СЫКТЫВКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

# Заочное отделение

Специальность: “Социальная работа”

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по курсу “Психология”

на тему: Психологические черты, свойства и качества личности, необходимые для профессиональной деятельности социальному работнику.

Выполнил: студент 7110 группы. Порфирьев Р.В.

Преподаватель: Нагаев В.В.

Дата отправки работы в университет: 3.03.2003.

Дата регистрации работы:

2

ПЛАН

## ВВЕДЕНИЕ 3

**§ 1 Личностные качества социального работника** 5

**§ 2 Психические процессы личности** 11

§ 3 Качества, проявляемые социальным работником при общении с клиентом 15

Заключение 24

Литература 25

3

### ВВЕДЕНИЕ

## Психологическое познание имеет столь же древний характер, как и сам человек. Для того чтобы обосновать это утверждение нам просто необходимо вспомнить первых людей в истории, которые дали “толчок” к дальнейшему развитию психологии. Первое систематическое изложение психологических фактов дал **Аристотель**1в своём первом трактате под названием: “О душе”. Аристотель считал, что душа обладает растительной способностью, способностью размышления и пространственного движения. *Душа, как считал Аристотель – это не самостоятельная сущность, а форма, способ организации живого тела2.*

Растениям присуща только растительная способность, другим существам – способность ощущения и стремления. Все животные обладают, по крайней мере, одним чувством – осязанием. Стремление – желание, страсть, воля. Желание это есть стремление ко всему приятному и доброму. Позднее римский врач **Клавдий Гален** пытался доказать из опыта над животными, что мозг является органом ощущения и мышления. Он считал пневму, которая обеспечивала циркуляцию по нервам, носителем душевных процессов. Со второй половины 18 века немецким философом Христианом Вольфом был введён термин психология – наука о душе. На сегодняшний день психология получила более широкое применение во всех областях науки.

В последнее время растёт интерес к вопросам человеческого поведения и поискам смысла его существования. Руководитель изучает методику работы с подчинённым, родители посещают курсы по воспитанию детей, супруги учатся общаться друг с другом и “грамотно ссориться”, преподаватели решают, как можно помочь справится с эмоциональным волнением студентам и учащимся других учебных заведений.

Наряду с интересом к материальному состоянию или к бизнесу многие люди стремятся помочь себе и понять, что значит быть человеком. Стремятся разобраться в своём поведении, поверить в себя, в свои силы. Осознать непонятные стороны личности, сосредоточиться, прежде всего, на том, что происходит с ними в настоящее время. Наша задача в данной работе понять, в чём состоит актуальность профессии социального работника и что должен представлять собой социальный работник как личность для обеспечения нормальной жизни в обществе.

Современное российское общество подвергается сильным психологическим травмам. Количество людей, вынужденных обращаться к психологам, за последние 5 лет, возросло в 1,5 раза. Социальные катаклизмы вызывают синдром, который частично поражает нервную систему. Например, 41 – 50 % беженцев страдают от психических расстройств.

1 См.: Нагаев В.В. Лекции по общей психологии. Сыктывкар, 2000. С. 9

2 См.: Общая психология: Учебное пособие / Под ред. А.В. Петровского. М.,1986. С. 31

4

Психиатры утверждают, что 80 % выпускников детских домов имеют психические отклонения и являются их потенциальными пациентами3.

Нередко в помощи социального работника нуждаются люди, которые не могут решить свои проблемы из - за морального и физического состояния (престарелые, одинокие, инвалиды). У них, как правило, наблюдаются своеобразные тенденции в сфере психики: агрессия, депрессия и т.д.

Кроме того, к социальной помощи прибегают люди, которые не умеют или не знают, как найти правильный путь в решении проблемы, где найти силы для преодоления создавшихся трудностей.

Поэтому так остра необходимость развития системы психологической помощи населению, подготовки квалифицированных специалистов, владеющих технологией работы в этой области.

1 См.: Технология социальной работы: Учебное пособие./ Под ред. И.Г. Зайнышева. М., 2000. С. 102

5

**§1. Личностные качества социального работника.**

В самом начале параграфа надо заметить, что далеко не каждый человек пригоден для социальной работы. Определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая, в конечном счете, определяет его профессиональную деятельность и эффективность практической деятельности. Представление об абсолютной ценности каждого человека переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения как основы всей ценностной ориентации индивида. Многие из тех, кто собирается стать специалистом в этой области, могут обнаружить серьёзные «расхождения во взглядах» между собственными установками и системой ценностей социальной работы как профессии и как призвания. В этом случае им придётся посвятить себя какой – либо другой деятельности.

В свою очередь, тот, кто начнёт овладевать этой профессией, очень скоро осознает огромное воздействие на неё таких факторов, как политические силы, экономические условия, демографические тенденции и технический прогресс. Именно поэтому социальная работа была и остаётся одной из самых трудных. Она не всегда адекватно воспринимается общественным мнением и не всегда хорошо оплачивается, но является одной из самых одухотворённых и благородных видов деятельности человека.

Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему, которую он формирует. Некоторые социальные работники чувствуют себя как рыба в воде в конфликтных ситуациях, другие – в ситуациях сотрудничества и взаимопомощи. Одни умело общаются со слишком говорливыми клиентами, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие нет. Одни отзывчивы к детям, другие наоборот более чувствительны к людям пожилого возраста.

Поэтому роль личностных качеств социального работника несомненно велика в его профессиональной деятельности. Среди них можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обострённое чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства, уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и придти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социально адаптивности.

Личностные качества социального работника можно разделить на две группы. К первой группе относятся психофизиологические качества личности, от которых зависят особенности к данному виду деятельности. Ко второй – психологические качества, характеризующие социального работника как личность. К третьей группе – психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обоняния.

6

Качества первой группы, которые отражают психические процессы (восприятие, память, воображение, мышление). Психические состояния

(усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия). Внимание как состояние сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, настойчивость, последовательность, импульсивность) должны отвечать требованиям, предъявляемым к профессиональной деятельности социального работника. Некоторые из этих требований являются основными, без них вообще невозможна качественная деятельность. Другие требования могут играть, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто - то не отвечает психологическим требованиям, предъявляемым профессией, то отрицательные последствия такого несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны.

Психологическое несоответствие требованиям профессии особенно сильно проявляется в сложных ситуациях, когда требуется мобилизация всех личных ресурсов для решения сложной, чаще всего нестандартной задачи.

В работе с людьми необходимы собранность и внимательность, умение понять клиента. Не менее важное место занимают такие волевые качества, как терпение, самообладание и т.д. Без этих ведущих для данной профессии характеристик психики также невозможна эффективная работа.

Чем труднее для освоения профессия, чем более значима она в социальном отношении, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, применяемых в качестве основы профессиональной пригодности. Когда же дело касается специалиста социальной сферы, то при подборе кадров следует оценивать целостный образ личности, в формировании которой существенную роль играет опыт работы с людьми и ценностные ориентации кандидата.

Ко второй группе качеств относятся такие качества, как самоконтроль, самокритичность, самооценка своих поступков, а также стрессоустойчивые качества – физическая тренированность, самовнушаемость, умение управлять своими эмоциями.

К третьей группе относятся: коммуникабельность,\* эмпатичность,\*\* аттрактивность, красноречие и другие.

Определение личностных качеств социального работника предполагает опору на теоретическое обоснование процесса профессионального самоопределения. В зарубежной психологической литературе существует множество теоретических «конструкций», направленных на то, чтобы субъект правильно выбрал профессию. Среди них теория Т. Парсонса, который считает, что для этого необходимо: ясное понимание «себя», своих способностей, интересов, стремлений, возможностей; знание требований и условий для достижения успеха; адекватное соотнесение первых двух факторов. Однако такое понимание выбора имеет ряд недостатков. Прежде всего, он понимается как одномоментный акт, что предполагает упрощённое представление о человеке, отрыв его от конкретного процесса труда

\*умение быстро устанавливать контакт с людьми.

\*\* улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий.

7

Одна из наиболее популярных теорий – концепция Д. Сьюпера, который рассматривает профессиональное становление человека как длительный жизненный процесс; оно формируется под взаимодействием ряда факторов высшей среды, среди которых первостепенное значение отводится субъективным факторам. С точки зрения Д. Сьюпера, процесс профессионального становления индивидуально своеобразен и определяется неповторимостью тех условий, в которых он протекает. Вместе с тем в нём можно выделить ряд типичных этапов (рост, поиск, уточнение, стабилизация и спад). Большое место он в профессиональном определении он отводит процессу самопонимания личностью себя как работника.

В отечественной психологической литературе выбор профессии исследуется с позиций деятельного подхода, разработанного в трудах С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова и других исследователей, что предполагает анализ всех психических явлений субъекта. В профессиональном самоопределении важную роль играют не столько объективные факторы (семья, школа, группы сверстников), сколько субъективные. Одним из решающих субъективных факторов, определяющих выбор профессий, являются интересы личности.

Как динамическая тенденция интерес описывается рядом характеристик: содержание, широта, глубина, устойчивость. Профессиональный интерес характеризуется большой интенсивностью внимания, волевых усилий, эмоциональных переживаний. На этом уровне субъект принимает решение превратить своё «хобби» в профессию. В формировании профессиональных планов важное место принадлежит способностям, которые следует учитывать при выборе профессии. Таким образом, социальная работа как профессия требует основательной подготовки и постоянного совершенствования специалистов в этой области.

Национальная ассоциация социальных работников США выработала профессиональные нормы, которыми руководствуются социальные работники, и разработала кодекс этики социального работника, где указываются его основные обязательства:

*Я считаю своей главной обязанностью служение интересам и благосостоянию индивида или группы, которых я обслуживаю, и это включает действия по улучшению социальных условий жизни и быта клиентов.*

*Я выступаю против дискриминаций по признакам пола, расы, цвета кожи, религии, возраста или национального происхождения в общении с людьми, в своей работе буду добиваться прекращения и ликвидации такой дискриминации в предоставляемых услугах, в трудовых соглашениях, в практике предпринимательства.*

*Я отдаю предпочтение своей профессиональной ответственности, а не своим личным интересам.*

*Я принимаю на себя ответственность за качество и количество предоставляемых мною услуг клиентам. Я уважаю конфиденциальность клиента. Я ответственным образом использую сведения, полученные мною в работе с клиентами.*

8

*Я отношусь с уважением к сведениям, точкам зрения и действиям коллег по работе и использую соответствующие каналы для выражения своих суждений по этим вопросам.*

*Я практикуюсь в социальной работе в рамках общепринятых знаний и компетенции моей профессии.*

*Я признаю свою ответственность за свой вклад в фонд знаний и опыта в сфере социальной работы.*

*Я принимаю на себя обязанность в защите интересов общины против неэтичных поступков и поведения отдельных индивидов или организаций.*

*Я готов предоставлять соответствующие профессиональные услуги в чрезвычайной общественной обстановке.*

*Я чётко и публично провожу различия между заявлениями, как индивида, так и представителя организации.*

*Я поддерживаю принцип необходимости профессионального образования для профессиональной работы.*

*Я принимаю на себя ответственность за создание и поддержку условий в социальном агентстве, которые позволяют социальным работникам вести себя в соответствии с данным кодексом.*

*Я оказываю своими знаниями и умениями поддержку программам улучшения социального благосостояния*1.

«Наша работа не только, а может быть и не столько, профессия… это – судьба, наша судьба, судьба людей, которым мы по долгу службы помогаем. Человеческий контакт с ними чаще всего уже не прекращается… Мы уже как бы не можем не общаться, не помогать друг другу, жить друг без друга»1.

Это слова, сказанные одним из шведских специалистов, в полной мере отражают суть деятельности социального работника, его место в обществе и отношение к своей обычной, но очень гуманной профессии.

Социальный работник профессионально помогает людям, поэтому он должен иметь навыки педагогической деятельности. Знания, умения и навыки социальной работы составляют фундамент педагогической культуры специалиста социальной сферы. К числу её структурных элементов также относят психолого – педагогическую направленность личности, педагогические способности и мастерство, искусство делового общения и культуру служебного поведения.

Предпосылкой для формирования педагогической культуры социального работника являются его педагогические способности. Их задатки считаются врождёнными. Они проявляются в склонности человека работать с людьми, проявлять к ним интерес, терпение, выдержку и т.д. Но задатки ещё не сами способности, а лишь анатомо-физиологические способности, лежащие в основе их развития. Как и всякие другие особенности личности, они могут стать её сформировавшимся качеством, при условии, если личность постоянно работает

См.: Социальная защита семьи и детей (зарубежный опыт). М., 1992. С.75

9

над ними. Педагогическая способность предполагает такую черту как психологическая наблюдательность. Она проявляется в умении дать характеристику объекту, выявит его сильные и слабые стороны, предположить реакцию клиента на оказываемое на него воздействие. Хорошо развитая наблюдательность сильна в сочетании с даром педагогического предвидения. Точная диагностика состояния клиента – лишь изначальная сторона дела. Социальный работник должен видеть конечный результат, итоги предпринимаемых действий. Работая с человеком, он обязан предвидеть последствия своей деятельности и заранее прогнозировать их. Педагогическое предвидение помогает смоделировать этапы работы, учесть основные проблемы и возможные противоречия.

Педагогической наблюдательностью обычно обладают люди с развитым творческим воображением и гибким умом. Возникающие в социальной работе ситуации, как правило, неповторимы и каждый раз требуют нового подхода к их разрешению. Педагогические способности раскрываются, если социальный работник досконально знаком с технологией осуществляемого воздействия и обладает необходимыми для этого знаниями. Без психолого-педагогических знаний нет педагогического мастерства, включающего в себя педагогический такт и технику.

Эти понятия характеризуют комплекс навыков и умений, необходимых для применения знаний педагогики и психологии в работе с людьми. Основной навык социального работника – интервьюирование.\* Его различают по двум признакам:

а) стандартизированное интервью – когда исследуемому задаются заранее намеченные по определённой программе вопросы и ответы обычно фиксируются на специальной карте или таблице и т.д.

б) нестандартизированное интервью – когда исследуемому задаются вопросы произвольной формы, всесторонне охватывающие проблему какого – нибудь исследования.

Этот навык предполагает знание того, как разговаривать с человеком, имеющим ту или иную проблему, чтобы он (или она) чувствовали себя в безопасности и могли раскрыться. Социальный работник должен уметь помочь клиенту, создав нужную обстановку, способствующее доверию, получению необходимой информации. Понятие «клиент» может подразумевать не только одного человека, но и семью, группу, организацию, общину.

Для социального работника важен и навык самообладания. Здесь он рассматривается, как показатель социальной зрелости личности. Самообладание не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. С учётом того, что социальному работнику приходится бывать именно в таких ситуациях, то ему просто необходимо развивать в себе способность к самообладанию.

\* Исследование проблемы при помощи вопросов и ответов.

10

Эти и другие навыки объединяются понятием «психологическая техника». Эффективность её применения будет гораздо выше, если сольётся в единое целое с педагогическим тактом.

Это понятие рассматривается в педагогической литературе как соблюдение принципа меры в общении с людьми. Педагогический такт проявляется в способности улавливать малейшие изменения в настроении и психологическом состоянии клиента.

Известный русский педагог К.Д. Ушинский не проводил различий между педагогическим и психологическим тактом. Он считал, что такт является педагогическим потому, что речь идёт о выборе методов воздействия на человека. Но вместе с тем такт является и психологическим, потому что выбор метода воздействия зависит от психологических особенностей объекта воздействия.

В жизни педагогический такт проявляется в самых разнообразных формах, но прежде всего в вежливости, внимательности, доброжелательности, чуткости и т.д. У одних людей он вырабатывается быстрее, у других медленнее. Это зависит от уровня педагогической наблюдательности и предвидения, а также от общей культуры и жизненной позиции личности. В процессе общения педагогический такт выступает в качестве регулятора, как фундаментальных, так и межличностных взаимоотношений между людьми.

Важнейший путь овладения педагогическим тактом – постоянный самоконтроль и самоанализ в любых ситуациях. При этом полезно учесть замечание А.С. Макаренко: «Хотя люди понимают, что их воспитывают, но никто не хочет подвергаться специальным педагогическим процедурам. Тем более люди не любят, когда с ним беседуют о пользе воспитания и морализуют каждую фразу»1.

В том и проявляется искусство социального работника, чтобы не выставлять на первый план свою воспитательную функцию, а действовать советом, добрыми пожеланиями, личным участием в решении проблем клиента.

1 Макаренко А.С. Сочинения. В 7 т. Т.5. С. 92

11

**§2. Психические процессы личности.**

В вышеизложенном параграфе упоминалось о первой группе качеств, которые необходимы социальному работнику. Теперь остановимся подробнее на том, от чего зависят эти качества, попытаемся охарактеризовать их.

**Восприятие**. *Восприятием является отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при непосредственном воздействий их на органы чувств.*

Знания об окружающем нас мире при непосредственном контакте с ним мы получаем не только через ощущения, но и через восприятие. Обе эти формы отражения представляют звенья одного единого процесса чувственного познания. Они неразрывно взаимосвязаны, но каждая имеет свои отличительные особенности. Если в результате ощущения человек получает знания об отдельных свойствах, качествах предмета (кто-то положил руку мне на плечо), то восприятие даёт целостный образ предмета или явления (моя подруга положила руку мне на плечо).

«Восприятие – это реконструкция мира», - утверждают гештальтпсихологи. Эта теория трактует восприятие как спонтанный, т.е. сам по себе возникающий процесс, и фактически устраняет существование ощущений как перцептивного отражения отдельных качеств и свойств предмета, так и явлений окружающего нас объективного мира.

**Виды восприятия.** Восприятие различается по двум видам в зависимости от преобладающей роли того или иного анализатора в отражательной деятельности.

Можно говорить о зрительном восприятии (когда перед социальным работником сидит клиент), слуховом восприятии (слушая рассказ клиента), об осязательном восприятии (когда лишившейся зрения человек пытается представить лицо собеседника).

Любое восприятие определено деятельностью перцептивной системы, т.е. не одного, а нескольких анализаторов. Значение их может быть неравнозначно: какой-то из анализаторов является ведущим, другие дополняют функции восприятие предмета или явления. Так, на лекции, слушая преподавателя, ведущим является слуховой анализатор. Однако одновременно мы видим преподавателя, следим за тем, что он говорит и пишет на доске, делаем конспекты в тетради. В этом случае при ведущей роли слухового анализатора мобилизуется деятельность зрительного, двигательного, кожного и других анализаторов, но психическая деятельность будет по преимуществу занята слуховым восприятием.

Наблюдаются также и проявления сложных видов восприятия, если одинаково интенсивно мобилизуются несколько различных анализаторов. Так, например, при просмотре передачи по телевидению возникает зрительно-слуховое восприятие.

В сложных видах восприятия ведущая роль принадлежит моторике. При просматривании предметов глаз совершает множество движений; при осязательном восприятии ведущим становится движение рук.

12

Восприятие различается по видам и зависит от воспринимаемого объекта. Говорят о восприятии пространства, времени, движений, предмета, речи, музыки, восприятии человека человеком.

**Память.** *Под определением памяти следует понимать отражение прошлого опыта, заключающееся в запоминании, сохранении и последующем воспроизведении и узнавании того, что раньше было сделано*1*.*

Память является основой психической жизни личности. Без сохранения следов воздействовавших раздражителей каждое ощущение или восприятие переживалось бы как впервые возникшее. Человек перестал бы ориентироваться в окружающей среде. Мышление предполагает управление оператором понятий и представлений. Создание образов в воображении не возможно без создания представлений, преобразуя которые можно создать нечто новое. Для того чтобы оперировать представлениями и понятиями необходимо хранить их в памяти. Целостность человеческого «я», осознание себя как личности с определённым отношением к миру, с устойчивыми интересами, мотивами, потребностями невозможно без памяти. Клинические наблюдения показывают, что «человек без памяти» перестаёт быть личностью; он автомат, действующий под влиянием примитивных потребностей и сиюминутных внешних стимулов.

По материалу, который запоминается, сохраняется и воспроизводится, выделяют образную (зрительная, слуховая, двигательная и др.), словесно-логическую и эмоциональную память (память на чувства).

**Воображение.** *Психический процесс создания образов предметов, ситуаций, обстоятельств путём приведения имеющихся у человека знаний в новое сочетание.*

Воображение возникло у человека в ходе трудовой деятельности. Предвидеть результаты труда можно было только «забежав вперёд» тех дел, которые совершались в данный момент.

Например, хорошо знающий клиента социальный работник может «забежав вперёд» смело задавать вопрос, уже зная реакцию собеседника.

Если при помощи восприятия человек узнаёт о свойствах, связях, явлений, существующих реально, то в воображении отражается и то, что есть, но недоступно по каким - либо причинам, и то, что было, но свидетелем этого человек быть не мог, и то, чего нет, но может быть. В воображении находит отражение и то, что никогда не произойдёт, никогда не сбудется. Иначе говоря, в фантазии человек выходит за рамки реального мира во времени и в пространстве: он может соединить и разъединить несоединимое и неразложимое, перемешать вещи, события, процессы из настоящего в будущее, в прошлое, из одного пространства в другое.

**Виды и приёмы воображения.** Различают два типа воображения – воссоздающее и творческое. В данной работе нас, конечно же, больше всего интересует творческое воображение.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 См.: В.В. Нагаев. Лекции по общей психологии. С.136

13

Творческое воображение – создание нового оригинального образа, идеи. В данном случае слово «новый» имеет двоякое значение: различают объективно новое и субъективно новое. Объективно новое – образы, идеи, не существующие в данный момент ни в материализованном, ни в идеальном виде. Это новое не повторяет уже существующего, оно оригинально. Субъективно новое – новое для данного человека. Оно может повторять существующее, но об этом человек не знает. Он открывает это для себя как оригинальное, неповторимое и считает его неизвестным для других.

Творческое воображение протекает как анализ (разложение) и синтез (соединение) накопленных человеком знаний. При этом элементы «кирпичики», из которых строится образ, занимают иное положение, иное место по сравнению с тем какое они занимали ранее. В новом сочетании элементов возникает новый образ. Результат творческого воображения может быть материализирован, иначе говоря, на его основе трудом человека создаётся вещь, предмет, но образ его может остаться на уровне идеального содержания, поскольку реализовать его в практике невозможно.

**Приёмы творческого воображения.** Принято различать несколько приёмов творческих образов. Наиболее простым является *агглютинация.*\* Этот приём состоит в том, что берутся части двух или нескольких предметов, процессов и они соединяются так, что получается образ нового предмета. Этим приёмом создавались мифические образы у древних народов (кентавр: туловище быка, шея и голова – верхняя часть человеческого тела; русалка: туловище и голова женщины, хвост – рыбы).

Агглютинация широкого распространения не имеет: при её помощи довольно редко удаётся образ, который затем воплощается в реальную вещь. Однако он часто используется, когда дело ограничивается фантазией, когда нет надобности обращать образ в реальный предмет.

Примером создания творческих образов является аналогия. Её сущность состоит в том, что строится образ, в чём-то похожий на реально существующую вещь, живой организм, действие. На принципе аналогии возникла специальная инженерная наука – бионика. Известно, что бионика выделяет некоторые свойства живых организмов как биологических моделей и предлагает их для создания механизмов. Так были созданы ныне действующие приборы разного назначения (локатор – аналог с органами ориентации летучей мыши, электронный глаз - «отпрыск» глаза леопардовой лягушки).

Аналогия может быть близкой, непосредственной и отдалённой, ступенчатой. Например, внешний вид самолёта очень напоминает парящую птицу. Это самая близкая аналогия. Вертолёт – отдалённая аналогия с птицей.

Творческие образы создаются при помощи анкетирования и преувеличения. Первое сводится к тому, что в создаваемом образе какая – либо часть, деталь выделяется, особенно подчёркивается. Писатель-юморист изображает действующее лицо, ситуацию, заострив то, что принадлежит осмеянию, должно

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* с греч. – Склеивание.

14

вызвать чувство юмора.

Приём преувеличения несколько отличен от акцентирования. Если акцентирование – подчёркивание части объекта, заострение, обнажение её, то преувеличение распространяется на весь объект, на всю ситуацию.

Для примера можно вспомнить сказку Салтыкова-Щедрина – «История одного города».

Наиболее сложный приём творческого воображения – типизация. Художники, писатели, скульпторы в большей мере опираются именно на неё. Чтобы произведение было жизненно правдивым, автор должен в персонаже, ситуации выразить не единичное лицо или событие, а типичное, много раз повторяющееся, наиболее распространённое. Типизация – сложный процесс разложения и соединения, в результате чего выкристаллизовывается зримый образ (человека, его дела, взаимоотношения между людьми). По этому поводу А.М. Горький писал: «Как строятся типы в литературе? Они строятся, конечно, не портретно, не берут какого-нибудь отдельного человека, а берут настроения и из них создают Обломова, Онегина, Фауста, Гамлета и т.д. Всё это обобщённые типы». Типизация как приём воображения близко примыкает к мышлению, и практически бывает трудно расчленить их в акте создания типического образа.

Воображение является существенной составной частью творческого процесса, проявляющегося в различных сферах человеческой деятельности. Тот или иной приём создания творческих образов используется в зависимости от цели, стоящей перед человеком, от материала, содержания фантазии, от богатства знаний. Например, в инженерном деле, видимо, большее значение имеет аналогия, в изобразительной деятельности – акцентирование, типизация, в литературном деле – типизация.

15

**§ 3. Качества, проявляемые социальным работником при общении с клиентом.**

Работа с людьми, переживающими тяжёлую утрату - трудна и требует большого напряжения и душевных сил. Создать верный климат бывает нелегко: тяжёлая утрата – глубокое личное переживание, которое может по-разному затронуть скорбящего. Часто реакция людей на горе непредсказуема. Люди, переживающие горе, становятся очень уязвимыми в результате потери, их нужно оберегать, стараться облегчить боль.

Цели консультации и терапии тяжёлой утраты сложны, и при установлении отношений с теми, кто переживает горе, следует учитывать некоторые исключительные условия:

* нет «правильного» или «неправильного» способа переживать горе (у любого человека душа болит так, как болит только у него). Это нормально – испытывать разные чувства при утрате: «жутко чувствовать себя, или быть в чрезмерном напряжении, прятаться и плакать, хотеть ругаться и кричать… Нормально почувствовать… облегчение». Поэтому необходимо позволить человеку горевать так, как получается у него, слушать и принимать его без осуждения;
* поскольку мы не можем изменить случившегося, то мы должны принять, как данность то, что не можем помочь человеку сразу перестать чувствовать боль; горе преодолевается только со временем;
* не возможно сразу предложить способы решения проблемы потому, что таких способов нет;
* во время работы с людьми, переживающими тяжёлую утрату, самое лучшее, что им можно предложить, - это мы сами; мы просто должны быть рядом и выслушать человека;
* также необходимо знать о своих собственных реакциях на горе, чтобы понять, что испытывает клиент, переживающий утрату;
* нужно проявить искреннее сочувствие; нельзя чтобы клиент чувствовал поверхностное, неглубокое отношение к себе, к своей проблеме; формальное сочувствие не принесёт необходимого ему облегчения;
* нужно быть готовым к агрессии, а иногда и к молчанию со стороны собеседника; не принимать злобу на свой счёт: она скорее всего – часть горя;
* стоит подбадривать человека объяснением, что тяжёлые чувства являются частью горя, они естественны и неизбежны;
* есть необходимость соблюдать дистанцию; собственные чувства могут отражать те чувства, которые испытывает потерпевший (если слишком близко принять их к сердцу), и тогда вряд ли можно сохранить позицию помогающего.

Чтобы помочь потерпевшим утрату необходимо знать, как люди переживают

горе. Несмотря на его личностный характер, всё же можно проследить процесс,

16

который проходят люди. Он состоит из нескольких стадий и заключается в следующем:

**Первая стадия – шок.** Эта стадия обычно наступает непосредственно вслед за утратой и может не наступить, если умерший долго и тяжело болел. Чувство, которое ассоциируется с этой стадией – *оцепенение*, что может выразиться в потерянности, нерешимости, отчуждении, чувстве одиночества, нерациональном поведении.

Проявляется в различных симптомах: дрожь, стеснение в груди и горле; сильная физическая и душевная боль; глубокие вздохи, слёзы и всхлипывания (может продолжаться от **нескольких дней до двух недель).**

**Вторая стадия – отрицание.** На этой стадии срабатывает механизм психологической защиты, который не даёт принять того, что произошло. Скорбящий может думать, что всё это кошмарный сон. «Завтра я увижу её снова», «В больнице что-то напутали». (Эта стадия может продолжаться **от смерти до двух недель.**)

На этой стадии может появиться протест. «Это – неправда», Почему это случилось именно со мной?», «За что мне такое выпало?» Появляется сильная тоска по умершему, возникает желание вернуть человека, ожидается его возвращение.

Симптомами могут быть нарушение сна, ночные кошмары, острая эмоциональная боль, отсутствие интереса к чему-либо.

Появляются навязчивые мысли об умершем, его идеализация. Возможны галлюцинации: умершего видят в толпе, слышат голос, чувствуют присутствие в доме.

Постоянными являются воспоминания. Особую значимость приобретают места и ситуации, связанные с ушедшим. Ничто не приносит удовольствия. Возникают ощущения предельной потерянности, беспокойства, попытки заполнить пустоту, например, в бесцельных хождениях по магазинам, чрезмерных тратах. Преобладающими чувствами становятся ненадёжность и страх.

**Третья стадия – озлобленность, злость.** (Эта стадия может длиться от 1 до 3 месяцев.) Вину в случившемся начинают искать в действиях других людей или в стечении неблагоприятных обстоятельств. «Довели» – основной лейтмотив мыслей. В представлении скорбящего за смерть несут ответственность родственники, члены коллектива, в котором работал умерший, начальство, больница, врачи.

На этой стадии возможно самообвинение. «Это я виноват (виновата), только я», злость по отношению к себе: «Если бы я не сказала ему в тот день, он бы не умер». Жизнь многогранна и поэтому в разные её периоды мы испытываем разные чувства к близкому человеку. Начинают вспоминаться случаи несправедливого отношения к умершему; понёсший утрату задаётся вопросами: «А всё ли я сделал для него?» Это происходит по тому, что в скорби происходит возврат к прошлому времени, которое было прервано смертью,

17

предпринимается попытка понять их значение в перспективе времени.

Скорбящий заверяет, что вёл бы себя совсем иначе, появись у него возможность вернуться в то время. Чувство отвергнутости, одиночества характерно для этого периода.

Возможна на этой стадии и парадоксальная реакция – обвинение умершего. «Как он мог это сделать?» Но это бывает преимущественно в случаях неожиданной, скоропостижной смерти.

**Четвёртая стадия называется – «надежда сторговаться»** Может иметь место какое-то магическое поверье, что если скорбящий будет думать и вести себя особым образом, то реальность смерти изменится. Но эта стадия больше имеет отношение к случаям, когда человек умирает и близкие надеются, что если они будут делать что-то особенное, например, перестанут ссориться, то ситуация изменится.

Трудный духовный процесс приводит к стадии *компромисса* с утратой, когда скорбящий начинает осознавать необратимость произошедшего.

На стадии *депрессии*, сопровождающейся комплексом негативных чувств (тоска, безнадёжность, безразличие, апатия), большую роль играют особенности реакции на изменившуюся ситуацию. Например, человеку, склонному заглушать болезненные воспоминания какой-либо деятельностью, «духовная» работа скорби может не помочь, ему может помочь активность. Отмечено, например, что женщины более склонны к навязчивым раздумьям, что усугубляет положение.

В случае затянувшегося или ненормального переживания горя может произойти обострение существующих проблем, чувство потери личности (из-за потери супружеского социального статуса). Возможна потеря друзей, избегание встреч с супружескими парами. Может произойти социальное изгнание.

При нормальном переживании горя человек к концу данного периода как бы «дозревает» для перехода к завершающей стадии скорби. Происходит смягчение чувства потери. Появляется радость в хороших воспоминаниях, становятся выносимыми воспоминания о годовщинах и праздниках, находится смысл во всех этих переживаниях, появляется ощущение, что выполняется работа преодоления горя. Происходит обретение смысла жизни (эта стадия может продолжаться **от 3 до 9 месяцев**).

**Пятая стадия – принятие.** Это относится к тому времени, когда человек смирился с фактом утраты и может продолжать жизнь, не забывая умершего, но и не давая горю сокрушать себя. Вновь обретается жизненное равновесие. Утрата больше не переживается как ужасная трагедия. Возобновляются исчезнувшие интересы, в том числе к работе. Человека всё больше и больше начинают занимать новые события, новые люди. **Происходит заживание душевной раны.** Перестраивается образ жизни, появляются новые интересы, увлечения, друзья. Возможна новая женитьба (замужество). Может углубиться религиозность или наступить более сочувственное отношение к другим людям и ситуациям. Но депрессия на этой стадии может и продолжиться, особенно у

18

пожилых людей. (Может потребоваться **1 – 2 года и дольше.** (При благотворных факторах эта стадия может наступить через 9 месяцев).

Несмотря на то, что в переживании горя можно разделить на стадии, это не означает, что процесс начинается именно на этой стадии и заканчивается точно на пятой.

Может быть правильнее рассматривать процесс переживания горя, как цикличный. Это предполагает прохождение через стадии. Для этого представим «колесо», в котором люди переживают горе снова и снова (например, когда они услышат любимую музыку или наткнутся на фотографию). В этом случае горе переживается как только что прошедшее.

Значительный процент людей, переживающих тяжёлую утрату, не нуждаются в помощи, особенно если рядом со скорбящим – его семья, близкие и друзья. В этом случае переживание горя проходит без особых психологических трудностей.

Итак, выяснилось, что со временем может произойти адаптация к случившемуся – делает своё дело так называемая «работа скорби», приводящая к изменению мыслей об ушедшем, снижению горечи утраты.

Однако существую самые разные реакции на тяжёлую утрату, например, некоторые люди не могут принять факт определённых тяжёлых утрат (родители часто не могут пережить смерть ребёнка).

Существуют **факторы, которые влияют на процесс переживания горя:**

* **характер смерти**. Она может быть внезапна и необычна. Например, в результате несчастного случая, бедствия. Такая смерть может подавить способность справиться с трагедией.
* **Неестественная смерть** может наступить в результате насилия, убийства;
* **Преждевременная смерть** может наступить в результате сердечного приступа, отравления. В таких случаях скобящий человек может думать о неправильности, несправедливости случившегося;
* **Неуверенность в утрате** – это происходит тогда, когда нет тела и переживающий утрату не хочет начинать воспринимать её, как реальность.

Нарушается траурный ритуал, в котором происходит символическое прощание с умершим, человек ещё не готов реалистично думать о смерти. Ритуалы очень нужны скорбящему для выражения сложных и глубоких чувств, связанных со скорбью. Может возникнуть чувство беспомощности, чувство чего-то незаконченного, нежелание смириться, желание разобраться – т.е. желание вернуть порядок в свою жизнь. Шок на такую смерть гораздо сильнее. Человеку бывает трудно поверить в этот факт.

Следующий важный фактор: **была ли смерть предотвратима? Где она случилась?** В зависимости от того, как люди воспринимают фактор смерти, будет зависеть, справятся ли они с чувством вины.

**Продолжительность**, например, смертельной болезни может повлиять на процесс переживания горя. Крайне долгий и очень короткий срок болезни могут ассоциироваться с длительным переживанием горя.

19

Существуют и другие факторы, которые ассоциируются с плохим исходом переживания горя.

* **Двойственность отношения к умершему.** Часто смешанные чувства могут привести к самообвинению, затягивающемуся чувству вины, злости по отношению к себе.
* **Крайняя зависимость от умершего.** Это может привести к сильной и болезненной тоске.
* **Предельная эмоциональная близость.** Это может привести к потере собственной личности.
* **Незаконность дел или отношений между умершим и потерявшим его.** Это может привести к чувству вины, злости и неспособности принять реальность утраты.
* **Психологические и психиатрические проблемы.** Тяжёлая утрата может подорвать и без того слабую способность справляться со стрессом.
* **Неспособность справляться с эмоциональными крайностями.** Для людей, не обладающих такой способностью, реакция на горе может оказаться слишком сильной, чтобы перенести её.
* **Люди, занимающие в семье предписанную им роль.** Например, роль «сильного» папы, может привести к развитию конфликта между собой и окружающими.
* **Многочисленные утраты.** Это может добавить новые стрессы тогда, когда человек совсем не готов к ним и менее всего их ожидает. И, тем не менее, вероятно, что он сможет справиться с этим.

Итак, эти факторы могут утяжелить переживание потери и сами по себе требуют особого внимания специалиста.

**Некоторые симптомы** указывают на «ненормальное» – необычное горе.

Во-первых, это видимое отсутствие горя. Это может означать, игнорирование смерти, неприятие её, онемение чувств.

Во-вторых, **подавление горя**, это может означать, что весь стресс проявился в физических симптомах, а потом в болезнях.

В-третьих, **отсроченное горе**. Человек не может принять эту ситуацию и как бы «откладывает» переживание. Это может длиться месяцы и даже годы.

**Искажённое горе**. Оно может проявляться как крайнее чувство злобы или вины, в то время как другие симптомы подавляются. «Почему я?» – боль воспринимается как несправедливость. Злость направляется на всех и вся: другие люди всё делают неправильно. Возникает зависть по отношению к семейным парам, избегание контактов с ними (в случае потери супруга). Может возникнуть обида на умершего.

**Затянувшееся или хроническое горе.** Оно может проявляться как острое страдание, затянувшееся на многие годы. Это может быть способом отрицания реальности утраты и как бы сохраняет человека в «живых» – ежедневным переживанием о нём.

20

Некоторые **особенности поведения** могут привлечь внимание специалиста к тому, что переживание горя затягивается:

* переживающий утрату говорит о ней так, как будто она произошла вчера;
* скорбящий отказывается выбросить или раздать кому-то личные вещи умершего;
* переживающий утрату развивает физические симптомы, подобные тем, которые были у умершего человека. Это может развиться в фобию на заболевание умершего.
* тяжёлая депрессия, сопряжённая с острым чувством вины и низкой самооценкой;
* переживающий утрату перенимает черты характера умершего;
* чья-то смерть рождает в человеке реакцию сильного горя;
* переживающий утрату мгновенно после смерти предпринимает в своей жизни радикальные изменения.

**Модели помощи людям, переживающим тяжёлую утрату.** Для установления позитивных отношений с человеком, переживающим горе, необходимо учитывать некоторые обстоятельства. Создать верный климат нелегко: он должен, с одной стороны, давать утешение, но и в то же время, побуждать к сознанию своих чувств, самоанализу. Дать возможность скорбящему выразить тяжёлые, взрывные эмоции. Вспышки гнева, злости, болезненной скорби и самообвинения, а также видимое отсутствие эмоции могут обостриться в ситуации горя больше, чем в любое другое время.

**Терапия утраты начинается с утешения и оказания поддержки и заканчивается постановкой человека лицом к лицу с проблемами дальнейшего собственного самоопределения**, если, конечно, человек к этому готов.

Необходимо понять природу утраты. Здесь может быть существенна скорее не действенная помощь, а лёгкая доступность в течение некоторого времени, в период наиболее интенсивной скорби, когда человек должен принять боль утраты.

При консультировании необходимо обращать внимание на такие ключевые действия:

* побуждать разговор об ушедшем и возможность выразить чувства;
* не удивительно, если человек будет повторять историю о смерти, повторение – это способ справиться с горем;
* дайте человеку информацию о том, что нормально в состоянии горя: например, могут возникнуть соматические симптомы, нарушение сна, плохой аппетит;
* позвольте человеку найти подходящую «передышку» от горя, не давая в то же время избегать процесса «работы горя».

**Роль специалиста, оказывающего помощь, заключается в том, чтобы распознать, на какой ступени переживания горя находится потерпевший, и работать на каждой ступени в заданном клиентом темпе.**

21

**Первая ступень** может быть названа изучением состояния скорбящего. Задача специалиста на этом этапе в том, чтобы **дать возможность потерпевшему рассказать историю своими словами.** На первой ступени, используя навыки активного слушателя (о них чуть ниже), специалист пытается изучить состояние скорбящего, оказывая ему в этом поддержку в виде сочувственного и эмпатийного слушания.

**Навыки, необходимые специалисту на данном этапе:**

* внимание к скорбящему;
* отражение чувств («Да, я Вас понимаю»);
* активное слушание скорбящего (пересказ услышанного своими словами; выделение основного в рассказе, фокусирование на главных моментах рассказа);
* соблюдение дистанции.

Было бы полезно специалисту, работающему с утратой, в ходе тренинговых занятий отработать навыки активного слушателя и невербального общения.

Например, для того чтобы, не отвлекать человека от мыслей непроизвольными движениями и мимикой, которая может показаться вашему партнёру не совсем соответствующей его состоянию, необходимо как можно точнее подстроиться к его позе, движению рук, ног, мимическим движением лица. Данная техника позволяет улучшить межличностное отношение и эмпатию путём **телесной подстройки**. Она снимает недоверие, «зажатость» первых контактов, даёт возможность почувствовать говорящему, что его «понимают».

Обычно мы не столько слушаем другого человека, сколько собственные чувства и мысли, которые возникают у нас в ответ на сообщение партнёра. Возникают мысли: «Чем я могу помочь?», «Что мне следует ответить?» В результате человек говорит о своём, а специалист о своём. Для специалиста, работающего с человеком очень важно научиться слушать партнёра. Самое лучшее, что ты можешь сделать для скорбящего, - это выслушать его, не осуждая и не оценивая. Умение слушать помогает нам развиваться духовно.

Существует три техники активного слушания:

* **повторение за говорящим,**
* **перефразирование,**
* **интерпретация.**1

**Повторение** – пересказ основных и наиболее значимых элементов рассказа. Мы воспроизводим высказывание партнёра в обобщённом, сокращённом виде, кратко формулируя самое основное в его рассказе. Начать можно с вводной фразы: «Ваши чувства в тот момент были…», «»Значит, вы подумали…», «Другими словами, вы поступили таким образом…».

**Интерпретация** – попытка вывести логическое следствие из высказывания

1 Глебович Т.М. Специалист по социальной работе – принципиально новая профессия// Социальная работа. 1992. №1. С.74

22

собеседника или выдвинуть предложения относительно высказывания.

Вводной фразой может быть: «Вы так посчитали, потому что, видимо…», «Если посмотреть на это так, то выходит, что…».

Надо помнить, что в нашей культуре дословное повторение произнесённой собеседником фразы подчас вызывает удивление и даже раздражение. Здесь необходимо, развивая навык мгновенной передачи мысли партнёра своими словами, использовать свой творческий потенциал, не искажая, конечно, мыслей собеседника. Перефразирование уже содержит в себе элементы интерпретации, которая в некоторых случаях может быть достаточно успешно (например, понравиться собеседнику неординарностью), а может восприниматься негативно. Слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация лишний раз убедить человека в том, что его никто не понимает.

В значительной степени наша способность понять партнёра зависит от точности задаваемых вопросов. Важно почувствовать возможности и ограничения двух типов вопросов – открытых и закрытых. **Закрытые вопросы** – это не те, на которые можно дать однозначный ответ: «да» или «нет». Например, «Вы прожили вместе 25 лет?», «Вы прожили в этом городе с такого-то года?» **Открытые вопросы** требуют развёрнутого ответа. Часто они начинаются со слов: «Почему?», Каким образом?», «зачем» и т.п. Например, открытый вопрос может звучать так: «Что вы чувствовали, когда узнали об этом?», «Каким вы видите своё будущее?» и т.п.

**Вторая ступень** может быть названа **«новое понимание».** Задача специалиста на этом этапе в том, чтобы дать возможность человеку проработать задачи скорби в своём темпе.

На этой ступени специалист пытается помочь продвинуться человеку к более глубокому пониманию собственной проблемы помогает увидеть непоследовательности, остановки, застревания в процессе переживания горя – путём тех же навыков активного слушания.

Если, например, горе приняло хронический оттенок, то на этой стадии следует попытаться установить:

* почему человек не может отказаться от этих отношений; необходимо поработать над проблемами, созданными отношением сильной зависимости;
* подумать над чувством вины; если чувство вине не обосновано, помочь человеку избавиться от него;
* если же чувство вины обосновано, подумать о том, как человек сможет с этим жить, может ли он как-то искупить свою вину;
* нет ли какой-то вторичной выгоды для человека от того, что он «держится» за своё горе (например, он вдруг может обнаружить, что о нём стали заботиться, его «замечают», а ранее этого ему не хватало»), и т.д.

**На этом этапе специалист должен, используя навыки первой ступени:**

23

* помочь человеку продвинуться вперёд к более глубокому эмпатийному пониманию;
* помочь в понимании непоследовательностей переживания горя;
* ставить лицом к лицу со сложными и болезненными проблемами;
* приводить новые точки зрения;
* активизировать постановку целей на будущее.

**Ступень третья,** называется **«побуждение к действию или переменам».**

Задача специалиста на этом этапе в том, чтобы поддержать клиента в его желаниях перемен в соответствии с планом поставленных целей и оценить его действия;

**Навыки, которые необходимы специалисту на этом этапе:**

* все навыки первой и второй ступеней;
* способность к разрешению проблем и принятию решений;
* способность оценить действия;
* способность изменить отношения к изменениям и переменам.

Процесс консультации – только часть процесса горя. Большая часть горя и траура человека будет проходить в естественно складывающихся обстоятельствах. Важно не расстраиваться, если подопечный сделает большой шаг вперёд в результате вмешательства кого-то другого, если он готов вернуться в свою прежнюю сеть поддержки. Надо сказать, что это одно из главных условий – эффективно завершить отношения поддержки.

24

Заключение.

В данной работе раскрывается личностный портрет социального работника. Раскрыты свойства психологических процессов, которые необходимыми в профессиональной деятельности социального работника.

Каждый специалист должен знать формирование личности, её свободы, ответственности за сохранение жизни, природы, культуры, нравственные обязанности человека по отношению к другим и к самому себе. Понимать природу психики, знать основные психологические функции и их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики, понимать значение воли и эмоции, потребностей и мотивов, а также бессознательных механизмов в поведении человека. Уметь дать психологическую характеристику личности, интерпретацию собственного психологического состояния, владеть простейшими приёмами психологической саморегуляции. Понимать соотношение наследственности и социальной среды, роли и значения национальных и культурно-исторических факторов в образовании и воспитании. Знать формы и методы психологической деятельности. Владеть элементарными навыками анализа учебно-воспитательных ситуации, определения и решения педагогических задач.

25

***Литература:***

1. Нагаев В.В. Лекции по общей психологии. Сыктывкар, 2000.

2. Общая психология: Учебное пособие / Под ред. А.В. Петровского. М., 1986.

3. Технология социальной работы: Учебное пособие./ Под ред. И.Г. Зайнышева. М., 2000.

1. Социальная защита семьи и детей (зарубежный опыт). М., 1992.
2. Макаренко А.С. Сочинения. В 7 т. Т.5.
3. Глебович Т.М. Специалист по социальной работе – принципиально новая профессия// Социальная работа. 1992. №1.
4. Жанетта Агеева. Как помочь людям пережить тяжёлую утрату// Социальная работа. 2002 №2.
5. Васильева Н.Ю. Психологический портрет социального работника // социальная работа. 1992. №5