

С. О. РОЄНКО

М. УМАНЬ, УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ

## ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ПРОФЕСІЙНО НЕОБХІДНА ЯКІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Соціальний працівник працює в системі професійної діяльності «людина - людина», тому для належного виконання покладених на нього обов'язків, важливо не лише мати професійні знання, вміння та навички, але й розвивати певні особистісні якості.

Дослідники в галузі соціальної роботи в структурі особистісних якостей соціального працівника виділяють такі три групи:

1. **Психофізіологічні характеристики**, що визначають здібності до цього виду діяльності.

До них належать:

- *психічні процеси* (сприйняття, пам'ять, уява, мислення);
- *психічні стани* (втома, апатія, стрес, тривожність, депресія);
- *увага як стан свідомості*;
- *емоційні та вольові прояви* (стриманість, індиферентність, наполегливість, послідовність, імпульсивність).

2. **Психологічні якості**, що характеризують соціального працівника як особистість.

До цієї групи якостей належать:

- *самоконтроль*;
- *самокритичність*;
- *самооцінка власних вчинків*;
- *стресовитривалість* (фізична тренуваність, самонавіювання, вміння переключатися та керувати власними емоціями).

3. **Психолого-педагогічні якості** від яких залежить ефект особистої привабливості.

До таких якостей належать:

- *комунікабельність* (уміння швидко налагоджувати контакт із людьми);
- *емпатійність* (вловлювання настрою людей, виявлення їхніх установок і очікувань, співпереживання);
- *атрактивність* (зовнішня привабливість особистості);
- красномовність (вміння гарно, майстерно говорити, ораторський хист) тощо [1, с. 132–134].

Серед різноманітних індивідуальних якостей, якими має володіти соціальний працівник, базовою є толерантність як терпимість до чужих думок, вірувань, переконань, поведінки [2, с. 448]. Сформованість такої якості дає можливість сприймати клієнта таким, яким він є: з його інтересами, нахилами, сильними та слабкими сторонами, певним способом життя. Адже соціальний працівник зобов'язаний надати належну допомогу клієнту незалежно від його статі, віку, національності, віросповідання, мови, політичних переконань, статевої приналежності. Варто також наголосити, що толерантність з моралі добросовісної поведінки перетворилася в норму соціальної роботи, оскільки закріплена як один із семи принципів в “Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України” (9 вересня 2005 р.).

Без наявності такої якості як толерантність, яка є важливим підґрунтям для прийняття етичного рішення в професійній діяльності, неможлива ефективна робота соціального працівника.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вступ до соціальної роботи : навчальний посібник / [Семигіна Т. В., Мигович І. І., Грига І. М. та ін. ] ; за ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.
2. Педагогічний словник / [за ред. М. Д. Ярмаченка]. – К. : Педагогічна думка, 2001. – 514 с.