

**Эзиешвили Эка Эдвардиевна**

кандидат психологических наук,  
заведующий кафедрой социальной работы,  
рекламы и социального права  
филиала Российского государственного  
социального университета в городе Сочи

**Санина Мария Константиновна**

кандидат педагогических наук,  
заведующий кафедрой теории и методики  
довузовского образования  
филиала Российского государственного  
социального университета в городе Сочи

## **СУЩНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПОРТРЕТА СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

---

### **Аннотация:**

*В статье рассматриваются основные составляющие психологического портрета специалиста по социальной работе. Прежде исследованию психологических особенностей специалиста не уделялось должного внимания, так как профессиональная подготовка социальных работников началась только в 90-е гг. Авторами выявлено, что личностные качества специалиста во многом определяют эффективность и успешность социальной работы.*

### **Ключевые слова:**

*личность, специалист по социальной работе, психологический портрет, качества специалиста.*

---

**Ezieshvili Eka Edvardievna**

PhD in Psychology,  
Head of Department for Social Work,  
Advertising and Social Rights,  
Sochi branch of  
Russian State Social University

**Sanina Maria Konstantinovna**

PhD in Education Science,  
Head of Department for Theory  
and Methodology of Pre-University Education,  
Sochi branch of  
Russian State Social University

## **THE ESSENCE OF THE PSYCHOLOGICAL PROFILE OF A SOCIAL WORKER**

---

### **Summary:**

*The article deals with the essence of a psychological profile of a social worker. The psychological characteristics of social workers haven't been studied thoroughly yet, since vocational training of social workers began only in the 1990s. The personal traits of social workers determine largely the efficiency and success of the social work.*

### **Keywords:**

*personality, specialist in social work, psychological profile, professional qualities of social workers.*

---

Вопрос исследования личности человека занимал ученых еще с древнейших времен. С выделением психологии как самостоятельной науки начали развиваться различные теоретические концепции личности. Среди этих концепций выделяют теорию интегральной индивидуальности, основоположником которой был пермский ученый В.С. Мерлин [1, с. 106]. Значимость данной теории заключается в том, что личность не рассматривается как обособленная характеристика индивидуальности, а выступает во взаимосвязи с деятельностью и способностями, что позволяет составить наиболее развернутый и полный психологический портрет специалиста по социальной работе.

Изучение профессионально-личностного облика социального работника является актуальным, так как именно личностные качества специалиста во многом определяют эффективность и успешность социальной работы.

Для изучения психологического портрета специалиста по социальной работе нами было проведено исследование социальных работников комплексного центра социального обслуживания населения в городе Сочи. При проведении исследования мы использовали методы наблюдения, анкетирования и тестирования.

В исследовании приняли участие 35 специалистов по социальной работе комплексного центра социального обслуживания населения «Милосердие» Лазаревского района города-курорта Сочи и 20 человек, обслуживаемых в данном центре. В целом объем выборки составил 55 человек в возрасте от 30 до 82 лет. Исследование проводилось с декабря 2013 г. по март 2014 г.

В результате проведенного исследования были получены следующие данные.

В ходе **наблюдения** была выявлена действительно важная роль индивидуально-психологических и коммуникативных особенностей социального работника. Процесс общения реализуется в беседах с клиентами, обращающимися за социальной помощью. Значимость в таких беседах приобретают не только вербальные, но и невербальные средства общения.

В соответствии с поставленными задачами нами была специально разработана анкета. С ее помощью выяснялось: часто ли клиентам приходится обращаться к социальному работнику; всегда

ли доброжелательно их встречают, когда они приходят со своими проблемами к социальному работнику; всегда ли внимательно выслушивают их просьбы, пытаются оказать реальную помощь.

Мы выяснили, что большинство клиентов часто обращаются к социальному работнику за помощью (75 %). 15 % респондентов ответили, что обращаются к социальному работнику «очень часто», «редко» и «очень редко» обращаются к социальному работнику соответственно по 5 % обслуживаемых. Следовательно, в социальной поддержке довольно часто нуждаются различные категории граждан.

Клиенты в большинстве случаев отзываются о доброжелательном отношении социального работника (90 %). 10 % ответили, что социальные работники чаще доброжелательно встречают своих клиентов, чем недоброжелательно. Отсюда следует предположить, что в деятельности социальных работников проявляется преимущественно доброжелательное отношение к клиентам, что является одним из показателей коммуникативных способностей специалистов, умения наладить человеческую коммуникацию (S – S) (субъект – субъект).

100 % респондентов указали на то, что социальный работник всегда внимательно выслушивает их просьбу. Таким образом, можно говорить о внимательном подходе социальных работников к просьбам своих клиентов, в котором реализуется такое профессиональное качество специалиста, как умение слушать другого.

100 % респондентов ответили, что социальные работники всегда стараются оказывать реальную помощь клиенту, что говорит об их профессионализме.

При исследовании категорий граждан, обращающихся за помощью к социальному работнику, мы выявили, что 40 % респондентов являются инвалидами; также 40 % респондентов являются пенсионерами; 10 % – ветеранами; 5 % – матерями-одиночками; еще 5 % относятся к другим категориям граждан.

Таким образом, мы видим, что за помощью к социальному работнику обращаются незащищенные слои населения, нуждающиеся в социальной помощи, большинство из которых являются пенсионерами и инвалидами.

Нами также был исследован возраст клиентов, нуждающихся в социальной помощи. Как видим из результатов, 65 % граждан, обращающихся за социальной помощью, находятся в возрастной категории от 70 до 79 лет; 15 % находятся в возрастной категории от 80 до 89 лет; 10 % респондентов в возрасте 50–59 лет и по 5 % граждан в возрасте 30–39 и 40–49 лет соответственно. Результаты исследования показывают, что категории граждан в возрасте от 70 до 79 обращаются за помощью к социальному работнику во много раз больше, чем другие категории граждан.

Мы можем сказать, что в центр обращаются люди преклонного возраста, немощные, имеющие различные болезни, одинокие граждане, которым необходимо оказать внимание и поддержку, проявить чуткость и отзывчивость, что и является необходимыми качествами личности социального работника.

При исследовании категории граждан, обращающихся к социальному работнику, по половой принадлежности, мы обнаружили, что женщины (75 %) обращаются за помощью к социальному работнику чаще, чем мужчины. Возможно, это можно объяснить тем, что женщины обращаются за помощью в связи со старческой немощью, одиночеством, психологическим старением, при расстройствах памяти, мышления, нарушении речевых функций организма и т. д. Мужчины же более скрытны и боятся говорить о своих проблемах. Таким образом, социальный работник как профессионал должен обладать еще и психологической компетентностью.

С целью изучения места индивидуально-психологических особенностей и коммуникативных способностей специалистов социальной работы в их психологическом портрете была дополнительно проведена батарея тестов.

Так, в ходе изучения общительности специалистов социальной работы был проведен тест «Оценка уровня общительности» по В.Ф. Ряховскому [2, с. 42]. Нами были получены следующие результаты:

1. 28,6 % социальных работников относится к людям с высокой степенью общительности. Они принимают участие во всех дискуссиях, охотно берут слово по любому вопросу, готовы взяться за любое дело, но не всегда могут успешно довести его до конца. К данной категории сотрудников коллеги относятся с некоторыми сомнениями и даже опаской.

2. 45,7 % весьма общительны. Они любопытны, разговорчивы, любят высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Любят знакомиться с новыми людьми, быть в центре внимания. Никому не отказывают в просьбах. Но данной категории работников недостает усидчивости, терпения при столкновении с серьезными проблемами.

3. У 11,3 % специалистов социальной работы выражена нормальная коммуникабельность. Они терпеливы в общении с клиентами, отстаивают свою точку зрения без вспыльчивости, без неприятных переживаний идут на встречу с новыми людьми.

4. 14,4 % специалистов социальной работы общительны, их не пугают новые проблемы, но с новыми людьми сходятся с оглядкой, в спорах и диспутах участвуют неохотно.

Таким образом, большинство социальных работников находится на оптимальном уровне общительности.

Для получения более полной картины понимания отношения специалистов к своим клиентам мы провели исследование уровня эмпатии (сопереживания), то есть умения поставить себя на место другого человека и способности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживание других людей [3, с. 83].

Сопереживание – это принятие тех чувств, которые испытывает некто другой так, как если бы они были нашими собственными. Эмпатия способствует сбалансированности межличностных отношений и делает поведение человека социально обусловленным. Для изучения эмпатии нами была использована методика «Эмпатические способности» В.В. Бойко [4, с. 164].

Исследование показало:

1. У 77 % специалистов социальной работы очень высокий уровень эмпатии, то есть у таких специалистов болезненно развито сопереживание. В общении они чутко реагируют на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Взрослые и дети охотно доверяют специалисту свои тайны и идут к нему за советом.

2. У 20 % специалистов средний уровень эмпатийности. Они чувствительны к нуждам и просьбам клиентов, эмоционально отзывчивы, общительны. Данная категория людей старается не допускать конфликтов, а находит компромиссные решения.

3. 3 % специалистов с заниженным уровнем эмпатийности. Эти сотрудники закрыты по отношению к клиентам в силу своих психологических качеств, замкнуты, хотя к работе относятся ответственно и добросовестно. Заниженный уровень эмпатийности связан с недостатком опыта.

Как видим, большинству социальных работников присуще чувство эмпатии, умение эмоционально откликнуться на проблемы своих клиентов (это в свою очередь подтверждают результаты анкетирования клиентов), что очень важно в их профессиональной деятельности. Следует отметить, что среди наших испытуемых не обнаружилось социальных работников с низким уровнем эмпатийности, которые находят трудным вступать в контакты с людьми и не находят взаимопонимания с окружающими.

При исследовании типологических особенностей специалистов социальной работы мы использовали методику, предложенную К. Юнгом [5, с. 220].

Нами были получены следующие результаты:

1. 28,6 % относятся к экстравертам («вывернутым наружу»). Они легки в общении, с высоким уровнем агрессивности, имеют тенденцию к лидерству, легко завязывают контакты, судят о людях по внешности, не заглядывают внутрь; к ним относятся холерики, сангвиники.

2. 5,7 % – интроверты («обращенные внутрь»). Они направлены на мир собственных переживаний, малоконтактны, молчаливы, с трудом заводят новые знакомства, не любят рисковать, имеют высокий уровень тревожности и ригидности; к ним относятся флегматики, меланхолики.

3. 65,7 % специалистов характеризуются понятием амбоверсии – промежуточным между экстраверсией и интроверсией, то есть они в меру «вывернуты наружу» и «обращены внутрь»: они достаточно общительны, не проявляют повышенной агрессивности, судят о людях и «по внешности», и одновременно с этим ценят их внутренний мир; в то же время они анализируют собственные переживания, в меру сдержаны в общении, у них оптимальный уровень тревожности и ригидности. Как видим, это достаточно сбалансированные личности, что так необходимо для деятельности социального работника. И таких специалистов среди наших испытуемых оказалось большинство.

В ходе проведенного исследования было выявлено, что средний возраст специалистов составил 40 лет. Среди них 18 человек являются дипломированными специалистами в области социальной работы, 13 человек – рядовые социальные работники, 3 человека – заведующие отделениями, 1 человек – заместитель директора.

Следовательно, можно сделать вывод, что вышеизложенные данные служат подтверждением результатов, полученных в ходе анкетирования клиентов, где, в частности, были высоко оценены следующие умения социальных работников: способность слушать собеседника, откликаться на его просьбы, оказывать реальную помощь.

Данные, полученные в ходе проведенного исследования, говорят о наличии всех качеств, необходимых социальным работникам, о высоком профессионализме и компетентности специалистов центра, о благоприятном социально-психологическом климате в коллективе и о доброжелательном отношении сотрудников к своим подопечным, а также о хорошей организационной профессиональной деятельности руководителей центра.

### **Ссылки:**

1. Дорфман Л.Я. Методологический анализ теории интегральной индивидуальности В.С. Мерлина // *Методология и история психологии*. 2008. Т. 3. Вып. 3. С. 106–121.
2. Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина : в 2 т. М., 2003. Т. 2.
3. Эзишвили Э.Э. Глоссарий по социальной работе. Введение в профессию «Социальная работа». Сочи, 2013.
4. Ануфриев А.Ф., Барабанщикова Т.А., Рыжкова А.Н. Психологические методики изучения личности : практикум. М., 2008.
5. Там же.

### **References:**

1. Dorfman, LY 2008, 'Methodological analysis of the theory of integral individuality VS Merlin', *Methodology and History of Psychology*, vol. 3, no. 3, p. 106-121.
2. Karelin, AA (ed.) 2003, *Psychological tests*, in 2 vols., Moscow, vol. 2.
3. Ezieshvili, EE 2013, *Glossary of social work. Introduction to the profession "Social Work"*, Sochi.
4. Anufriev, AF, Barabanszikova, TA & Ryzhkova, AN 2008, *Psychological methods of studying personality: a workshop*, Moscow.
5. Anufriev, AF, Barabanszikova, TA & Ryzhkova, AN 2008, *Psychological methods of studying personality: a workshop*, Moscow.