

STUDY OF IMPORTANT PROFESSIONAL QUALITIES OF SOCIAL WORKER

DANIELA KRUMOVA

STUDENT IN THE MASTER'S PROGRAM
"REGULATION AND CONTROL IN THE SYSTEM OF SOCIAL ACTIVITIES"
DEPARTMENT OF "SOCIAL WORK"
AT KONSTANTIN PRES LAVSKY – UNIVERSITY OF SHUMEN

BULGARIA

ADKK@ABV.BG

ABSTRACT: THE ARTICLE PRESENTED A STUDY OF THE PERSONAL QUALITIES OF SOCIAL WORKER. APPLIED ARE GIISAN TEST AND SELF-ASSESSMENT QUESTIONNAIRE AMONG 100 SOCIAL WORKERS. THE RESEARCH SHOWS STATISTICALLY SIGNIFICANT DIFFERENCES AND STATISTICALLY SIGNIFICANT CORRELATIONS BETWEEN THE PERSONAL QUALITIES OF SOCIAL WORKER, HIS PROFESSIONAL EXPERIENCE AND EDUCATION.

KEYWORDS: PERSONAL QUALITIES, SOCIAL WORKER, GIISAN TEST, SELF-ASSESSMENT QUESTIONNAIRE.

Професионалните качества на социалния работник се разглеждат като проява психичните особености на личността, необходими за усвояването на специални знания, умения и навици, а също и за постигане на ефективност в професионалния труд.

Е. И. Холостова, П. Д. Павленок и В. И. Курбатов, обособяват личностните качества на социалния работник в три групи:

Към първата група се отнасят психофизиологичните характеристики, от които зависят способностите за извършване на дадения вид дейност. Към втората група се отнасят психичните качества, характеризиращи социалния работник като личност. Към третата група се отнасят психолого-педагогическите качества, от които зависи ефекта на личното обаяние.

Качествата от първата група отразяват изискванията към психичните процеси (усещане, възприятие, памет, въображение, мислене, внимание), психичните състояния (умора, апатия, стрес, тревожност, депресия), емоционалните и волевите прояви (сдържаност, безразличие, настойчивост, последователност, импулсивност). Тези качества определят общата годност на човека за професионална дейност в сферата на соц. работа. Когато се касае за специалисти в социалната сфера, то при подбора на персонала следва да се оцени цялостния образ на личността, в чието формиране съществена роля играят от една страна опита за работа с хора, а от друга - нагласите и ценностните ориентации на кандидата.

Към втората група се отнасят психичните качества, като самоконтрол, самокритичност, самооценка на собствените постъпки, а също, качества за стрес, устойчивост – физическа тренираност, самовнушаемост, умение за превключване и контрол на емоциите.

Към третата група качества се отнасят: комуникативност (умение за бързо установяване на контакт с хората), емпатия (улавяне на настроеността на хората,

разкриване на техните нагласи и очаквания, съпреживяване на техните нужди), атрактивност (външна привлекателност на личността), красноречие (умение за убеждаване чрез думи) и др.

Според др. класификация се разграничават шест групи професионално значими качества на личността на социалния работник:

- Професионална компетентност: високо образователно равнище и култура, владение на професионално значими знания и умения;
- Доброжелателно отношение към хората: доброта, любов към хората, отзивчивост, състрадание, желание да се помогне;
- Организационно – комуникативни способности: комуникативност, умение да се повлияе върху позицията и убежденията на клиента, атрактивност, харизматичност;
- Нервно – психическа издръжливост: работоспособност, енергичност, инициативност, упоритост при постигането на целите;
- Отношение към себе си: адекватна представа за собствената личност, умение за решаване на собствените проблеми, увереност в собствените сили самокритичност;
- Висок морал: безкористност, честност, порядъчност, отговорност, висока нравственост. [1, с. 272-273]
- Според Д. Джон за да може да работи ефективно в повечето ситуации социалния работник трябва да притежава десет основни качества на личността:
- Емпатия. Емпатията е способност на социалния работник да се идентифицира или косвено да изпита ситуация на друг човек. Съпричастността е както интелектуален и емоционален процес, което улеснява разбирането и желанието да се помогне на другите и да се решат техните проблеми. Повечето социални работници са съпричастни по природа, в действителност, емпатия е една от основните причини хората да избират тази професия.
- Поставяне на граници. Освен, че трябва да е съпричастен, социален работник трябва да има способността да поставя граници и да приема ограниченията на това, което може да бъде постигнато за определен период от време. Естеството на тази предизвикателна професия може да бъде всепоглъщащо, особено за тези, които усещат че тяхната работа никога не е истински свършена. Поставянето на границите и „крайгълните камъни” може да помогне на социалния работник да има по-лесно приемливи очаквания.
- Активно слушане. Способността да се слуша внимателно, задаването на уместни въпроси и да поддържането на диалог, е жизненоважна за консултативния аспект на социалната работа. Начина, по който, социалния работник установява доверие, „отворя врати” и открива важни подробности за индивидите, които търсят неговата помощ, му помага да разбере техните уникални обстоятелства.
- Социална възприемчивост. В допълнение към получаването и обработката на вербалната информация, социалния работник трябва да бъде чувствителен към езика на тялото, социалните сигнали и културно- поведенческите модели на клиентите. Докато някои клиенти могат ясно да посочват своите нужди и да работят целенасочено за тяхното решаване, на други им е по-трудно да се изразят с думи, което изисква проникателния социален работник, да "чете между редовете", за да интерпретира техните неизказани мисли и чувства.

- Самосъзнание. Социалните работници получават обратна информация за своята работа от страна на клиентите, супервизорите и други източници, но няма заместител на самооценката. Да си способен да оцениш собственият си труд и да работиш за неговото подобряване (като същевременно се вземат предвид обективни критики и похвали) е безценно умение.
- Организиране. От социалните работници често се изисква, да се справят с претоварен график, тежки съдебни дела и огромна документация. Успешното управление и приоритизиране на логистичните аспекти на работата може да помогне за оптимизиране на работния график и осигуряване на време за пълноценна работа с клиенти.
- Координиране. Способността за координиране на комуникацията и действията между множество страни е важна част от ролята на социалния работник по посредничество между потребители и доставчици на социални услуги.
- Убеждаване. Независимо дали става дума за оказване на помощ на клиента за промяна на поведението, мотивиране на медицински работник за предоставяне на услуга или убеждаване на застраховател в необходимостта от направените разходи, способността да се влияе или да се подтикват хората към действия е неизбежна за всеки социален работник.
- Сътрудничество. Активното сътрудничество може да осигури алтернативно, взаимно удовлетворяващо решение на проблема. Способността за водене на преговори, правене на компромиси и добра работа с другите, е от съществено значение за координиране на усилията, изисквани в социалната работа.
- Релаксация и сваляне на напрежение. Социалната работа е дълбоко удовлетворяваща професия, но също може да бъде изключително стресираща. За да продължи да бъде ангажиран и ефективен в работата си, е наложително социалния работник да се възползва от личното си време, като се фокусира върху и погрижи за собствените си нужди. Оставянето на работата в офиса и активната почивка са важни, за благополучието на социалния работник и клиентите му. [2]

Целта на изследването е да се анализират професионално значимите личностни качества на социалните работници.

Хипотеза: Предполага се, че съществуват статистически значими зависимости и различия между личностните качества на социалните работници и, че тяхната специалност и стаж оказват влияние върху изследваните характеристики.

Задачи:

1. Да се изследват качествата на личността на социалните работници, като се приложат „Гийсън - тест” и анкета за самооценка на соц. работник.
2. Да се потърсят статистически значими зависимости и различия между личностните качества на социалните работници и тяхната специалност и стаж.

Субект на изследването са 100 социални работника, работещи в различни социални структури, намиращи се на територията на Област Шумен и Разград.

Приложени са два въпросника: „Гийсън – тест” [3, с. 268-269] и- „Анкета за самооценка на социалния работник”,

За анализ на резултатите са използвани следните статистически методи:

1. Статистически метод за установяване на надеждността на методиката на В. М. Русалов – „Алфа на Кронбах”.

2. Хи-квадрат (Chi-square tests) за търсене на връзка между две качествени променливи;
3. Т-тест (T-tests) за търсене на статистически значими различия между средните стойности на един и същ показател в две отделни групи.
4. Регресионен анализ за изследване на причинно-следствените отношения между скалите.

За съставената анкета за самооценка на социалния работник алфата на Кронбах (α), има стойност 0.753. Тази стойност е висока и показва, че скалата е достатъчно надеждна.

Резултати от Гийсен-тест.

Социален резонанс. В изследването преобладават средните оценки по скалата „социален резонанс“ при 43% от социалните работници. Те нямат затруднения при печеленето на симпатии, но не са сигурни доколко околните ги приемат, уважават и ценят техния труд.

Има статистически значими зависимости между социалния резонанс и проявите на доминантност ($P=0.0001$), интрапсихичен самоконтрол ($P=0.0001$), настроение ($P=0.0001$), екстровертно – интровертна нагласа ($P=0.0001$), социална потентност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.015$).

Доминантност. По тази скала 65% от анкетиранияте получават средни оценки. Не винаги успяват да проявят достатъчно търпение, понякога встъпват в конфликти с околните, но са склони и на отстъпки, понякога имат затруднения при работата в екип, не са сигурни в лидерските си способности.

Отчетени са статистически значими зависимости между проявите на доминантност и интрапсихичен самоконтрол ($P=0.0001$), настроение ($P=0.0001$), екстровертно – интровертна нагласа ($P=0.0001$), социална потентност ($P=0.004$) и професионален стаж ($P=0.0001$).

Интрапсихичен контрол. 56% от социалните работници са средни оценки по тази скала. Независимо от придобитият опит в работата не винаги успяват да се отпуснат в присъствието на други хора, не срещат трудности при извършване на продължителна еднообразна работа, амбициозни са и държат на реда.

Установени са статистически значими зависимости между проявите на интрапсихичен самоконтрол и настроение ($P=0.0001$), екстровертно – интровертна нагласа ($P=0.0001$), социална потентност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.0001$).

Настроение. Повечето от социалните работници (68%) са със средни оценки по тази скала. Преобладава позитивен емоционален фон, изразяващ се в добро настроение, здраве, спокойствие, загриженост за другите, но в определени случаи промяната във външните условия на живот им влияят силно и са склони към гневни изблици.

Съществуват статистически значими зависимости между проявите на настроението и екстровертно – интровертна нагласа ($P=0.0001$), социална потентност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.001$).

Екстровертно – интровертна нагласа. Със слабо изразена екстровертна нагласа са 70% от изследваните лица. Склони са да контактуват, общуват, доверяват на околните, да дават израз на емоционалните си състояния и могат да изградят близки отношения с другите.

Налице е статистически значима зависимост между проявите на екстровертно – интровертна нагласа и социалната потентност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.0001$).

Социална потентност. 57% от социалните работници са със слаба социална потентност, което означава, че в личен план те са способни да изградят дълготрайна, емоционално пълноценна връзка с партньора (фиг. 5).

Налице е статистически значима зависимост между проявите на социалната потентност и професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.011$).

Самооценка на социалния работник.

42% от социалните работници притежават добре развита **емпатия**, необходима за работата им, те съпреживяват и емоционално подкрепят клиентите си.

Съществуват статистически значими зависимости между проявите на емпатия и креативност ($P=0.0001$), способност за самооценка на професионалната дейност ($P=0.0001$), рефлексия ($P=0.0001$), способност за релаксация ($P=0.0001$), способност за организиране и координиране на професионалната дейност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.0001$).

46% от анкетираните проявяват умерена **креативност**, те са склонни да се впускат в търсене на нови методи и възможности за решаване на проблемите на клиента.

Налице са статистически значими зависимости между проявите на креативност и способност за самооценка на професионалната дейност ($P=0.0001$), рефлексия ($P=0.0001$), способност за релаксация ($P=0.0001$), способност за организиране и координиране на професионалната дейност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.004$).

48% от социалните работници имат добре развита **способност за самооценка на професионалната дейност**, те анализират своя работен ден и правят равносметка на успехите и неуспехите в работата.

Има статистически значими зависимости между способността за самооценка на професионалната дейност и рефлексия ($P=0.0001$), способност за релаксация ($P=0.0001$) и способност за организиране и координиране на професионалната дейност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.0001$).

42% от изследваните лица са с добре развита **рефлексия**, те са склонни да се самоанализират, да се учат от опита на околните и да го трансформират в собствен опит.

Отчетени са статистически значими зависимости между рефлексията и способност за релаксация ($P=0.0001$) и способност за организиране и координиране на професионалната дейност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.0001$).

40% от социалните работници са с относително добре развита **способност за релаксация**, те се опитват опитват да не пренасят служебните проблеми в личния си живот и да използват максимално добре личното си време за почивка.

Установена е статистически значима зависимост между способността за релаксация и способността за организиране и координиране на професионалната дейност ($P=0.0001$), професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.0001$).

На 55% от анкетираните служители им се налага да прилагат **организационни и координационни способности** в ежедневната си работа, тъй като еднакво често им се налага да работят с документация и клиенти.

Установена е статистически значима зависимост между организационни и координационни способности и професионален стаж ($P=0.0001$) и придобита специалност ($P=0.002$).

Резултатите от изследването показват, че професионално значимите качества на социалния работник са: социален резонанс, интрапсихичен контрол, основно настроение, екстровертно-интровертна нагласа, емпатия, креативност, способност за самооценка на професионалната дейност, рефлексия, способност за релаксация и организационни и координационни способности.

Професионално значимите качества на социалния работник, формират неговите професионални умения в ежедневната му дейност, повишават неговия професионализъм и облекчават трудовото му ежедневие. Завършилите специалисти с необходимото образование: социални дейности, социална работа, социална педагогика и др., са класифицирани и подготвени специалисти, които притежават нужните знания за по-ефективна професионална дейност.

В нашата страна няма единни държавни стандарти за заемане на длъжността „социален работник“. Всяка структура, свързвана с предоставяне на социално подпомагане и/или социални услуги по българското законодателство, назначава служителите си чрез вътрешни правила, по лична преценка на работодателя.

Голямата свобода която нашата държава дава на учрежденията при подбора и назначаването на кадри позволява в социалната сфера да работят хора със средно или висше образование, завършили разнородни специалности. Стои открит въпроса доколко така подбраните социални работници са в състояние адекватно да отговорят на високите изисквания поставени от тази професия.

REFERENCES

1. **Kholostova, E. I., 1998:** *Teorya sotshialnoy raboty.*, M.
2. **Joshua John, 2012:** <https://msw.usc.edu/mswusc-blog/10-skills-every-social-worker-needs/>
3. **Karagyzov, I., 2005:** *Psikhologicheska diagnostika na otkloneniyata v razvitiето I povedenieto na deteto i yunoshata*, Shumen.