

СПЕЦИФІКА ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ МІЖКУЛЬТУРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Статтю присвячено проблемі визначення суб'єктних якостей соціальних працівників, які працюють медіаторами та фасилітаторами у міжкультурних відносинах. Автор аналізує дослідження в галузі суб'єктних характеристик соціальних працівників і виділяє якості, необхідні їм для гармонізації міжкультурних взаємин.

Ключові слова: особистісні якості, професійна міжкультурна взаємодія.

Статья посвящена определению субъектных характеристик социальных работников, занимающихся фасилитаторско-медиаторской деятельностью в межкультурных отношениях. Автор анализирует исследования в области личностных качеств социальных работников и выделяет качества, необходимые им для гармонизации кросскультурных отношений.

Ключевые слова: личностные характеристики, профессиональное межкультурное взаимодействие.

The article deals with personal qualities of social workers who are involved in facilitation and mediation activities. The author analyzes research papers dealing with personal traits of character and states which of them are especially relevant for improving cross-cultural relations.

Key words: personal qualities, professional inter-cultural relationshihs.

Інтенсифікація процесів міжкультурної взаємодії та міжетнічного спілкування є невід'ємною характеристикою сучасного світу. Досвід демонструє, що ці процеси не завжди протікають безконфліктно і не завжди є джерелом культурного збагачення контактуючих етносів. Україна у своєму прагненні утвердитися як правова і демократична держава мусить шукати шляхів консолідації свого поліетнічного суспільства, налагодження спільної мови і співпраці з представниками всіх народностей. Місією Ради національних товариств Миколаївської області є «збереження міжнаціонального миру та згоди в суспільстві через просвітительську діяльність, підтримку становлення і розвитку етнічних громад регіону, захист прав національних меншин» [20]. Питання міжкультурної взаємодії особливо актуальне для Миколаївщини, оскільки, за даними Державного комітету України у справах національностей та релігій, на її території проживають представники 133 національностей, 18,1 % населення області складають національні меншини, для задоволення культурних потреб яких функціонує 36 національно-культурних товариств та 17 центрів національних культур (месхетинських турків, азербайджанців, болгар, євреїв, німців, поляків, корейців, татар, караїмів, чехів, курдів та ін.) [6].

Важливою ланкою у налагодженні механізмів дотримання соціально-культурних прав національностей та забезпеченні міжкультурної взаємодії

етносів можуть відігравати соціальні працівники за умов відповідної професійної підготовки. Створення нової генерації соціальних працівників, здатних до ефективної професійної діяльності в умовах поліетнічного середовища, є пріоритетним напрямком педагогічної діяльності у зв'язку з тим, що ця спеціальність і необхідність у таких фахівцях з'явилися в Україні тільки на початку 1990-х років.

Успішність діяльності соціального працівника у сфері гармонізації стосунків між різними етносами великою мірою залежить як від його професійно-методичної компетентності, так і від особистісних якостей суб'єкта соціальної допомоги. Необхідність виявити професійно-особистісні характеристики соціального працівника, необхідні для здійснення продуктивної кваліфікованої допомоги представникам різних культур, не ображаючи їх національних та культурних почуттів, зумовила звернення до теми нашої статті, мета якої – визначити особисті якості професійних працівників, необхідні для здійснення професійної допомоги представникам інших культур. Для досягнення мети необхідно виконати такі завдання:

– проаналізувати особистісні якості соціальних працівників, необхідні їм для здійснення професійної діяльності в дослідженнях виділяють вітчизняні та зарубіжні вчені;

– встановити специфіку особистісних якостей у контексті міжкультурної взаємодії.

Особистість соціального працівника досліджували такі вчені як Д. Годлевська, Н. Горішна, Н. Зобенько, А. Капська, О. Карпенко, А. Кунцевська, А. Ляшенко, Г. Медведева, І. Мигович, Г. Попович, Т. Сила, Е. Холостова та інші. Серед зарубіжних дослідників, предметом дослідження яких були особистісні якості соціальних працівників, слід назвати К. Беккета, Дж. Хегерті, S. Clarke, N. Newendorp, P. Riche, G. Rosenberg, K. Tanner та інших. Однак специфіка особистісних якостей професійних працівників у взаємодії з інокультурними клієнтами ще не стала предметом ґрунтовного наукового дослідження, бракує наукових розвідок у царині професійних міжкультурних відносин у соціальній сфері.

Перш ніж охарактеризувати науковий доробок у цій сфері, варто звернути увагу власне на термін, що позначає специфічні особистісні властивості соціального працівника, які необхідні йому для здійснення успішної професійної діяльності. У науковій літературі вживається кілька термінів на позначення цього поняття: «професійно важливі якості» (В. Келасьєв [10], А. Люта [12], Л. Мищик [15]) «професійно значущі особистісні якості» (Н. Бурая [3], М. Галагузова [4], П. Павленок [18]), «професійні суб'єктивні властивості» (Н. Аминов [1], І. Зимняя [8]), «професійні якості» (О. Гура [5], О. Деркач [7], А. Капська, [22] Л. Романенкова [24]). На нашу думку, влучнішим та лаконічнішим буде термін *особистісні якості*, оскільки, на нашу думку, саме особистість соціального працівника відіграє першорядну роль для успішного здійснення професійної діяльності взагалі та компетентності у міжкультурних взаєминах зокрема.

У науковому доробку В. Келасьєва особистісні якості соціальних працівників систематизуються у структуру з шести блоків: професійна обізнаність, ставлення до людини, організаторсько-комунікативні здібності, морально-етичний рівень, нервово-психічна витривалість та ставлення до себе [10]; М. Галагузова виділяє чотири групи професійно-важливих якостей: гуманістичні, психологічні, психоаналітичні та психолого-педагогічні [4]; на переконання П. Павленка, сукупність професійних якостей соціального працівника являє собою систему з трьох базових складників – особливостей психічних процесів, особливостей «Я» – концепції та професійного спілкування [18].

А. Капська поділяє професійно зумовлені особистісні якості соціальних працівників на такі групи:

- інтелектуальні якості, що охоплюють професійну компетентність, ерудицію, гнучкість, аналітичність, оперативність мислення і прийняття рішень, розміркованість, кмітливість, орієнтацію на навчання;
- моральні якості, такі як гуманність, громадянськість, доброзичливість, тактовність, терпимість, принциповість, повага до людей, чесність, винахідливість, оптимістичність;
- комунікативні, а саме: комунікабельність, адаптивність, контактність, емоційність, уміння слухати і чути, уміння переконувати, почуття гумору;

- вольові: наполегливість, витримка, рішучість, організованість, врівноваженість, сміливість, вимогливість, дисциплінованість;

- організаторські: активність, ініціативність, відповідальність, впевненість у собі, цілеспрямованість, підприємливість [24, с. 37].

Російська дослідниця теорії соціальної роботи Е. Холостова наводить дещо іншу класифікацію особистісних якостей соціальних працівників. Усі професійно важливі особистісні якості вона пропонує поділити на три групи: до першої слід віднести психологічні характеристики, необхідні для здійснення соціальної роботи як виду діяльності; до другої – психологічні характеристики соціального працівника як особистості; до третьої – психолого-педагогічні характеристики, від яких залежить ефект особистої чарівності. Таким чином, до першої групи слід віднести сприйняття, пам'ять, увагу, мислення, увага, різноманітні емоційні прояви, вольові якості (терплячість, самовладання тощо). До другої групи належать такі психологічні якості як самоконтроль, самокритичність, самооцінка власних вчинків, фізична тренуваність, вміння керувати власними емоціями. Третя група якостей включає комунікабельність, емпатію, атрактивність, красномовство тощо [25, с. 220–221].

Виокремлюючи основні професійні вимоги до особистості соціального працівника, Г. П. Медведева групує їх в так звану професіограму, центром якої вона вважає гуманістичну спрямованість особистості соціального працівника. Така гуманістична спрямованість визначається:

- 1) усвідомленою лояльністю до гуманістичних цінностей;
- 2) визнанням людини найвищою цінністю сучасної цивілізації;
- 3) організацією активної діяльності, спрямованої на реалізацію гуманістичних цінностей;
- 4) мотивацією основної діяльності необхідністю реалізації гуманістичних цінностей.

Серед інших професійно-важливо особистісних якостей соціальних працівників Г. П. Медведева виділяє об'єктивність, тактовність, толерантність, емпатію тощо [14, с. 190–200].

У дисертаційному дослідженні О. Пономаренко «Формування професійно-етичної культури соціального педагога» обґрунтовується необхідність впровадження розробленої авторкою морально-психологічної моделі соціального педагога, яка включає такі ціннісні характеристики як: творчий характер, можливість самореалізації, любов і прихильність до дітей, тактовність і толерантність, доброзичливість, справедливість, принциповість, здатність правильно оцінити внутрішній стан іншої людини, співчувати, співпереживати, бути прикладом для наслідування, стимулювати чи втішати людину, добирати необхідний стиль спілкування, самостійність і творчість у прийнятті рішень тощо [19].

Певний інтерес являють собою погляди К. Рамуля, який вважав, що для опанування певною професією непотрібні певні, чітко означені характеристики, а

такі якості як спонтанна допитливість, здатність довгий час займатися вирішенням однієї проблеми, певний рівень наукової талановитості (куди входить пам'ять, творче мислення, фантазія, спостережливість), окремі риси особистості, такі як ентузіазм, старанність, здатність до критики та самокритики, дисциплінованості, неупередженість і вміння знаходити спільну мову з різними людьми – є характерними для особистості будь-якого вченого (теоретика, експериментатора, експерта, психодіагноста тощо) [21]. Поряд із підходом К. Рамуля, існують погляди, згідно з якими практично можливим є визначення цілісної системи психологічних характеристик людини, необхідних задля опанування специфічною інформацією, вміннями та навичками, а також для ефективного здійснення професійної діяльності [9; 13].

Для нашого дослідження мають значення і наукові праці, пов'язані з виділенням професійних якостей психологів, оскільки функції і діяльність соціальних працівників багато в чому збігаються з психологічною практикою. Серед таких праць – роботи Н. Амінова, Н. Бачманової, М. Молоканова, Н. Стафуріної та інших. Ці вчені виділяють головну вимогу до фахівця, що працює у сфері «людина-людина» – здатність практично вирішувати проблеми у спілкуванні. У свою чергу, ця здатність виявляється у сукупності таких базових складників: вміння повно і правильно сприймати людину, вміння розуміти внутрішні властивості та особливості людини, емпатія, рефлексія та самоконтроль [2].

У зарубіжній психолого-педагогічній науці погляди на ідеальну особистість соціального працівника мають багато чого спільного з уявленнями вітчизняних науковців. Зокрема, згідно з результатами дослідження Г. Розенберга та С. Кларк, типовими якостями гарного соціального працівника є майстерність у міжособистісному спілкуванні, здатність до емпатії, необмежена терплячість [29], Р. Riche та К. Теннер виділяють рефлексію, відкритість до інновацій, гнучкість (здатність адаптуватися до мінливого оточення), вміння працювати в команді тощо [28], N. Newendorp зазначає, що соціальний працівник обов'язково повинен бути гарно освіченим, терплячим, люб'язним, здатним довгий час пояснювати [27, с. 170].

Усі зазначені характеристики відіграють свою роль для успішного виконання фасилітативної, тобто такої що сприяє та полегшує взаєморозуміння між різними групами та медіаторської (посередницької) функцій соціального працівника у міжкультурних взаєминах. Однак, на нашу думку, важливішого значення у цій сфері діяльності набувають такі характеристики як етнотолерантність, національна свідомість, культурна освіченість, відсутність етноцентризму та агресивності. За визначенням Національного Інституту стратегічних досліджень, *толерантність етнічна* – це терпимість до будь-яких проявів іноетнічного менталітету (у поведінці, способі життя, характері, висловлюваннях тощо) [17]. За

даними того ж інституту етнотолерантність українців з роками тільки зменшується, а відповідно зростає соціальна дистанція між представниками різних культур. Так, наприклад, відповідно до результатів моніторингу показників національної дистанційованості населення України за 7-бальною шкалою Богардуса, індекс національної дистанційованості населення України від білорусів у 1994 році склав 2,7, а в 2006 році – вже 4,1, де показник, нижчий від 4 балів (готовність допустити представників вказаної національності як членів родини, близьких друзів, сусідів – сфера міжособистісного спілкування), свідчить про толерантне ставлення до національної меншини [17]. Зменшення етнотолерантності, відповідно, не може не зумовлювати ускладнень у процесі міжетнічної взаємодії, а отже, соціальний працівник, що має справу з носіями іншої культури, неодмінно повинен розвивати в собі толерантне сприйняття іншого світобачення.

Національна свідомість має входити до переліку обов'язкових професійних якостей соціального працівника для успішного здійснення міжкультурної взаємодії, оскільки, на нашу думку, лише не втрачаючи власної культурної ідентичності та національної свідомості, можна досягти рівня міжкультурної компетентності. Чітке усвідомлення власної культурно-національної свідомості видається також необхідною передумовою для досягнення рівня культурної освіченості, без якої, на переконання американського культуролога Е. Хірша, міжкультурна взаємодія неможлива. Дослідник визначає культурну освіченість як явище, що забезпечує створення так званого «духу комунальної кооперації», який імплікує оволодіння необхідними фоновими знаннями та специфікою дискурсу, що дозволяють носію культури відповідно реагувати та розуміти інокультурні смисли [26]. Не викликає сумніву той факт, що саме без такого «духу комунальної кооперації», тобто бажання та хисту до міжкультурної взаємодії, соціальний працівник не зможе виконати покладену на нього місію продуктивної професійної взаємодії з інокультурними клієнтами.

Відсутність етноцентризму та агресивності не є власне характеристиками, оскільки позначають не явище, а радше його відсутність. Проте наявність цих особистих якостей зумовлюватиме найбільшу кількість перешкод у міжкультурній взаємодії. Етноцентризм як схильність інтерпретувати дійсність, давати суб'єктивні оцінки та виносити судження про інокультурні явища в рамках парадигми власної культури, не вдаючись до труднощів з'ясування смислового навантаження символів, подій та інших явищ іншої культури, принципово унеможливує будь-яке порозуміння з носіями інших культур. Готовність до міжкультурної взаємодії великою мірою визначається вмінням спеціаліста чітко розмежовувати спостереження від інтерпретації. Інтерпретацію дій та висловлювань представників інших культур слід здійснювати лише в парадигмі їх власної етнокультури. Постійне усвідомлення

культурних відмінностей допоможе уникнути і агресивності, головною причиною якої завжди є непорозуміння.

Таким чином, завданням соціального працівника є сприяння налагодженню ефективної етнонаціональної політики та перетворенню етнічної багатоманітності на джерело позитивного взаємовпливу та прогресу, регенерація духовної співтворчості

етносів, що проживають на території України. Таких цілей неможливо досягти без високваліфікованих кадрів соціальної роботи, серед суб'єктних якостей яких обов'язково мають бути етнотолерантність, емпатія, любов і повага до людей, національна свідомість, культурна освіченість, відсутність етноцентризму та агресивності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Аминов Н. А. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов / Н. А. Аминов, М. В. Молоканов // Психологический журнал. – 1992. – Т. 13. – № 5. – С. 104–110.
2. Бачманова Н. Ф. К вопросу о профессиональных способностях психолога / Н. Ф. Бачманова, Н. А. Стафурин // Современные психолого-педагогические проблемы высшей школы. – 1985. – № 5. – С. 78–86.
3. Бурая Н. П. Социальная работа / Н. П. Бурая. – Х. : Ун-т внутр. справ, 1996. – 101 с.
4. Галагузова Ю. Н. Теория и практика системной профессиональной подготовки социальных педагогов : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.08 / Юлия Николаевна Галагузова. – М., 2001. – 373 с.
5. Гура О. І. Педагогічні умови формування професійних комунікативних якостей соціального педагога : дис... канд. пед. наук : 13.00.05 / Олександр Іванович Гура. – Х., 2000. – 229 с.
6. Державний комітет України у справах національностей та релігій : Статистика [Електронний ресурс] / Державний комітет України у справах національностей та релігій. – Режим доступу : <http://www.scnm.gov.ua/control/uk/index>.
7. Деркач А. А. Акмеологические основы становления психологической и профессиональной зрелости личности / А. А. Деркач, Л. Э. Орбан. – М., 1995. – 208 с.
8. Зимняя И. А. Функционально-ролевой репертуар и методы социальной работы / И. А. Зимняя // Российский журнал социальной работы. – 1996. – № 1. – С. 14–24.
9. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987. – 190 с.
10. Келасьев В. Н. Диагностика профессиональных способностей, система профессионального отбора социальных педагогов и социальных работников / В. Н. Келасьев, И. В. Яковлева. – М., 1994. – 127 с.
11. Климов Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. – М. : Издательство Института практической психологии, 1996. – 400 с.
12. Люта А. Особливості оволодіння спеціальністю «соціальна педагогіка» / А. Люта // Рідна школа. – 1996. – № 4. – С. 61–62.
13. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Знание, 1996. – 190 с.
14. Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы : [курс лекций] / Г. П. Медведева. – М. : Академия соц работы, 2001. – 260 с.
15. Мишик Л. И. Профессиональная подготовка социального педагога / Л. И. Мишик. – Запорожье, 1996. – 104 с.
16. Молоканов М. В. Изучение соотношения показателей тестинга с профессионально значимыми качествами практического психолога / М. В. Молоканов // Психологический журнал. – 1995. – № 1. – С. 75–83.
17. Національний інститут стратегічних досліджень [Електронний ресурс] / Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/>.
18. Основы социальной работы : [учебник] / [Отв. ред. П. Д. Павленок]. – М. : ИНФРА, 1999. – 368 с.
19. Пономаренко О. В. Формування професійно-етнічної культури соціального педагога : дис... канд. пед. наук : 13.00.05 / Ольга Вікторівна Пономаренко. – Запоріжжя, 2001. – 169 с.
20. Рада національних товариств Миколаївської області [Електронний ресурс] / Рада національних товариств Миколаївської області. – Режим доступу : <http://www.niklib.com/social/organizations.ua?id=77>.
21. Рамуль К. А. О психологии ученого и, в частности, ученого-психолога / К. А. Рамуль // Вопросы психологии. – 1965. – № 6. – С. 126–135.
22. Романенкова Л. О. Професійна підготовка соціальних педагогів до роботи в галузі охорони здоров'я / Л. О. Романенкова. – Запоріжжя : ЗДМУ, 2008.
23. Соціальна робота в Україні : [навч. посіб. ; за заг. ред. І. Д. Зверсевої, Г. М. Лактіонової, вид. 2-ге, переробл. і доповн.]. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
24. Соціальна робота: технологічний аспект : [навч. посіб.] / [За ред. проф. А. Й. Капської]. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.
25. Теория социальной работы / [Под ред. проф. Е. И. Холостовой]. – М. : Юристъ, 2001. – 268 с.
26. Hirsh E. D. Cultural Literacy (What Every American needs to Know) / E. D. Hirsh. – Boston, 1978.
27. Newendorp N. Uneasy reunions: immigration, citizenship, and family life in post-1997 Hong Kong / N. Newendorp. – Stanford University Press, 2008. – 299 с.
28. Riche P. Observation and its application to social work: rather like breathing / P. Riche, K. Tanner. – Jessica Kingsley Publishers, 1998. – 224 с.
29. Rosenberg G. Social workers in health care management: the move to leadership / G. Rosenberg, S. S. Clarke. – Routledge, 1987. – 159 с.

Рецензенти: к.пед.н., доцент Запорожець Г. В.;
д.пед.н., професор Гришкова Р. О.

© Діордієва А. В., 2011

Стаття надійшла до редколегії 28.03.2011 р.