

Психологическая культура взаимодействия социального работника с клиентом

В настоящее время Россия переживает сложный период своего развития. Накопленные политические и социально-экономические проблемы имеют свои негативные последствия: усиление расслоения общества по уровню доходов; задержка выплаты зарплаты приводит к увеличению малоимущих слоев населения; устойчиво увеличивается количество бездомных людей; велико число безработных. Проблемы в здравоохранении и образовании создают непростую социально-психологическую обстановку в стране. Растут пороки общества в виде наркомании, токсикомании, проституции.

Для разрешения данных проблем нужна такая организация социальной работы с населением, которая давала бы максимальный эффект. Для этого нужны квалифицированные кадры в органах социальной защиты населения, а т.к. деятельность социального работника относится к типу профессий «человек-человек», то личностно-психологические особенности социального работника выступают одним из важнейших факторов успешности его деятельности. Для выявления данных особенностей личности мы провели исследование работников сферы социальной защиты населения, в котором использовали тесты Кэттела и ММРІ. Были получены следующие результаты:

- у данной группы обследуемых достаточно высоко значение шкалы феминизма, то есть они обладают такими качествами как эмпатичность, сострадание, инициативность, шепетильность, корректность. Это объясняется, во-первых, тем, что все обследуемые – женщины, а в органах социальной защиты работают в основном женщины. Во-вторых, социальная работа весьма эмпатична по своей сути, она требует сострадательности, тонкости, чувствительности. В-третьих, россияне вообще в большинстве своем сензитивны и эмпатийны: отзывчивость, желание помочь несчастному, стремление к милосердию, благотворительности – эти качества издавна присущи русскому человеку.
- кроме того, работники социальной защиты населения повышено тревожны, поэтому им свойственны сензитивность, установка на конгруэнтные отношения с окружающими, эмпатичность, склонность к альтруистическим проявлениям. Высокая чувствительность и подвластность средовым воздействиям может в социальной работе

преобразоваться в такие качества, как повышенное внимание к клиентам, высокая чувствительность к страданиям других людей.

• у данной группы обследуемых высокий показатель по шкале шизоидности. Такие люди, по мнению А. Лоуэна, «обладают большой способностью испытывать духовные чувства: нежность, симпатию. Шизоид воспринимает себя как духовную личность, полную глубоких чувств, нежности, симпатии и т.д.» Как показывают исследования, такие работники нередко относятся к лучшим социальным работникам.

Выраженность данных шкал свидетельствует о наличии эмоционально-чувственной подструктуры личности, что порождает морально-эмпатический подтип профессиональной личности. Социальный работник морально-эмпатичной личности обладает рядом специфических особенностей, которые могут делать их как эффективными, так и малоэффективными в органах социальной защиты населения.

Одной из особенностей данного типа личности является их способность к идентификации, т.е. к отождествлению, уподоблению себя с клиентом. Как показали многочисленные исследования, данное качество стало основой взаимопонимания, сочувствия, сопереживания. При этом Роджерс говорил о необходимости сохранения определенной психологической дистанции между консультантом и клиентом. Клиенто-центрированный подход предполагает переживание вместе с клиентом, проживание его установок, но не в терминах эмоциональной идентификации, а, скорее в терминах эмпатической идентификации, когда консультант воспринимает отвержение, надежды и страхи клиента посредством погружения в эмпатический процесс, но без того, чтобы самому в качестве консультанта ощущать эти отвержения, надежды и страхи. В ином случае консультант уже не способен понимать клиента полно, т.к. для этого необходимо сохранять собственную объективность.

Проведенные нами исследования подтверждают данные утверждения. Существует так называемая «модель нормальной идентификации» в деятельности социального работника, которая достигается благодаря наличию устойчивости границ «Я», с одной стороны, и проницаемости, с другой стороны, что обеспечивает устойчивость и изменчивость «Я». «Нормальная идентификация» способствует формированию и проявлению трех составляющих эффективной деятельности социального работника с клиентом: эмпатии, конгруэнтности, безусловного позитивного принятия.

Высокий уровень идентификации социального работника с клиентом приводит к разрушению конгруэнтности как одной из личностных установок. Социальный работник постоянно общается с

людьми, обремененными разнообразными проблемами, постоянно имеет дело со страданиями людей, клиенты социального работника часто испытывают такие отрицательные эмоции, как агрессия, пессимизм, депрессия, но это те качества, которые не должен проявлять социальный работник в своей деятельности. Отождествление себя с этими эмоциональными состояниями и одновременная необходимость скрывать их приводят к сильной эмоциональной напряженности, что, в свою очередь, отрицательно сказывается на деятельности и личности самого социального работника. Отсутствие же идентификации социального работника с клиентом, т.е. отчуждение от него, или ее низкий уровень приводит к разрушению третьего компонента эффективной деятельности социального работника – это безусловное позитивное принятие клиента.

Существенный показатель профессионализма социального работника заключается в создании оптимального уровня взаимоотношений с клиентом. Важнейшее значение в формировании основ психологической культуры общения отводится периоду вузовской подготовки социальных работников.

© Молчанова Н.В., 2001

Т.И.Зубкова

Общая характеристика классификационных признаков дезадаптации

На сегодняшний день существует множество подходов к определению понятия «дезадаптация» и категорий дезадаптированных людей в работах Б.Н.Алмазова, А.В.Мудрика, В.П.Кашенко, Н.Вайзмана, М.А.Галагузовой и др. Обзор подходов к определению понятия дезадаптации и категорий дезадаптированных людей позволяет выделить некоторые современные тенденции в исследовании проблемы.

1. При определении понятия не выделяются типы и виды дезадаптации. Авторы указывают либо на причину дезадаптации (Б.Н.Алмазов, А.В.Мудрик, Н.Вайзман, В.П.Кашенко), либо на ее векторную направленность (школьная, семейная, социальная), либо на следствие дезадаптации (М.А.Галагузова, Г.Ф.Кумарина).

2. При анализе описанных категорий дезадаптированных людей можно проследить тенденцию, что в одних случаях доминируют факторы среды (семья, среда неформального общения, учебная деятельность в образовательных учреждениях и т.д.), в других случаях