

*Олександра КАНЮК,
кандидат педагогічних наук, доцент кафедри іноземних мов ДВНЗ
«Ужгородський національний університет» (Україна, Ужгород)
allekssandrit@mail.ru*

ПРОФЕСІЙНІ ВИМОГИ ДО МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті проаналізовані професійно важливі якості майбутніх соціальних працівників. Головна увага зосереджена на необхідності формування комунікативних умінь у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.

Ключові слова: соціальний працівник, професійні якості, взаємовідносини, культура мовленнєвої поведінки, комунікативна обстановка.

Лит. 14.

*Olexandra KANIUK,
Ph.D. in Education, Associate Professor of Foreign Languages Department,
SHEU «Uzhgorod National University» (Ukraine, Uzhgorod) allekssandrit@mail.ru*

PROFESSIONAL REQUIREMENTS TO FUTURE SOCIAL WORKERS

The author of the article has analysed professionally important qualities of future social workers. Much attention has been paid to the necessity to develop communicative skills in the training of future social workers.

Key words: social worker, professional skills, relationship, culture of speech behaviour, communicative situation.

Ref. 14.

*Александра КАНЮК,
кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков ГВУЗ
«Ужгородский национальный университет» (Украина, Ужгород)
allekssandrit@mail.ru*

ПРОФЕСИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К БУДУЩИМ СОЦИАЛЬНЫМ РАБОТНИКАМ

В статье проанализированы профессионально важные качества будущих социальных работников. Особое внимание сосредоточено на необходимости формирования коммуникативных умений в процессе профессиональной подготовки будущих социальных работников.

Ключевые слова: социальный работник, профессиональные качества, взаимоотношения, культура речевого поведения, коммуникативная обстановка.

Лит. 14.

Постановка проблеми. Професійна соціальна робота і підготовка фахівців для цієї специфічної сфери діяльності розпочалася в Україні порівняно недавно, в середині 90-х років ХХ ст., хоч окремі найпростіші форми соціальної роботи були відомі

людству ще кілька століть тому. Слід зауважити, що особливого значення набуває соціальна робота у складні періоди реформування суспільства. Саме такий період переживає сьогодні Україна.

Як підкреслює В. Васильєв, доля сучасних демократичних реформ, зміст їх соціальної бази безпосередньо пов'язані з розвитком інституту державної служби, у тому числі й соціальної, оскільки саме спираючись на неї, держава може забезпечити економічний та соціальний добробут усього населення [1, 4].

Подібні думки висловлюють й інші вітчизняні вчені. Зокрема, С. Мельник цілком справедливо відзначає, що наявна соціальна ситуація висуває особливі вимоги до спеціалістів соціальної сфери, тому що цей складний вид діяльності передбачає наявність різнобічних знань, здібностей і досвіду. Питання підвищення ефективності діяльності працівників, які займаються підтримкою найбільш незахищених верств населення, мають високу соціальну значущість, оскільки їх професіоналізм є вирішальним фактором для реалізації соціальної політики. Тільки професійно підготовлені, компетентні працівники можуть захищати існуючу практику від руйнівних тенденцій, які неминуче супроводжують процес радикальних соціальних перетворень [10, 22].

Нам імпонує позиція Н. Кривоконь стосовно того, що ефективна діяльність установ соціальної сфери значною мірою залежить від підбору, розстановки, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Для цього виду діяльності висококваліфікована підготовка фахівців має таке велике значення, яке вона не має для жодної іншої галузі, тому що до питань соціальної політики належить і регулювання зайнятості населення та ринку праці, і забезпечення гідних умов праці, і проблеми нормування, оплати, і, безумовно, пенсійне та соціальне забезпечення, соціальний захист населення, заходи щодо подолання бідності, охорони здоров'я, забезпечення права кожного на отримання освіти тощо [7, 43].

Аналіз досліджень. До проблеми особистості соціального працівника зверталися А. Кунцевська, А. Ляшенко, Г. Медведева, І. Мигович, Г. Попович, Т. Сила. В останні десятиріччя розвитку соціальної роботи як науки і професійної діяльності сприяли дослідження таких зарубіжних вчених: Б. Андерсон, А. Браун, Л. Гібс, М. Доел, Ф. Майєр, П. Павленок, О. Панов, А. Пінкус, М. Пейн, Ш. Рамон, Й. Фішер, Є. Холостова, Т. Шанін, С. Шардлоу. Значний вклад у розвиток теорії і практики соціальної роботи і підготовку фахівців в Україні внесли: С. Архипова, В. Васильєв, Н. Гайдук, І. Грига, І. Зверєва, Н. Кабаченко, А. Капська, І. Ковчина, І. Мигович, Л. Міщик, В. Поліщук, В. Полтавець, В. Сидоров, І. Трубавіна. На жаль, не зважаючи на певні здобутки у дослідженні проблеми соціальної роботи як в цілому, так і окремих її аспектів, на сьогоднішній день поки що не існує загальноприйнятих підходів до розуміння соціальної роботи і професійної підготовки фахівців.

Мета статті – визначити професійно важливі якості майбутніх фахівців соціальної роботи, необхідні для успішної реалізації себе у майбутній професії.

Виклад основного матеріалу. Розмаїття обов'язків і функцій соціальних працівників ставить до цієї специфічної професії низку важливих вимог. Так, більшість країн, що входять до Міжнародної асоціації шкіл соціальної роботи, дотримуються думки, що не кожна людина може успішно впоратися з виконанням обов'язків соціального працівника, тому ставлять перед претендентами на навчання соціальної роботи систему певних вимог: вікові обмеження; відповідні освітні стандарти; практичний досвід соціальної роботи; різні психологічні вимоги до особистості та загального розвитку, серед яких чільне місце посідає комунікативність, а також вимоги до

фізичного здоров'я. В деяких країнах існують навіть спеціальні екзамени на фізичний стан здоров'я для тих, хто хоче оволодіти професією соціального працівника [12, 13].

Фахівці соціальної роботи повинні володіти знаннями з різних галузей психології, фізіології, педагогіки, права, медицини, інформатики, відзначитися високою загальною культурою і культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні, економічні процеси, бути здатними передбачати наслідки своїх дій, відзначитися професійним тактом, здатністю викликати довір'я і симпатію у людей, володіти емоційною стійкістю, уміти приймати правильні рішення у будь-якій ситуації, іноді дуже непередбачуваній. Є. Холостова виділяє такі три групи найбільш важливих якостей соціального працівника: психологічні, які є складовою частиною здатності до даного виду діяльності; психоаналітичні, які орієнтовані на вдосконалення працівника як особистості; психолого-педагогічні, які спрямовані на створення ефекту особистої привабливості [8, 82].

Перша група визначається вимогами, які пред'являються професійною діяльністю до психічних процесів: сприйняттю, увазі, пам'яті, уяві, мисленню; психічним станам: втомленості, апатії, стресостійкості, тривожності, депресії; вольовим характеристикам: наполегливості, послідовності, імпульсивності. Психологічні характеристики є визначальними, без них взагалі неможлива якісна професійна діяльність.

У ситуації невідповідності соціальних працівників психологічним вимогам цієї групи, які пред'являються професією, негативні наслідки можуть проявитися не відразу, але при несприятливих умовах їх практично не уникнути. Така психологічна невідповідність особливо помітно проявляється у складних ситуаціях, коли потрібна мобілізація всіх особистісних ресурсів для вирішення складної, зокрема нестандартної задачі. При роботі з людьми психологічні вимоги, як правило, базуються на зібраності та увазі, розумінні іншого, вияву терпіння, наполегливості, рішучості і т. д. Без цих провідних для даної професії характеристик психіки неможлива ефективна робота.

До другої групи відносяться такі психоаналітичні якості, як самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, а також стресостійкі якості: фізична тренуваність, самонавіювання, вміння переключитися та керувати своїми емоціями.

До третьої групи входять комунікабельність, емпатичність, візуальність, красномовність і т. д. При цьому Є. Холостова підкреслює, що важливими є не окремі, парціальні характеристики психіки, а риси особистості як цілісні утворення, як її системні властивості, з чим не можна не погодитися.

Дослідження, проведені А. Ляшенко, дали можливість виокремити кілька груп умінь, якими обов'язково має володіти працівник соціальної служби [9, 32].

Когнітивні вміння. Кваліфікований працівник повинен вміти: аналізувати та оцінювати наукові концепції, практичний досвід як свій, так і інших; вивчати і виявляти проблеми; застосовувати на практиці свої знання та розуміння проблем, а також знахідки спостереження.

Уміння взаємодії і спілкування. Працівник повинен бути в змозі: створювати і підтримувати робочу обстановку та атмосферу; виявляти та долати негативні почуття, які впливають на людей і на нього самого; визначати та враховувати в роботі відмінності особистісного, національного, соціального і культурно-історичного характеру; розпізнавати та переборювати у відносинах з людьми агресію та ворожість, мінімізувати злість із врахуванням ризику для себе та інших; сприяти наданню фізичної опіки нужденним; спостерігати, розуміти та інтерпретувати поведінку і відносини між

людьми; спілкуватися вербально, невербально та письмово; організовувати та брати інтерв'ю при різних обставинах; діяти у колективі з іншими працівниками соціальної служби; представляти себе у ролі адвоката свого клієнта.

Конструктивні вміння. Кваліфікований працівник повинен виробляти рішення, які потребують попереднього узгодження з іншими працівниками, діяти в алгоритмі вироблення рішення, приймати рішення, яке б передбачало співробітництво з іншими закладами, установами.

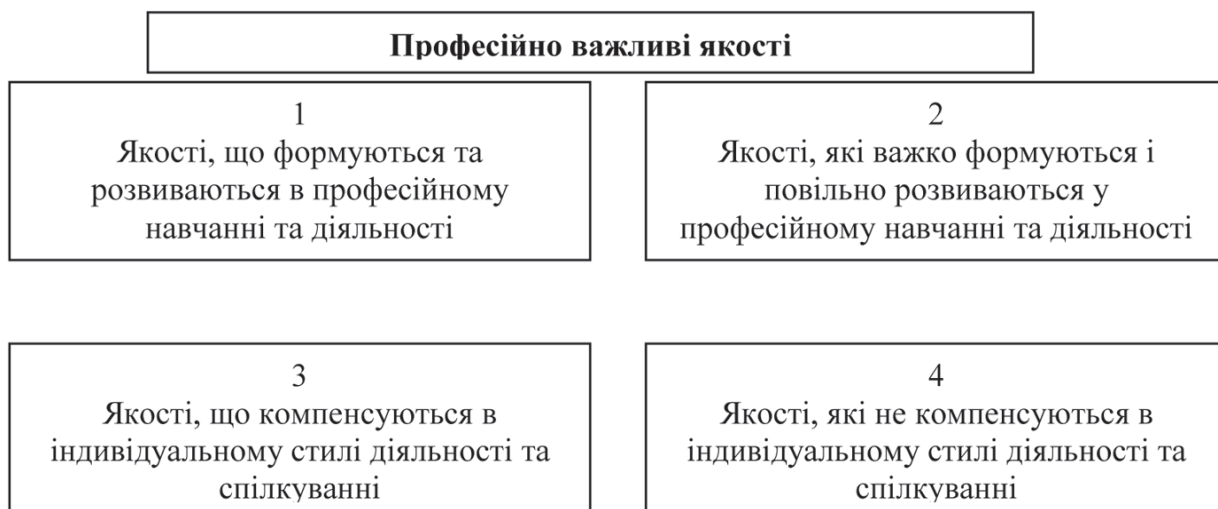
Організаторські вміння. Кваліфікований працівник повинен вміти вести чіткі та лаконічні записи, проводити політику служби відносно конфіденційності та належного підходу до справи, організовувати, планувати і проводити переговори, ділові зустрічі, перевіряти отриману інформацію за допомогою доступної технології.

Вітчизняні вчені В. Жмир та І. Мигович серед багатьох якостей і вмінь соціального працівника особливу увагу звертають на «необхідність розвитку навичок спілкування, взаємодії, ефективної комунікації» [11, 127].

Подібні твердження можна знайти і в багатьох інших наукових працях вітчизняних і зарубіжних авторів, зокрема І. Григи, Т. Семигіної, В. Бочарової, А. Капської [14; 3; 2].

Професійно важливі якості (ПВЯ) особистості соціального працівника можна представити, на думку В. Келасьєва, М. Полуктової [6, 121], таким чином (рис. 1.1):

Рис. 1. Професійно важливі якості (ПВЯ) особистості соціального працівника.



Протипоказанням для соціальної роботи може бути відсутність або невираженість четвертої групи професійно важливих властивостей – тих, які важко розвинути в житті (зазвичай такі якості мають глибинну природну основу) і їх неможливо компенсувати ніякими індивідуальними засобами стилю діяльності і спілкування чи проявом інших якостей.

Очевидно, до таких властивостей відносяться любов та довіра до людей, доброта, екстравертованість, комунікативність, самостійність в діях та рішеннях, зрілість самопізнання, емоційна стабільність; стиль взаємодії, що виключає агресивність та домінантність. Цей блок якостей можна умовно назвати «психологічною схильністю до професії».

Успішна реалізація завдань спілкування передбачає високу культуру мовленнєвої поведінки соціального працівника, володіння прийомами імпровізації, діалогізації, експресивності [5, 75]. Суттєвими ознаками культури поведінки будь-якої людини,

а тим більше соціального працівника, є використання системи національно-специфічних стереотипів, стійких форм спілкування, призначених для встановлення і підтримання контактів. Моральну основу мовленнєвої поведінки соціального працівника складає гуманізм, ввічливість, повага і терпляче ставлення до кожного клієнта, незалежно від його віку, статі, соціального статусу, а також від того, симпатію чи антипатію він викликає у соціального працівника.

У процесі спілкування соціальний працівник покликаний створювати відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність клієнта. Важливо не вишукувати помилки чи неточності у висловлюваннях клієнта, а виражати дійсний інтерес до обміну інформацією, підкреслювати достоїнства, не наполягати на негайних відповідях, дати можливість подумати, не перебивати.

Імпровізаційність – невід’ємний елемент мовленнєвої поведінки фахівця соціальної роботи. Форми мовленнєвої імпровізації можуть бути найрізноманітнішими, починаючи з питання, жарту, який знімає нервову напругу, і закінчуючи монологом, необхідність якого диктується конкретною потребою. Сила професійної мовленнєвої імпровізації полягає не тільки у раптовості тих чи інших реакцій, але в їх оптимальності і результативності.

Нам імпонує думка В. Загвязінського, що вчитель покликаний перебувати у постійній імпровізаційній готовності [4]. Вважаємо, що те ж саме стосується і фахівця соціальної роботи. Подібна психологічна установка диктується специфікою його професії.

Імпровізація у спілкуванні опирається на здатність соціального працівника оперативно і адекватно оцінювати ситуацію, вчинки, приймати рішення негайно, без попереднього осмислення, на основі наявних знань з педагогіки, психології, теорії і методики соціальної роботи, отриманих в процесі професійної підготовки у вищому навчальному закладі, тобто, імпровізація відбувається на основі поєднання ерудиції та інтуїції.

Підкреслимо, що у процесі професійного спілкування у соціальній роботі уміння і навички непідготовленої комунікації (імпровізації) набувають принципового значення, оскільки неможливо заздалегідь запрограмувати усі можливі варіанти спілкування. В реальній професійній діяльності соціального працівника очікує багато нестандартних ситуацій, вчинків, які вимагають негайної реакції.

Однією з важливих детермінант мовленнєвої поведінки соціального працівника є уміла організація діалогу, що дозволяє ефективно вирішувати різноманітні завдання: досягати взаєморозуміння, виявляти різні підходи у тлумаченні дискусійних проблем, створювати ситуації вільного вибору особистісної позиції, на основі зворотного зв’язку вносити корективи у свої дії [13, 415].

Висновки. Успіх професійної діяльності у багатьох сферах значною мірою залежить від комунікативної компетентності фахівців. До таких сфер належить і соціальна робота.

Спілкування в соціальній роботі має свої специфічні види і форми. Даний феномен можна розглядати як процес взаємодії соціального працівника в широкому значенні і його колег та клієнтів, в якому акумулюються такі специфічні складові, як взаєморозуміння, відносини, які формуються між комунікантами, взаємовплив, взаємодія, обмін інформацією.

Таким чином, навіть короткий аналіз особливостей професійної соціальної роботи, основних особистісно-професійних якостей та умінь дає підстави стверджувати,

що спілкування і, відповідно, наявність комунікативних умінь відіграє надзвичайно важливу роль у професійній діяльності соціального працівника.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Васильєв В. Посібник до вивчення розділу «Кадрова робота з державними службовцями» / В. Васильєв. – Дніпропетровськ : РВВ ДНУ, 2006. – 72 с.
2. Бочарова В. Педагогика социальной работы / В. Бочарова. – М. : Педагогика, 1993. – 287 с.
3. Гойхман О. Основы речевой коммуникации / О. Гойхман, Т. Надеина. – М. : ИНФРА, 1997. – 272 с.
4. Загвязинский В. Педагогическое творчество учителя / В. Загвязинский. – М. : Просвещение, 1987. – 121 с.
5. Капська А. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю / А. Капська. – К. : УДЦССМ, 2001. – 192 с.
6. Келасьєв В. Диагностика профессиональных способностей, система профессионального отбора социальных педагогов и социальных работников / В. Келасьєв, И. Яковлева, Н. Полуэктова, Н. Старков. – М. : Союз, 1994. – 127 с.
7. Кривоконь Н. Професія працівника соціального захисту населення : вимоги та типізація / Н. Кривоконь // Практична психологія та соціальна робота. – 2000. – № 4. – С. 43–45.
8. Лекции по технологии социальной работы / [под ред. Е. И. Холостовой]. – М. : Социально-технологический институт, 1998. – Ч. 3. – 190 с.
9. Ляшенко А. Профессиональное становление социального работника : автореф. дисс. ... канд. психолог. наук : спец.19.00.07 – педагогическая психология / А. Ляшенко. – М., 1993. – 18 с.
10. Мельник С. Перспективи підготовки фахівців для соціальної сфери / С. Мельник // Соціальний захист. – 2002. – № 8. – С. 22–25.
11. Мигович І. Теоретичні засади соціальної роботи / І. Мигович, В. Жмир. – Ужгород : Говерла, 2007. – 416 с.
12. Поліщук В. Професійна підготовка фахівців соціальної сфери : зарубіжний досвід / В. Поліщук. – Тернопіль : Навчальна книга-Богдан, 2003. – 184 с.
13. Сопер П. Основы искусства речи / П. Сопер. – М. : Прогресс, 1992. – 415 с.
14. Соціальна робота з конкретними групами клієнтів / [за ред. Т. Семигіної, І. Григи]. – К. : Києво-Могилянська Академія, 2004. – 166 с.

REFERENCES

1. Vasyl'jev V. Posibnyk do vuvchennja rozdilju «Kadrova robota z derzhavnymy sluzhbovcjamu» / V. Vasyl'jev. – Dnipropetrovs'k : RVV DNU, 2006. – 72 s.
2. Bocharova V. Pedagogyka social'noj raboty / V. Bocharova. – M. : Pedagogyka, 1993. – 287 s.
3. Gojhman O. Osnovy rechevoj kommunykacyu / O. Gojhman, T. Nadeyna. – M. : YNFRA, 1997. – 272 s.
4. Zagvjazynskij V. Pedagogycheskoe tvorchestvo uchytelja / V. Zagvjazynskij. – M. : Prosveshhenye, 1987. – 121 s.
5. Kaps'ka A. Social'na robota: dejaki aspekty raboty z dit'my ta moloddju / A. Kaps'ka. – K. : UDCSSM, 2001. – 192 s.

6. Kelas'ev V. Dyagnostyka professyonal'nyh sposobnostej, systema professyonal'nogo otbora socyal'nyh pedagogov y socyal'nyh robotnykov / V. Kelas'ev, Y. Jakovleva, N. Poluektova, N. Starkov. – M. : Sojuz, 1994. – 127 s.
7. Kryvokon' N. Profesija pracivnyka social'nogo zahystu naselennja : vymogy ta typizacija / N. Kryvokon' // Praktychna psihologija ta social'na robota. – 2000. – № 4. – S. 43–45.
8. Lekcyu po tehnologyy socyal'noj raboty / [pod red. E. Y. Holostovoj]. – M. : Socyal'no-tehnologicheskij ynstytut, 1998. – Ch. 3. – 190 s.
9. Ljashenko A. Professyonal'noe stanovlenye socyal'nogo robotnyka : avtoref. dyss. ... kand. psiholog. nauk : spec.19.00.07 – pedagogicheskaja psihologija / A. Ljashenko. – M., 1993. – 18 s.
10. Mel'nyk S. Perspektyvy pidgotovky fahivciv dlja social'noi' sfery / S. Mel'nyk // Social'nyj zahyst. – 2002. – № 8. – S. 22–25.
11. Mygovych I. Teoretychni zasady social'noi' roboty / I. Mygovych, V. Zhmyr. – Uzhgorod : Goverla, 2007. – 416 s.
12. Polishhuk V. Profesijna pidgotovka fahivciv social'noi' sfery : zarubizhnyj dosvid / V. Polishhuk. – Ternopil' : Navchal'na knyga-Bogdan, 2003. – 184 s.
13. Soper P. Osnovy yskusstva rechy / P. Soper. – M. : Progress, 1992. – 415 s.
14. Social'na robota z konkretnymy grupamy klijentiv / [za red. T. Semyginoi', I. Grygy]. – K. : Kyjevo-Mogyljans'ka Akademiya, 2004. – 166 s.

Статтю подано до редакції 17.02.2015 р.