних практичних завдань із соціалізації особистості, її розвитку і саморозвитку.

2.2. Педагогічне спілкування: обмін знаннями, ідеями, задумами з колегами і з користувачами соціальних послуг.

2.3. Безперервна освіта: самостійне вдосконалення знань, умінь, формування навичок соціально-педагогічної і соціально-психологічної діяльності.

3. Інтеграція і генералізація практичного досвіду — досвіду вирішення завдань із соціалізації особистості, розвитку емоційної сфери і сфери, що

спрямована на задоволення потреб як джерела творчої активності і самостійності у двох аспектах: загальнолюдському і професійному.

3.1. Усвідомлення соціального та особистісного життєвого сенсу праці спеціаліста, усвідомлення себе як особистості і суб'єкта педагогічної діяльності, як діяча науково-технічного прогресу.

3.2. Професіоналізм, підвищення майстерності; розвиток функціонально-динамічних систем розумових дій і операцій, які забезпечують високу ефективність і якість соціально-педагогічної і соціально-психологічної діяльності.

Російська дослідниця, соціальний педагог Ю.В. Василькова, спираючись на педагогічну спадщину А.С. Макаренка, виділяє три основи професіоналізму соціального педагога — майстерність, знання виховного процесу, уміння. Майстерність — це певна педагогічна техніка, вироблені навички, що означає: психологію спілкування і психологію взаємовідносин; мовленнєві уміння; володіння навичками самоконтролю, самопостереження, самоаналізу. Важливим для соціального педагога є наявність педагогічного такту. Звертаючись до роботи Є. Синиці "Педагогічний такт", автор наголошує, що "педагогічний такт — це професійна якість вчителя, за допомогою якого він у кожному конкретному випадку застосовує до учнів найбільш ефективний спосіб виховання. Педагогічний такт є наслідком творчості вчителя, показником гнучкості його розуму. Педагогічний такт вчителя не буває стереотипним".

При формуванні моделі спеціаліста в соціальній роботі і соціальній педагогіці окремі автори зазначають необхідність брати до уваги таке поняття, як імідж спеціаліста. Так, Р.В. Овчарова виділяє основні мотиви самопрезентації:

- потяг до розвитку відносин з людьми;
- самоствердження особистості;
- необхідність професійної діяльності.

Основні мотиваційні моделі самопрезентації — це самопосилення, самозахист і самоствердження. Для самопосилення характерними є звеличування своєї особистості, свого "Я", високий ступінь самооцінки. Людина охоче приписує собі соціально схвалені якості, йде на ризик для того, щоб справити враження, рекламує свій майбутній успіх, приховує невдачі, намагається виділитись серед інших. Для самозахисту характерна низька самооцінка, спроби захистити своє "Я" від важкого психологічного досвіду, можливого приниження і невдач. Домінує мотив свідомого самоприниження, спроби приховати своє власне "Я". Самоствердження і

самореалізація можливі на основі адекватної самооцінки, відкритої поведінки, прояву не тільки соціально схвалених, але й унікальних рис особистості, позитивного сприйняття інших людей. На стиль самопрезентації впливають когнітивні фактори (образ "Я", цінності, ідеали), культурні чинники (традиційні заохочення і покарання) і особистісні — унікальний набір прийомів самопрезентації і соціально-психологічної адаптації.

Р.В. Овчарова пропонує схему (модель) імідж-складових:

- візуальне сприйняття людини: ступінь фізичної привабливості, виразності манер, одяг, аксесуари як відображення особистої незвичайності, елегантності;

- інтелектуальне сприйняття людини: вражаючі особистісні якості, якості, що відображають професійний портрет соціального працівника;

- статусне сприйняття людини: оцінка стратифікаційного статусу (становища в суспільстві), професія, посада;

- соціальний фон, який впливає на сприйняття конкретної людини: особистісні характеристики оточення, знайомі, колеги, стратифікаційні характеристики оточення (до якої соціальної групи належить, ступінь престижу, становища цієї групи);

- вплив інтер'єру на сприйняття людини: якість, стиль, кольорове оформлення, просторові характеристики.

Безперечним є той факт, що соціальний працівник має справляти добре враження як зовнішнім виглядом, так і створенням умов для поліпшення самопочуття інших людей завдяки своїм особистісним рисам і професійним якостям. Однак необхідно пам'ятати, що через специфіку своєї професії він вступає у взаємовідносини з представниками різних прошарків населення і соціальних груп. З одного боку, соціальний працівник справляє позитивне враження і одночасно є зрозумілим. Адже будь-який клієнт упевнений в тому, що його краще зрозуміє та людина, яка має певний життєвий, а не тільки професійний досвід.

Не тільки клієнт, але і соціальний працівник, і соціальна служба або агенція перебувають під контролем суспільної думки, вимог адміністративних інстанцій, структур нагляду і контролю. У зв'язку з цим нормативні вимоги адміністративних інститутів, пов'язані з соціальною роботою, можуть впливати не тільки на очікування клієнтів, але і на формування, отримання та надання соціальної допомоги.

Діяльність соціальних працівників передбачає широкий спектр сервісних послуг, які надаються клієнтам для їхнього інформування, консультування,

обслуговування, стимулювання тощо. Надаючи певну послугу, соціальний працівник може одночасно виконувати одну або декілька ролей. У численних статтях Енциклопедії соціальної роботи — настільної книги соціальних працівників США — виділяється, згідно з різними авторськими поглядами, від п'яти до двадцяти ролей. В Україні професійні ролі реалізуються соціальними працівниками на діяльнісному, практичному рівні соціальної роботи і не підкріплені адміністративним управлінням, тобто посаду, яку займає соціальний працівник, не завжди можна ототожнювати із професійною роллю, яку він виконує. Узагальнюючи різні наукові та практичні тенденції щодо рольового репертуару соціальних працівників у різних країнах, український дослідник В. Сидоров пропонує власну класифікацію.

Група практичних ролей: учитель соціальних умінь, консультант-клініцист, агент з питань соціальних змін, аніматор, помічник клієнта, менеджер, вуличний працівник.

Група посередницьких ролей: брокер соціальних послуг, керуючий справами клієнта, захисник прав та інтересів клієнта.

Група керівних ролей: керівник робочого навантаження, лідер команди, керівник персоналу, адміністратор.

Група дослідницьких ролей: експерт, аналітик, дослідник.

Група сервісних ролей: викладач, керівник польової практики, супервізор.

Група латентних ролей: захисник панівного порядку, під-ривач державного устрою, брокер у сірих тонах, цап-відбувайло, донор, потенційний гнобитель, всезнайко.

Професійні ролі, які виконує соціальний працівник демонструють його вміння бути гнучким, мобільним, будувати певні сценарії професійних ситуацій, артистичним, що потребує певної професійної підготовки і наявності відповідних рис характеру.

Інформаційний опис професії соціального працівника, вимоги до особистісних якостей спеціаліста соціальної сфери представлено в працях Л.Т. Тюпті і О.В. Тюпті "Інформаційний матеріал опису професії" "Фахівець із соціальної роботи", "До питання про якості фахівця соціальної роботи". Автори акцентують, що різноманітність та розгалуження проблем, обсяг знань і вмінь, необхідних фахівцеві з соціальної роботи, майже безмежні. У соціальній роботі є багато суперечностей. Одна з них та, що здійснюється підготовка соціальних працівників загального профілю, які знають "нічого, але про все", і фахівців із соціальної роботи, які знають "все, але про ніщо".

Професія соціального працівника спрямована на соціальну сферу, тому необхідною умовою для вибору цієї професії є соціальна спрямованість особистості, наявність відповідних соціальних якостей: гуманізму, доброзичливості, справедливості, відповідальності, терпеливості, врівноваженості, готовності стати на захист клієнта, прийти на допомогу, підтримати. Основою професійної діяльності соціального працівника є компетентність та професіоналізм. Основою компетентності і професіоналізму є вимоги професії до фахівця: необхідний рівень загальноосвітніх знань, медичні вимоги, вимоги до схильностей та інтересів, психофізіологічні вимоги, вимоги до інтелекту та емоційно-вольової сфери, до морально-ділових якостей.

Важливою ознакою, що відображає професіоналізм соціального працівника і сприяє формуванню образу професії, є позиція "повноважного партнерства", яка вимагає від соціального працівника здатності володіти ситуацією, бачити різницю між ролями "підтримки і турботи" та "регулювання і контролю" і відповідно до цього визначати і проявляти активну лінію своєї поведінки. Посилаючись на Н.Б. Шмельову, М.В. Фірсов і Є.Г. Студьонова вважають, що професіоналом є соціальний працівник, який:

- відповідає вимогам професії (особистісний і професійний потенціали), вносить певний внесок в соціальну політику і соціальну практику, здійснюючи свою діяльність із соціальної адаптації, допомоги, корекції, реабілітації окремої людини і різних категорій населення;

- особистісно налаштований на професію, має особистісно-мотиваційну готовність, професійно необхідні якості, компетентність, а також позитивне ставлення до себе як до професіонала, як спрямованого на результативність своєї праці;

- досягає бажаних для суспільства результатів із соціальної допомоги, підтримки, адаптації і реабілітації людей;

- використовує сучасні, оптимально ефективні методи, прийоми, технології з метою соціального захисту людини;

- виконує норми, стандарти, еталони професії, усвідомлює її значимість у суспільстві;

- привносить у професійну діяльність індивідуально-творчий, новаторський компонент, усвідомлено розвиваючи свою особистісну і професійну індивідуальність;

- усвідомлює перспективу і зону своєї найближчої професійної освіти, підвищення кваліфікації, самоосвіти, вивчення вітчизняного і зарубіжного досвіду;

- має необхідний рівень професійних і особистісних якостей, знань і умінь;

- є соціально активним у суспільстві, ставить і обговорює питання практики, ставлення до професії, її статусу, шукає резерви розв'язання професійних, соціальних проблем.

Важливим елементом моделі фахівця із соціальної роботи, показником його кваліфікації є супервізорство. У теорії і практиці соціальної роботи в Україні термін "супервізія" вживається як професійний неологізм. Його буквальний переклад з англійської мови — нагляд — не відповідає його повному змісту. В українській мові найближчими у змістовному плані є поняття "наставництво", "наставник" ("той, хто дає поради, навчає; порадник, учитель; наглядач"), "наставляти" ("даючи поради, навчати чогось; наводити; направляти, націлювати тощо у потрібному напрямку; скеровувати, спрямовувати"). У професійній лексиці вживається також термін "куратор". Проте його тлумачення, як особи, якій доручено наглядати за якоюсь роботою, породжує думки про владний критичний нагляд, виправлення помилок та контроль. Тому вважається, що найбільш вдалими є терміни "наставництво" та "наставник". Супервізія здійснюється щодо студентів спеціальності "Соціальна робота" і на більш високому рівні щодо колег — соціальних працівників. У цілому супервізію розглядають як складову технології організації соціальної роботи, яка включає підготовку соціального працівника, турботу про професійне зростання працівників, профілактику професійних ризиків. В організаційній системі соціальної роботи зарубіжних країн передбачена наявність у штатному розкладі соціальних служб професій спеціаліста-супервізора, який пройшов спеціальну підготовку у вищому навчальному закладі і має відповідні здібності. Ще з самого початку навчання, під час проходження практики, соціальні працівники потрапляють до системи професійного наставництва. Наставник (супервізор) є ключовою фігурою в процесі практичної підготовки майбутніх соціальних працівників. Студенти навчаються інтегрувати теорію і практику, аналізувати, критично оцінювати і перевіряти на практиці знання, набуті під час вивчення академічних курсів. Функції супервізора залежать від виду практики і можуть включати: загальне ознайомлення студентів із соціальним закладом, його формальною і неформальною структурою, провідними спеціалістами, внутрішніми правилами та інструкціями; створення продуктивних робочих відносин із практикантом; надання емоційної підтримки, заохочення самостійності; управління діяльністю студентів через організацію безпосереднього спостереження за роботою, обговорення, ведення записів, рольові ігри; допомогу у виробленні професійних умінь і комунікативних,

інструментальних, аналітичних навичок; виявлення навчальних проблем, труднощів та налагодження контактів для їх подолання; допомогу у виробленні адекватних установок щодо клієнтів, до самих себе й до професії у цілому, контроль і оцінку діяльності студентів на всіх етапах практики. На етапі професійного зростання супервізія виходить з того, що будь-якому соціальному працівнику — від новачка до людини з великим стажем роботи — потрібні "порада" підтримка, допомога у поліпшенні діяльності й підвищенні гнучкості реагування на запити клієнта. У цьому випадку супервізія передбачає як спостереження і контроль, так і пораду, підтримку, спрямовування і націлювання. Адміністративні функції спостереження і контролю виконуються через добір і розстановку кадрів; планування соціальної роботи; підбір команд; розподіл обов'язків між членами команди; моніторинг, контроль і оцінювання якості роботи; координацію роботи між командами; організацію зовнішнього зв'язку команд з іншими організаціями або органами влади та управління; співробітництво з іншими супервізорами; виконання ролі адміністративного буфера (улагодження конфліктів між клієнтом і соціальним працівником); захист професійних інтересів працівників (супервізор виконує роль посередника між соціальними працівниками і керівництвом органів соціального обслуговування). У вітчизняних соціальних службах за відсутності інституту супервізорства ці функції виконують переважно керівники різних рівнів. Важливим напрямком роботи для супервізії, яка ще не набула розвитку в Україні, є профілактика професійних ризиків. Особлива увага до неї пояснюється тим, що для соціального працівника, крім компетентності і професіоналізму, необхідні фізичне і психічне здоров'я. Соціальна робота належить до важких у фізичному і психологічному плані професій. Працівники мають справу зі складними і сумними аспектами людського життя — старістю, самотністю, сирітством, інвалідністю, жорстокістю, девіантністю та ін. Таку роботу супроводжує надмірна витрата психічної енергії, що призводить до психосемантичної втоми й емоційного виснаження. Цей стан називається "емоційним вигорянням". Допомога при "емоційному вигорянні" передбачає навчання психологічних прийомів самозахисту в ситуаціях негативного спілкування, облаштування кімнат релаксації, психологічного розвантаження, проведення індивідуальної і групової психотерапії, занять фізкультурою тощо. Важливою є також можливість звернення до наставника як до довіреної особи, з якою можна розділити відповідальність за прийняття рішення, отримати кваліфіковану допомогу при розв'язанні конкретної ситуації і, таким чином, попередити розвиток стресу.

Тому для соціального працівника дуже важливі певна психолого-педагогічна готовність до професійної діяльності, високий рівень мотивації, наявність власного етичного кодексу, цінностей і соціальних аттитюдів.

## **2. Особистісні моральні якості соціального працівника.**

Не кожна людина придатна для соціальної роботи; основним визначальним фактором тут є система цінностей кандидата, яка в кінцевому рахунку визначає його професійну придатність і ефективність практичної діяльності. Подання про абсолютну цінність кожної людини переходить тут з розряду філософського поняття в категорію базисного психологічного переконання як основи всієї ціннісної орієнтації індивіда. Багато з тих, хто збирається стати фахівцем у цій галузі, можуть виявити серйозні "розбіжності в поглядах" між своїми установками і системою цінностей соціальної роботи як професії і як покликання. У цьому випадку їм доведеться присвятити себе якийсь інший діяльності.

Ті ж, хто починає опановувати цією професією, дуже скоро усвідомлюють величезний вплив на неї таких факторів, як політичні сили, економічні умови, демографічні тенденції, технічний прогрес і т.д. Тому соціальна робота була і залишається однією з найважчих. Вона не завжди адекватно сприймається громадською думкою і не завжди добре оплачується, але є одним з найбільш одухотворених і благородних видів діяльності людини.

Стиль поведінки соціального працівника, обумовлений сукупністю його особистісних якостей, його ціннісними орієнтаціями та інтересами, робить вирішальний вплив на систему відносин, яку він формує. Деякі соціальні працівники відчують себе як риба у воді в конфліктних ситуаціях, інші - в ситуаціях співпраці і взаємодопомоги. Одні вміло спілкуються із занадто балакучими клієнтами, інші успішно знаходять спільну мову з замкнутими і мовчазними. Одні витримують агресивне, вороже ставлення до себе, інші ні. Одні чуйні до дітей, інші більш співчують людям похилого віку.

Тому роль особистісних якостей соціального працівника безсумнівно велика в його професійній діяльності. Серед них можна виділити такі, як гуманістична спрямованість особистості, особиста і соціальна відповідальність, загострене почуття добра і справедливості, почуття власної гідності і повагу до гідності іншої людини, терпимість, ввічливість, порядність, емпатичність, готовність попрятувати інших і прийти до них на допомогу, емоційна стійкість, особистісна адекватність по самооцінці, рівню домагань і соціальної адаптованість.

Особистісні якості соціального працівника, як правило, поділяють на кілька груп.

Один із них відбиває психічні процеси (сприйняття, пам'ять, уява, мислення), психічні стани (втома, апатія, стрес, тривожність, депресія), увага як стан свідомості, емоційні і вольові прояви (стриманість, індиферентність, наполегливість, послідовність, імпульсивність) і т.д. Деякі з цих психологічних вимог є основними, без них взагалі неможлива якісна діяльність. Інші грають, на перший погляд, другорядну роль. Якщо хтось із

соціальних працівників не відповідає психологічним вимогам, що пред'являються професією, то негативні наслідки такої невідповідності можуть проявитися не так швидко, але за несприятливих умов вони практично неминучі.

Психологічне невідповідність вимогам професії особливо сильно проявляється в складних ситуаціях, коли потрібна мобілізація всіх особистих ресурсів для вирішення складної, найчастіше нестандартної задачі.

Чим важче для освоєння професія, чим більш значима вона в соціальному відношенні, тим крупніше повинні бути блоки особистісних властивостей, прийнятих у ролі основи професійної придатності. Коли ж справа стосується фахівця соціальної сфери, то при підборі персоналу слід оцінювати цілісний образ особистості, у формуванні якої істотну роль грає, з одного боку, досвід роботи з людьми, а з іншого - установки і ціннісні орієнтації кандидата.

До іншої групи якостей відносяться такі психологічні якості, як самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, а також стресостійкі якості - фізична тренуваність, самовнушаємость, уміння переключатися і керувати своїми емоціями.

Дослідники визначають і таку групу якостей, як комунікабельність (уміння швидко встановлювати контакт з людьми); емпатичність (уловлювання настрої людей, виявлення їх установок і очікувань, співпереживання їхнім потребам); аттрактивність (зовнішня привабливість особистості); красномовство (уміння вселяти і переконувати словом) та ін.

Визначення особистісних якостей соціального працівника передбачає опору на теоретичне обґрунтування процесу професійного самовизначення. У зарубіжній літературі з психології існує безліч теоретичних "конструкцій", спрямованих на те, щоб суб'єкт правильно вибрав професію. Серед них теорія Т. Парсонса, який вважає, що для цього необхідно: ясне розуміння себе, своїх здібностей, інтересів, прагнень, можливостей; знання вимог і умов для досягнення успіху; адекватне співвіднесення перших двох факторів. Таке розуміння вибору має ряд недоліків. Насамперед він розуміється як одномоментний акт, що передбачає спрощене уявлення про людину, відрив його від конкретного процесу праці.

У вітчизняній літературі з психології вибір професії досліджується з позицій діяльнісного підходу, розробленого в працях С. Л. Рубінштейна, А. Н. Леонтьєва, Б. Ф. Ломова та інших дослідників, що передбачає аналіз усіх психічних явищ в діяльності суб'єкта. У професійному самовизначенні важливу роль грають не стільки об'єктивні чинники (сім'я, школа, групи однолітків), скільки суб'єктивні. Одним з вирішальних суб'єктивних факторів, що визначають вибір професії, є інтереси особистості.

Як динамічна особистісна тенденція інтерес описується рядом характеристик: зміст, широта, глибина, стійкість. Власне професійний інтерес характеризується великою інтенсивністю уваги, вольових зусиль, емоційних переживань. На цьому рівні суб'єкт приймає рішення перетворити своє хобі на професію. У формуванні професійних планів важливе місце належить здібностям, які слід враховувати при виборі професії. Таким чином, соціальна робота як професія вимагає ґрунтовної підготовки і постійного вдосконалення спеціалістів у цій галузі.

Національна асоціація соціальних працівників США виробила професійні норми, якими керуються соціальні працівники, і розробила кодекс етики соціального працівника, де вказуються його основні зобов'язання.

Я вважаю своїм головним обов'язком служіння інтересам і добробуту індивіда або групи, яких я обслуговую, і це включає дії щодо поліпшення соціальних умов життя і побуту клієнтів.

Я виступаю проти дискримінації за ознаками статі, раси, кольору шкіри, релігії, віку чи національного походження в спілкуванні з людьми, у своїй роботі буду домагатися запобігання та ліквідації такої дискримінації в наданих послугах, в трудових угодах, у практиці підприємництва.

Я віддаю перевагу своєї професійної відповідальності, а не своїм особистим інтересам.

Я приймаю на себе відповідальність за якість і кількість наданих мною послуг клієнтам. Я поважаю право на конфіденційність клієнта. Я відповідальним чином використовую відомості, отримані мною в роботі з клієнтами.

Я ставлюся з повагою до відомостей, точкам зору і діям колег по роботі і використовую відповідні канали для вираження своїх суджень з цих питань.

Я практикуюся в соціальній роботі в рамках загальновизнаних знань і компетенції моєї професії.

Я визнаю свою відповідальність за свій внесок у фонд знань і досвіду в сфері соціальної роботи.

Я приймаю на себе обов'язок надавати допомогу у захисті інтересів громади проти неетичних вчинків і поведінки окремих індивідів чи організацій.

Я готовий надавати відповідні професійні послуги в надзвичайній громадській обстановці.

Я чітко і публічно проводжу відмінності між заявами як індивіда, так і представника організації.

Я підтримую принцип необхідності професійної освіти для професійної роботи.

Я приймаю на себе відповідальність за створення та підтримку умов в соціальному агентстві, які дозволяють соціальним працівникам поводитися відповідно до цього кодексу.

Я надаю своїми знаннями та вміннями підтримку програмам поліпшення соціального добробуту.

"Наша робота не тільки, а може бути, і не стільки професія ... це - доля, паша доля, доля людей, яким ми з обов'язку служби допомагаємо. Людський контакт з ними найчастіше вже не припиняється ... Ми вже як би не можемо не спілкуватися, не допомагати один одному, жити одне без одного ". Ці слова, сказані одним зі шведських фахівців, повною мірою відображають суть діяльності соціального працівника, його місце в суспільстві і ставлення до своєї звичайної, але дуже гуманної і потрібною професії.

Соціальний працівник професійно допомагає людям, тому він повинен мати навички педагогічної діяльності. Знання, вміння і навички соціальної роботи складають фундамент педагогічної культури фахівця соціальної сфери. До числа її структурних елементів також відносять психолого-педагогічну спрямованість особистості, педагогічні здібності і майстерність, мистецтво ділового спілкування і культуру службової поведінки.

Передумовою для формування педагогічної культури соціального працівника є його педагогічні здібності. Їх задатки вважаються вродженими. Вони проявляються в схильності людини працювати з людьми, виявляти до них інтерес, терпіння, витримку і т.д. Але задатки ще не самі здібності, а лише анатомо-фізіологічні особливості, що лежать в основі їх розвитку. Як і всякі інші здібності особистості, вони можуть стати її сформованим якістю, якщо особистість постійно працює над ними. Педагогічна здатність припускає таку рису, як педагогічна спостережливість. Вона проявляється в умінні дати характеристику об'єкту, виявити його сильні і слабкі сторони, припустити реакцію клієнта на чиниться на нього вплив і т.д. Добре розвинена педагогічна спостережливість сильна в поєднанні з даром педагогічного передбачення. Точна діагностика стану клієнта - лише початкова сторона справи. Соціальний працівник повинен бачити кінцевий результат, підсумки зроблених дій. Працюючи з людиною, він зобов'язаний передбачати наслідки своєї діяльності і заздалегідь прогнозувати їх. Педагогічне передбачення допомагає змодельювати етапи роботи, врахувати основні проблеми та можливі протиріччя.

Педагогічної спостережливості і передбаченням зазвичай володіють люди з розвиненим творчим уявою і гнучким розумом. Виникаючи в соціальній роботі ситуації, як правило, неповторні і вимагають щоразу нового, своєрідного підходу до їх розв'язання. Педагогічні здібності розкриваються за умови, якщо соціальний працівник досконально знайомий з технологією здійснюваного впливу і володіє необхідними для цього знаннями. Без психолого-педагогічної грамотності немає педагогічної майстерності, що включає в себе педагогічну техніку і педагогічний такт.

Ці поняття позначають комплекс навичок і вмінь, необхідних для застосування знань педагогіки і психології в роботі з людьми. Основний навик будь-якого соціального працівника загального профілю - це інтерв'ювання. Цей навик передбачає знання того, як розмовляти з людиною, що має ту чи іншу проблему, таким чином, щоб він або вона відчували себе в безпеці, щоб могли розкритися. Соціальний працівник повинен вміти допомогти клієнту, створивши обстановку, що сприяє довірі, отриманню необхідної інформації. Поняття "клієнт" може мати на увазі не тільки однієї людини, але і сім'ю, групу, організацію, громаду.

Для соціального працівника важливий і навик самовладання. У психології цей навик розглядається як показник соціальної та емоційної зрілості особистості. Самовладання не так якість особистості, скільки процес управління своєю поведінкою в екстремальній ситуації. З урахуванням того, що соціальному працівнику часто доводиться бувати саме в таких ситуаціях, йому необхідно розвивати в собі здатність до самовладання.

Ці та інші навички об'єднуються поняттям "педагогічна техніка". Ефективність її застосування буде набагато вище, якщо вона органічно зливається з педагогічним тактом. Це поняття розглядається в педагогічній літературі як дотримання принципу заходи у спілкуванні з людьми, щоб педагогічні засоби впливу при невмілому користуванні ними не переростає у свою протилежність. Педагогічний такт проявляється у здатності чуйно вловлювати найменші зміни в настрої і психологічному стані клієнта.

Відомий російський педагог К. Д. Ушинський не проводив відмінностей між тактом педагогічним і психологічним. Він вважав, що такт є педагогічним, тому що мова йде про вибір методів впливу на людину. Але разом з тим такт є і психологічним, тому що вибір методу впливу залежить від психологічних особливостей об'єкта впливу.

У житті педагогічний такт виявляється в найрізноманітніших формах, але насамперед - у ввічливості, уважності, доброзичливості, чуйності й т.д. У одних людей він виробляється швидше, в інших повільніше - в залежності від рівня педагогічної спостережливості і передбачення, а також загальної культури і життєвої позиції особистості. У процесі спілкування педагогічний

такт виступає як регулятор як фундаментальних, так і міжособистісних взаємин між людьми.

Найважливіший шлях оволодіння педагогічним тактом - постійний самоконтроль і самоаналіз поведінки в будь-яких ситуаціях. При цьому корисно враховувати тонке зауваження А. С. Макаренка, який зазначав, що хоча люди розуміють, що їх виховують, але ніхто не любить піддаватися спеціальним педагогічним процедурам. Тим більше люди не люблять, коли з ними нескінченно розмовляють про користь виховання і моралізують кожну фразу. У тому і проявляється мистецтво соціального працівника, щоб не виставляти на перший план свою виховну функцію, а діяти радою, добрими побажаннями, особистою участю у вирішенні проблем клієнта.

Все сказане про спостережливості, передбаченні та педагогічному такті об'єднується в понятті "педагогічна культура", яким позначається вміння домагатися позитивних результатів у роботі з людьми з допомогою педагогічних засобів і методів. Педагогічна культура є основою для спілкування. У соціальній роботі спілкування розглядається як специфічний вид людської діяльності, змістом якого є розвиток і вдосконалення міжособистісних відносин. Виділяють інформаційний, когнітивний, регулятивний, ефективний і інтерактивний аспекти процесу спілкування, бо воно протікає як обмін продуктами духовної діяльності (думками, ідеями, уявленнями, почуттями, переживаннями, психічними станами), включає в себе взаєморозуміння, взаємовплив, взаємовідношення і взаємодія людей. Педагогічний аспект спілкування проявляється в культурі спілкуються. Партнери, що вступають у контакт між собою, розуміють один одного, якщо кожен з них суворо дотримується сформованих норм поведінки: ввічливий, уважний, простий в обігу і т.д. Існує певна етика в службових відносинах, яка пред'являє чіткі вимоги до методів роботи з людиною. Соціальний працівник зобов'язаний стежити за такими "деталлями", як тон у розмові, вмінні володіти собою в напружених ситуаціях, поважати думку співрозмовника і т.д.

З одного боку, спілкування - це насамперед розуміння. Тому тут превалює раціональне над емоційним, чуттєвим. Якщо поза емоційного аспекту спілкування в принципі допустимо, то поза раціонального воно неможливе. Неспростовність, істинність аргументів, доказів - головне в пошуку істини. З іншого боку, справжнє людське спілкування - це завжди спілкування на фойє людських переживань і почуттів. Раціональне і емоційне тут зливаються воедино, припускаючи відкрите вираження відносини одного учасника спілкування до іншого. Без подібного вираження спілкування стає менш зацікавленим і тісним, біднішими емоційно забарвленим і, таким чином, менш продуктивним.

Соціальний працівник повинен завжди прагнути висловити своє ставлення до того, що трапилося з клієнтом: обурення з приводу несправедливості,

нечесності, хамства, задоволення і радість з приводу досягнутих успіхів, неспокій у зв'язку з тими чи іншими труднощами, жаль, докір у зв'язку з допущеними помилками і т. д. Емоційне співпереживання, живу участь, відкрите вираження свого ставлення до справи дозволяють соціальному працівнику створювати сприятливу обстановку спілкування, в якій між учасниками встановлюється дійсне взаєморозуміння, більш чітко фіксуються їхні наміри і запити.

Однак було б неправильно зводити культуру спілкування лише до дотримання правил пристойності, мовного і поведінкового етикету, регулюючих міжособистісні відносини. Багато чому з цього людину вчать з дитинства, і необхідне він засвоює в процесі соціалізації своєї особистості. Поряд з названими компонентами культура спілкування повинна включати в себе культуру сприйняття. Співрозмовник завжди бажає, щоб його не тільки слухали, але й чули. Для цього мало говорити на одному з ним мовою, схоплювати підтекст окремо сказаних ним слів. Додаткову інформацію про ставлення до теми розмови і позиції того, кого слухаєш, дають його жести, манера триматися, вираз обличчя, реакція на задані питання. Мистецтво відчувати ці особливості дозволяє вловлювати стан людей і краще розуміти їх.

Розглянемо **критерії професійної придатності**. Питання оцінки професійної придатності до соціальної роботи вирішуються в рамках професійної орієнтації та професійного відбору.

**Професійна орієнтація** - це науково обгрунтований розподіл людей за видами громадської діяльності в зв'язку з потребами суспільства в різних професіях і здібностями людей до їх заміщенню. Професійна орієнтація передбачає проведення цілої низки заходів, серед яких необхідно відзначити професійну пропаганду, просвітництво, консультацію.

В аспекті профорієнтації може бути передбачена також спеціальна система педагогічних впливів, спрямованих на активність людини у формуванні та вдосконаленні психічних і фізичних якостей, які зумовлюють успіхи в тій чи іншій професійній діяльності.

**Професійний відбір** - це науково обгрунтований допуск людей до якогось певного виду професійного навчання та діяльності.

В основі прийняття експертного рішення в профотборі лежить оцінка професійної придатності.

**Професійна придатність** - це імовірнісна характеристика, що відображає можливості людини в оволодінні якоїсь професійної діяльності.

У профотборі професійна придатність може оцінюватися за кількома критеріями: за медичними показниками, у тому числі за показниками фізичної придатності; за даними освітнього цензу або конкурсних іспитів; за допомогою психологічного обстеження; з урахуванням соціального відбору; з урахуванням досягнутого рівня професійної адаптації та ін.

У процесі відбору можна виділити ряд взаємопов'язаних етапів:

1. **Соціально-психологічне вивчення професії з метою виявлення вимог до людини;** таке вивчення завершується докладною професіограммою.

2. **Вибір психодіагностичних методів дослідження,** в тому числі тестів, в найбільшій мірі характеризують професійні дії (менеджмент, комунікативні зв'язки, спілкування і т.д.).

3. **Психодіагностика** - психологічне вивчення претендентів на оволодіння професією, оцінка їх загального розвитку, спрямованості на оволодіння професією, ступеня розвитку у них якостей, найбільш важливих для успіхів в оволодінні професією, оцінка здатності виконання ними елементів цілісної діяльності в різних умовах.

4. **Соціально-психологічний прогноз** - прогноз успішності навчання та подальшої діяльності на основі зіставлення відомостей про вимоги професії до людини і отриманих психодіагностичних даних, з акцентом на оцінку особистісних характеристик; можливості цілеспрямованого вдосконалення і компенсації професійно значущих якостей (з урахуванням часу, відведеного на навчання); ймовірності адаптації до професії; можливості екстремальних впливів.

У професійному доборі велике значення має також достатній обсяг застосовуваних методик, що дозволяє оцінити досліджувані якості під різними ракурсами і на різних рівнях.

Проведені дослідження вітчизняних авторів дозволили виділити відносні та абсолютні ознаки професійної придатності соціальних працівників.

Якщо йти від зворотного, то до **абсолютним ознаками** профнепридатність відносяться негативна установка у сприйнятті літніх людей, явне сприйняття їх як людей з поганим характером, нав'язливих, буркотливих, незадоволених життям, боязнь строків. Крім того, ознаками профнепридатність можна вважати такі характерологічні особливості особистості претендента на посаду соціального працівника, як низький рівень емпатії, прояв геронтофобних установок, високий рівень тривожності, запальність, нестриманість, недостатньо сформовані милосердя і моральність, несумлінне ставлення до виконуваної роботи.

До *відносним ознаками* профнепридатність претендентів зазвичай відносять низький рівень професійних знань у галузі психології пізнього віку і несформованість у них навичок спілкування, зокрема, з літніми людьми.

У число обов'язкових якостей і умінь соціального працівника входять:

- емпатійність;
- психологічна компетентність;
- делікатність і тактовність;
- гуманність, милосердя;
- організаторські та комунікаційні здібності;
- висока духовна культура і моральність;
- соціальний інтелект (вміння адекватно сприймати і аналізувати соціальні ситуації та інших людей);
- вміння бути цікавим для оточуючих і неформальним в роботі з клієнтом;
- спрямованість на інтереси, потреби і захист людської гідності клієнта;
- прагнення до постійного підвищення професійних знань;
- вміння дотримуватися конфіденційності службової інформації та особистих таємниць клієнта;
- чесність і моральна чистота в професійних справах.

Психологи виділили шість груп найбільш важливих професійних якостей соціальних працівників.

1. **Професійна компетентність:** високий рівень освіти і культури, компетентність з широкого кола значущих проблем.

2. **Доброзичливе ставлення до людей:** доброта, любов до людей, чуйність, почуття жалю, бажання допомогти, симпатія до інших.

Емоційно-позитивне ставлення до людей багато в чому залежить від конкретного досвіду цієї особистості, від історії її взаємин з людьми. Позитивний або негативний досвід цих відносин однозначно формує і відповідну їх систему. Багато психологів вважають, що людям з сильно вираженим недовірою і недоброзичливістю до оточуючих недоцільно працювати в соціальній області.

**3. організаторські-комунікативні здібності:** висока комунікабельність, товариськість, вміння керувати людьми, впливати на їх позиції і переконання, вміння викликати до себе довіру і підтримати їх у важку хвилину.

Самі соціальні працівники серед причин виникає у них професійної втоми називають невміння спілкуватися, грубість людей, невміння "закритися", тобто захиститися, відсутність взаєморозуміння.

**4. Нервово-психічна витривалість:** працездатність, енергійність, ініціативність, наполегливість у досягненні цілей.

Значимість нервово-психічної стійкості в діяльності соціального працівника величезна, адже їм доводиться стикатися з самими різними людьми, іноді не найкращими. Саме нервово-психічне перенапруження зайняло перше місце при опитуванні соціальних працівників про причини їх втоми.

**5. Ставлення до себе:** адекватність уявлень про своєї особистості, вміння вирішувати власні проблеми, впевненість у власних силах, пошану до себе (самооцінка, самокритичність, ідентифікація та ін.).

Дослідження показують, що найчастіше у невпевнених у собі людей виникає безліч власних проблем, вирішення яких вимагає великих зусиль і великих витрат часу, і тому вони навряд чи психологічно здатні і готові до вирішення чужих проблем.

**6. Високий морально-етичний рівень:** безкорисливість, чесність, порядність, відповідальність, висока моральність.

Мета будь-якої соціальної роботи полягає в тому, щоб допомогти клієнту знайти своє власне рішення проблеми. Соціальний працівник дає можливість людині виговоритися, зняти напругу, відновити впевненість у собі і встановити нормальні відносини з оточуючими; розібратися в питаннях пенсії; допомагає зв'язатися зі спеціальними консультантами, які порадять, яку роботу він може краще виконати, знайти таку роботу і інш. Робота з сім'єю також дозволяє соціальному працівнику розібратися в положенні і взяти участь в оздоровчому процесі.

Комунікативна культура становить важливий компонент професійної діяльності соціального працівника, відображає його статус як професіонала. Комунікація в соціальній практиці спирається на різні механізми, що регулюють поведінку людей як учасників соціальних процесів, що припускають наявність між ними вербальних і невербальних контактів, передачу, сприйняття та інтерпретацію інформації.

Були виявлені характеристики і різні фактори, що впливають на процес контакту, спілкування соціальних працівників з підопічними.

Вибрати правильну стратегію взаємодії соціального працівника з клієнтом або представником державних і громадських структур допоможе дотримання таких вимог:

- гранична увага до чужих думок і словами;
- коректність і відчуття такту при незгоді з партнером;
- відчуження категоричності;
- вміння чути те, що приховано за словами;
- вміння висловити свої думки ясно, просто, лаконічно.

А що думають самі літні про те, яким повинен бути та людина, яка надає їм соціальні послуги?

На питання, якими якостями, на їх думку, мають володіти соціальні працівники, були отримані дані, які умовно автори розділили на три групи:

1) **особистісні якості** - доброта, дбайливість, чесність, чуйність, привітність, терпимість, людяність, товариськість, співчуття, безкорисливість, врівноваженість;

2) **навички спілкування** - увага до інших, вміння вислуховувати, ввічливість, ввічливе ставлення до людей;

3) **ставлення до роботи** - сумлінність, старанність, відповідальність, вимогливість до себе.

Літні люди вважають неприйнятними для соціальних працівників такі якості:

- **особистісні якості** - нервозність, користь, душевна черствість, зарозумілість, нечесність, жорстокість;

- **навички спілкування** - грубість, неповагу до старих людей, гидливість, злість, неввічливість, зухвалість;

- **ставлення до роботи** - байдужість до підопічних, постійний поспіх, безвідповідальність, лінь, несумлінність, небажання допомогти, легковажність, незібраність, вимагання.