

ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНА ЯКІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Знобей О. В.

викладач кафедри соціальної роботи і менеджменту соціокультурної діяльності

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка

вул. Роменська, 87, Суми, Україна

orcid.org/0000-0002-5295-7387

znobei@ukr.net

Ключові слова: *соціальна робота, компетентність, терпимість, емпатія, милосердя.*

Професія соціального працівника передбачає втручання соціальної роботи у відносини людей із їхнім оточенням, що сприяє позитивним соціальним змінам, вирішенню проблем у відносинах між людьми, мобілізації їхнього особистісного потенціалу. Місія соціальної роботи полягає у тому, щоб кожна людина була в змозі реалізувати свій потенціал, вести повне, насичене життя, а також відвернути порушення соціальних відносин.

Через це ми вважаємо, що сучасному фахівцю у сфері соціальної роботи вкрай необхідно опанувати ідеї й техніку професійного спілкування на засадах розуміння та поваги гідності клієнта, терпимого ставлення до його поглядів, стилю мислення, характеру поведінки, дій.

Саме толерантність повинна стати тією професійно важливою якістю особистості соціального працівника, що в сучасних умовах загострення суспільних відносин та збільшення фактів насильства спроможна зумовити досягнення ним вершин професіоналізму. Набувши її, майбутній соціальний працівник зможе визначити оптимальну стратегію професійної поведінки, що дасть змогу підвищити ефективність соціальної роботи, уникаючи конфліктних ситуацій між різними категоріями клієнтів. Під толерантністю ми розуміємо одну з норм поведінки людини, яка набуває все більшого визнання у сучасному світі, що викликає певний інтерес до визначення сутності цього поняття, винайдення ефективних форм і методів виховання толерантної особистості.

Особлива актуальність проблеми професійного становлення соціального працівника як носія демократичних цінностей, формування у майбутнього фахівця толерантності як професійно важливої якості, що відображає активну соціальну позицію та психологічну готовність до налагодження позитивної взаємодії з людьми або групами іншого соціального, релігійного, національного середовища, інших поглядів, стилів мислення та поведінки, зумовили вибір теми наукової статті.

TOLERANCE AS A PERSONAL AND PROFESSIONAL QUALITY OF A SOCIAL WORKER

Znobey O. V.

*Lecturer at the Department of Social Work and Management Socio-cultural Activities
Sumy State Pedagogical University named after A. S. Makarenko*

Romenska str., 87, Sumy, Ukraine

orcid.org/0000-0002-5295-7387

znobei@ukr.net

Key words: *social work, competence, tolerance, empathy, mercy.*

The profession of social worker involves the intervention of social work in the relations of people with their environment, which contributes to positive social change, solving problems in relations between people, mobilizing their personal potential. The mission of social work is to ensure that everyone is able to realize their potential, lead a full, fulfilling life, as well as avert violations of social relations.

Because of this, we believe that a modern specialist in the field of social work is essential to master the ideas and techniques of professional communication on the basis of understanding and respect for the client's dignity, tolerance of his views, style of thinking, behavior, actions.

It is tolerance that should become the professionally important quality of a social worker's personality, which in modern conditions of aggravation of public relations and increase of the facts of violence can cause him to reach the heights of professionalism. Having acquired it, the future social worker will be able to determine the optimal strategy of professional behavior, which will increase the effectiveness of social work, avoiding conflict situations between different categories of clients. By tolerance we mean one of the norms of human behavior, which is gaining more and more recognition in the modern world, which arouses some interest in defining the essence of this concept, the invention of effective forms and methods of educating tolerant personality. The special urgency of the problem of professional development of social worker as a bearer of democratic values, the formation of the future specialist tolerance as a professionally important quality that reflects an active social position and psychological readiness to establish positive interaction with people or groups of other social, religious, national environment, other views, styles thinking and behavior, led to the choice of the topic of the scientific article.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку нашої держави і на планеті загалом спостерігається загострення різноманітних за змістом і масштабом геополітичних, міжнаціональних, етнічних, екологічних, релігійно-моральних протиріч. Про це відкрито говорять державні діячі, політики, соціологи, представники різних сфер життя і діяльності: економіки, бізнесу, освіти, мистецтва, науки та культури. Протиріччя проявляються у загальнопланетарному і міждержавному масштабах, а також на рівні інтересів різних груп людей із полярними поглядами, переконаннями, віруваннями. Тому постає необхідність глибокого осмислення шляхів досягнення злагоди та прийняття системи цінностей, в основі якої лежать такі поняття, як «консенсус», «компроміс», «толерантність», «не насилля», «співчуття», «розуміння», «емпатія» тощо.

На нашу думку, конгломератом гуманних суспільних відносин у країні може стати соціальний працівник, тому що однією з основних цілей і духовно-моральних основ соціальної роботи є формування толерантних відносин у соціумі. Але якщо ми хочемо підготувати висококваліфікованого професіонала у сфері соціальної роботи, то необхідно, крім набуття знань, сформувати в людини толерантне відношення до інших людей, високі моральні якості, без яких неможливо говорити про гідність особистості і професії. Толерантність є важливим компонентом професійної компетенції будь-якого працівника сфери «людина – людина», але у зв'язку з окресленою специфікою роботи соціального працівника вона повинна бути основою його професійної свідомості. Соціальний працівник у своїй роботі зобов'язаний дотримуватися «Декларації принципів

толерантності», що була прийнята Генеральною конференцією ЮНЕСКО 16 листопада 1995 р. [2], навіть якщо деякі категорії клієнтів не викликають симпатії фахівця, а їхні політичні, релігійні і національні особливості, поведінкові стереотипи і зовнішність виявляються незвичними.

Толерантність як професійно важливу якість фахівця, що виявляє свою сутність як здатність сприймати без агресії відмінні від його власних судження, стиль життя, характер поведінки, зовнішність і будь-які інші особливості людей, які його оточують у сфері освітнього простору і соціокультурного середовища, шляхом установалення з ними відносин довіри, співпраці, компромісу, радості, товариськості, співпереживання та психологічного комфорту, розглядають такі вчені, як: В. Андрущенко, І. Бех, А. Богуш, І. Зязюн, Л. Кондрашова, В. Кравець, В. Кузь, В. Лозова, Ю. Мальований, І. Прокопенко, О. Савченко, О. Сухомлинська, Ю. Тодорцева, Н. Ярмаченко та ін.

Але, незважаючи на достатнє коло проведених досліджень толерантності як важливого компонента професійної компетенції працівника сфери «людина – людина», визначення місця толерантності в системі особистісно-професійних якостей соціального працівника потребує додаткового вивчення.

Метою статті є аналіз толерантності як особистісно-професійної якості соціального працівника.

Виклад основного матеріалу дослідження. На міжнародному рівні проблема формування толерантності (як у професійному, так і в загальнолюдському масштабі) була визнана у 1995 р. Генеральною Асамблеєю ООН. У рамках її розв'язання міжнародне співтовариство розпочало кампанію з мобілізації суспільної думки на забезпечення довгострокового впливу в усіх сферах, пов'язаних з освітою з питань толерантності. Серед важливих заходів цієї кампанії було проголошення 16 листопада Міжнародним днем толерантності, а також прийняття 28-ю сесією Генеральної конференції ЮНЕСКО 16 листопада 1995 р. Декларації принципів толерантності [2].

У пункті 4.2. статті 4 Декларації наголошується, що «виховання в душі толерантності слід розглядати як невідкладне завдання; у зв'язку із цим необхідно сприяти розробленню навчальних методик для формування толерантності на систематичній і раціональній основі, розкриваючи культурні, соціальні, економічні, політичні та релігійні чинники нетерпимості, що призводять до насильства і відчуження. Політика і програми в галузі освіти повинні сприяти поліпшенню взаєморозуміння, зміцненню солідарності та толерантності у спілкуванні як між окремими особами, так і між етнічними, соціальними, культурними, релігійними і мовними групами та націями» [2].

В Етичному кодексі соціальних педагогів (соціальних працівників) України визначено етичні принципи і моральні позиції людини (клієнта), фахівця (соціального працівника й соціального педагога) та суспільства (різних інститутів соціуму) в процесі їх взаємодії під час задоволення соціальних потреб клієнта. Автори Кодексу з-поміж інших цінностей соціальної роботи виділяють людську гідність і толерантність. Соціальний працівник має визнавати цінність кожної людини та її право на реалізацію своїх здібностей, на гідні умови життя й добробут, на вільний вибір життєвої позиції з умовою, щоб права однієї людини не перешкоджали реалізації інтересів і прав інших людей або груп [3].

Зокрема, фахівці у сфері соціальної роботи зобов'язані: поважати основні права людини, вказані у Загальній декларації ООН з прав людини і в інших міжнародних угодах, заснованих на цій Декларації; демонструвати пошану і доброзичливе відношення до всіх людей та поважати переконання своїх клієнтів, їхні цінності, культуру, цілі, потреби, переваги, взаємини і зв'язки з іншими людьми; захищати і підтримувати їхню гідність, урахувувати індивідуальність, інтереси і соціальні потреби своїх клієнтів на основі побудови толерантних відносин із ними; сприяти досягненню особистого добробуту і самостійності клієнтів, формувати та підтримувати в них шанобливе відношення до прав і свобод інших людей; поважати права своїх клієнтів в ухваленні рішень; гарантувати клієнтам безпосередню участь у процесі ухвалення рішень на основі надання повної інформації, що стосується конкретного клієнта в конкретній ситуації; гарантувати захист своїм клієнтам у цілях їхньої безпеки, а також безпеки їхнього соціального оточення [3].

У зв'язку із цим сучасний соціальний працівник як толерантна особистість повинен оволодіти новими професійними якостями з ознаками: впевненості в собі як у професіоналі через усвідомлення надійності своїх власних світоглядних і морально-етичних позицій у просторі соціальної роботи, що розгортає свою суть через діалог, опіку та співробітництво з клієнтами; відкритості, мобільності, соціальної активності й конкурентоздатності на ринку соціальних послуг за рахунок реалізації у сфері професійного спілкування рис контактності, доброзичливості, відсутності агресії й тривожності, терпіння, довіри, емоційної стабільності, високої емпатійності, поваги до іншої особистості; активного дослідника, діагноста, проєктувальника, організатора, диспетчера й ефективного менеджера навчально-пізнавального та культурно-дозвілєвого процесу.

Загалом у науковій літературі сформульований оптимальний набір особистісних якостей, необхідних соціальному працівнику та соціальному

педагогу в професійній діяльності, таких як: толерантність, відповідальність, принциповість, спостережливість, комунікабельність, коректність (тактовність), інтуїція, адекватність у самооцінці та оцінці інших, здатність до самоосвіти, оптимістичність, мобільність, гнучкість, гуманістична спрямованість особистості, співчуття до проблем інших людей [8, с. 11].

Також визначеними є психологічні «протипоказання» до соціальної роботи: відсутність інтересу до інших людей (егоїзм), запальність, різкість суджень, категоричність, незібраність, невміння вести діалог з опонентом, конфліктність, агресивність, невміння сприймати чужу точку зору (інтолерантність) [7, с. 16].

Ми згодні з ученими, які вважають професійно важливими якостями соціального працівника властивості особистості, які дають змогу з найбільшим ефектом і результативністю вирішувати основні завдання соціальної роботи. Серед них найважливішими, на думку фахівців у цій сфері [5; 6], є такі:

1. Професійна компетентність, визначувана не просто як сума знань, необхідних для надання професійної допомоги і послуг окремим особам, групам, організаціям або спілкам, а як певний рівень професіоналізму, невіддільний від сукупності особистісних властивостей і психологічних характеристик, які накладають неповторний відбиток на «професійний почерк», професійний стиль спеціаліста.

2. Типологічний підхід до вирішення професійних завдань на рівні професійного автоматизму під час аналізу конкретної ситуації, вирішення проблем клієнта, захисту його інтересів та інших відповідних способів взаємодії з людьми, які шукають допомоги і потребують її.

3. Міцність засвоєння професійних цінностей, таких як гуманність, справедливість, самовизначення, конфіденційність, антидискримінація, респектабельність, безкорисність і чесність у професійній діяльності.

4. Свідоме і розумне використання власних особистісних якостей і диференційоване застосування навичок спілкування у професійних цілях.

5. Відповідальність та самодисципліна, визнання і прийняття того факту, що професіонал може бути не зрозумілим іншими спеціалістами і йому у зв'язку із цим доведеться відстоювати свою позицію на користь клієнта на різних рівнях та в різних професійних і життєвих ситуаціях.

6. Глибока і щира зацікавленість у вирішенні проблем клієнта і позитивних результатах роботи.

7. Наявність якостей особистості, які дають змогу викликати до себе прихильність різних людей, довіру, бажання співробітничати, допомагати і водночас не дозволяти собою маніпулювати, пригнічувати себе як особистість і спеціаліста.

Зокрема, І. Зімня вважає, що особистісні якості фахівця у сфері соціальної роботи повинні органічно поєднуватися з уміннями і навичками за пріоритету особового компоненту. До особового компоненту, на її думку, належать психологічні особливості особистості: екстравертність, комунікативні схильності, концентрація уваги, здатність до вольової регуляції поведінки, хороша пам'ять та комплекс гуманістичних рис характеру. Це, передусім, толерантність, емпатійність, доброта, щирість, делікатність, такт, спостережливість, вдумливість, безкомпромісність, мужність, оптимізм і почуття гумору [4, с. 86].

На думку В. Келасьєва, параметрами професійно важливих якостей, які формуються в процесі вузівської підготовки соціальних працівників, є:

I. Характеристики фізичного і психічного здоров'я (визначаються за наслідками профілактичних медичних оглядів).

II. Усвідомленість професійного вибору: інтерес до професії; мотивація в її опануванні та власному професійному вдосконаленні; альтруїзм; бажання допомагати людям; усвідомлення складності майбутньої професійної діяльності, важких і неприємних боків професії, низького рівня зарплати; готовність до незручностей, дискомфорту, стресів; адекватне знання змісту професійної діяльності.

III. Ціннісні орієнтації особистості: гуманізм, чесність, порядність, щирість, справедливість, милосердя.

IV. Психологічні особливості особистості, риси характеру: толерантність, емпатійність, наполегливість, цілеспрямованість, самодисципліна, сміливість, відповідальність, самоконтроль, оптимізм, великодушність, інтелектуальність, акуратність, співчутливість, незалежність, раціональність, ввічливість, ініціативність, старанність [5, с. 51–52].

V. Бочарова виділяє основні блоки професійно важливих якостей, яких повинні набути майбутні фахівці у сфері соціальної роботи під час навчання у вищому навчальному закладі: професійна обізнаність; ставлення до людей; морально-етичні якості; організаторсько-комунікативні здібності; нервово-психічна витривалість [1].

Як бачимо, науковці з-поміж інших професійно важливих якостей соціального працівника виділяють саме толерантність, наголошуючи на важливості формування зазначеної якості у вищому навчальному закладі освіти.

Для отримання відповіді на питання: «Яким повинен бути соціальний працівник?» ми опитали 20 студентів I курсу навчально-наукового інституту Сумського державного педагогічного університету імені А.С.Макаренка спеціальності «Соціальна робота», які назвали декілька найбільш професійно важливих, з їхньої точки зору, якостей соціального працівника і відзначили, які якості необхідні, а які – недопустимі.

Серед найбільш професійно важливих якостей соціального працівника студенти відзначили:

а) доброту, любов до людей, людяність, відчуття співчуття і емпатію, терпіння і терпимість (толерантність) (53%);

б) високий професіоналізм, володіння знаннями з педагогіки, психології та ін. (29%);

в) комунікабельність (18%).

Також були названі такі якості, як: порядність (20%); чесність (18%); висока моральність (17,5%); відповідальність (16%); працездатність (15%); енергійність (14%); готовність до психологічного дискомфорту (12%); безумовне прийняття людини такою, якою вона є (11%); життєвий досвід і знання людини (10%); повага до людини (9%); послідовність і наполегливість (7%); ініціативність (5%).

Якості, які недопустимі в роботі соціального працівника: агресивність, жорстокість, злість (31%); невміння вирішувати конфліктні ситуації (26%); некомпетентність (21%); бездуховність, аморальність, ігнорування християнських заповідей (18%); зарозумілість, цинізм, заздрість (13%); байдужість, відсутність любові до людей, нечуйність до болю іншого (11%); грубість, хамство, дратівливість, нестриманість (8%); безвідповідальність, відсутність почуття обов'язку (6%); формалізм, бюрократизм (5%); авторитарність (3%); нечесність, кар'єризм, використання посади у своїх цілях, меркантильність, користоловство (2%).

Отже, з точки зору більшості опитаних студентів (53%), саме толерантність є найбільш професійно важливою якістю соціального

працівника. І ми із цим погоджуємося, оскільки вважаємо, що саме толерантність має бути інтегруючою особистісно-професійною якістю соціального педагога, тому що без її достатнього рівня прояву неможлива ефективна взаємодія спеціаліста й клієнта.

Висновки. Система особистісно-професійних якостей розглядається як складна структура. До основних особистісно-професійних якостей соціального працівника можна віднести професійну компетентність, відповідальність і самодисципліну, комунікабельність, стресостійкість та толерантність, яка містить низку таких характеристик, як: доброзичливість, уважне ставлення до іншого, безконфліктне спілкування, емпатійні здібності, товариськість, вміння слухати, комунікативна толерантність, діалогічне мислення, самоприйняття і прийняття інших.

Толерантність поєднує у собі багато особистісно-професійних якостей соціального працівника, але при цьому не є з ними тотожним поняттям. Толерантність – це та причина, ядро, суть, з якої ці і багато інших понять народжуються. Можна стверджувати, що таке різнобічне явище, як толерантність, характеризується комплексністю, складністю та протиріччями. Воно нерозривно пов'язане із соціальною сутністю людини та діє в рамках певної культури. Толерантність одночасно існує в стосунках Я і Ти, є загальнолюдською цінністю, психологічною основою спілкування, моральним принципом міжособистісної взаємодії, засобом досягнення спільності з «іншим» у вигляді психологічної діалогічної установки на досягнення цієї спільності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бочарова В.Г. Педагогіка соціальної роботи. Київ : Аргус, 1994. 208 с.
2. Декларація принципів толерантності. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_503 (дата звернення: 13.04.2021).
3. Етичний кодекс соціальних педагогів України. URL: <http://www.shool103.edu.kh.ua> (дата звернення: 26.04.2021).
4. Зимняя И.А. Подготовка социального работника как многоуровневый процесс. *Социальная работа*. 1992. № 6. С. 85–91.
5. Келасьев В.Н., Яковлева И.В., Полуэктова Н.М. Диагностика профессиональных способностей, система профессионального отбора социальных педагогов и социальных работников. Москва, 1994. 127 с.
6. Куличенко Р.М. Социальная работа и подготовка социальных работников в современной России. Тамбов : ТГУ, 1997. 288 с.
7. Ляшенко А.И. Профессиональное становление социального работника : автореф. дис. ... канд. психолог. наук. Москва, 1993. 16 с.
8. Мустаева В.А. Основы социальной педагогики : учебник ; 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Академический проспект ; Екатеринбург : Деловая книга, 2002. 416 с.

REFERENCES

1. Bocharova V.H. (1994) *Pedahohika sotsialnoi roboty* [The pedagogy of social work]. Kiev: Argus Publishing House. (In Ukrainian)
2. Deklaratsiya pryntsyypiv tolerantnosti [Declaration of the principles of tolerance]. Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_503 (accessed 13 april 2021).
3. Etychnyy kodeks sotsial'nykh pedahohiv Ukrayiny [The code of Ethics social teachers of Ukraine]. Available at: <http://www.shool103.edu.kh.ua> (accessed 26 april 2021).
4. Zimnyaya I.A. (1992) Podgotovka sotsial'nogo rabotnika kak mnogourovnevyy protsess [Training of a social worker as a multilevel process]. *Social work*. Output 6, pp. 85–91.
5. Kelas'ev V.N., Yakovleva Y.V., Poluéktova N.M. (1994) *Diagnostika professional'nykh sposobnostey, sistema professional'nogo otbora sotsial'nykh pedagogov i sotsial'nykh rabotnikov* [Diagnosis of professional abilities, the system of professional selection social educators and social workers]. Moscow. (In Russian)
6. Kulichenko R.M. (1997) *Sotsial'naya rabota i podgotovka sotsial'nykh rabotnikov v sovremennoy Rossii* [Social work and training of social workers in modern Russia] Tambov: TSU Publishing House. (In Russian)
7. Lyashenko A.I. (1993) *Professional'noye stanovleniye sotsial'nogo rabotnika* [Professional formation of a social worker]. Moscow
8. Mustayeva V.A. (2002) *Osnovy sotsial'noy pedagogiki: uchebnik dlya studentov vysshikh pedagogicheskikh uchebnykh zavedeniy* [Fundamentals of social pedagogy: a textbook for students of higher pedagogical educational institutions] Moscow: Akademicheskyy prospect; Yekaterinburg: Business book. (In Russian)