



www.volsu.ru

DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu7.2016.3.13>

УДК 316:364-7

ББК 60.561.7

**ЛИЧНОСТНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ СПЕЦИАЛИСТА
ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ КАК ДЕТЕРМИНАНТА
ЭФФЕКТИВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Галина Ивановна Петрова

Педагог-психолог,
Светлоярский центр социального обслуживания населения Волгоградской области;
магистрант кафедры социальной работы и педагогики,
Волгоградский государственный университет
petrova_9291406@mail.ru, srm@volsu.ru
ул. Мелиоративная, 3, 404171 р.п. Светлый Яр, Волгоградская область, Российская Федерация;
просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация

Олеся Александровна Гоманенко

Кандидат исторических наук, доцент кафедры социальной работы и педагогики,
Волгоградский государственный университет
gomanenko.olesya@mail.ru, srm@volsu.ru
просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация

Аннотация. В последние десятилетия проблема оптимизации социальной работы становится особенно актуальной, что определяется современным состоянием социальной действительности, реальной конкурентной средой, которая сложилась в сфере услуг. Это обусловлено, во-первых, обострением ряда социальных проблем, таких как дифференциация населения, безработица, появление беженцев и вынужденных переселенцев и т. д. Во-вторых, относительной молодостью социальной работы как науки, которая вынуждена одновременно и разрабатывать методологические основы данной области знания, и строить эффективную систему социальной помощи. И, наконец, в-третьих, запросами практики, которые за последние годы претерпели количественные и качественные изменения, что говорит не только о расширении числа нуждающихся в социальной защите, но и об усложнении их проблем. В этих условиях повышение эффективности организации социальной работы в целом и на отдельных ее уровнях, согласно авторам, может быть реализовано посредством обращения к личностным ресурсам специалистов. Поэтому в данной статье внимание сосредоточено на индивидуально-психологических осо-

бенностях личности специалиста, выявлена их взаимосвязь с предпочитаемой категорией получателей услуг и стратегией организации социального взаимодействия с ними. Представленные результаты открывают новые возможности для оптимизации социальной работы, поддержания ее конкурентоспособности в современном мире.

Ключевые слова: социальная работа, взаимодействие, стратегия, специалист по социальной работе, получатель социальных услуг.

Социальная работа как вид деятельности, направленный на решение социальных проблем различных слоев населения, а также на создание условий, необходимых для восстановления их нормального функционирования в социуме, может быть реализована на макро-, мезо- и микроуровнях. Так, на макроуровне социальная работа затрагивает общество в целом и выступает в качестве комплекса мер, направленных на поддержание должного уровня благосостояния граждан, обеспечение занятости, предупреждение социальных конфликтов и т. д., то есть как социальная политика. В рамках мезоуровня объектом социальной работы являются социально незащищенные слои населения, практическая деятельность с которыми основана на взаимодействии социальных служб, общественных и благотворительных организаций и направлена на осуществление различных видов помощи с учетом территориальной специфики трудностей. И, наконец, на микроуровне, о котором далее и будет идти речь, социальная работа представляет собой профессиональную деятельность, целью которой является содействие людям в преодолении жизненных трудностей посредством предоставления помощи, защиты и консультирования.

Структура социальной работы как целостная система на микроуровне образована следующими тремя элементами. Первой составной частью этой системы является объект оказания помощи, представленный получателем социальных услуг (далее – ПСУ). Это гражданин, признанный нуждающимся в социальном обслуживании, которому предоставляются социальные услуги. Прежде всего, это: малообеспеченная, неполная, многодетная семья; семья, находящаяся в социально опасном положении; семья группы риска; одинокий гражданин; ребенок-сирота; ребенок, оставшийся без попечения родителей; безнадзорный; безработный; гражда-

нин без определенного места жительства; несовершеннолетняя мать; длительно и тяжело больной человек; вынужденный переселенец; гражданин, привлекавшийся к уголовной ответственности; инвалид; ребенок-инвалид; ребенок с ограниченными умственными или физическими возможностями; беженец; несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении; беспризорный; ребенок; гражданин пожилого возраста.

Вторым элементом в структуре социальной работы является ее субъект – социальный работник. Это человек, осуществляющий функции по оказанию помощи нуждающимся с целью содействия им в преодолении трудной жизненной ситуации, поиске своего места в изменяющемся мире, ориентации в новых социальных отношениях и т. д. [6, с. 234]. Именно от него как профессионала напрямую зависит успешность организации социального взаимодействия, его оптимизация. Поэтому личностная и профессиональная компетентность специалиста в настоящее время все чаще привлекает внимание отечественных и зарубежных авторов.

На данный момент разработаны модели специалиста по социальной работе, включающие конкретные требования к его профессиональным и личностным качествам. Одна из таких моделей принадлежит Т.С. Базаровой [1, с. 78–79]. Согласно автору, структура профессиональной компетентности содержит специальный, социальный и личностный компоненты. Первый из них предполагает знание теоретических основ социальной работы, умение применять полученные знания на практике, наличие базовых профессиональных навыков и управленческих умений. Второй – знание региональных особенностей, умение адаптировать методы социальной работы к культурной среде клиента, наличие навыков профессионального общения, а также творческое отношение к своей деятельности. Третий ком-

понент охватывает личностные параметры специалиста (профессионально-этические качества, адекватная самооценка, эмоциональная устойчивость, потребности и мотивы деятельности и др.). Другие авторы выделяют в структуре профессиональной компетентности специалиста когнитивный, мотивационный, ценностно-смысловой, поведенческий и регулятивный компоненты.

Также внимание исследователей привлекают и отдельные компоненты профессиональной компетентности работника, в частности, личностный компонент. Так, Е.И. Холостова представляет три группы качеств [5, с. 272–273]. К первой относятся психофизиологические характеристики (особенности функционирования нервной системы и психики человека), которые определяют потенциальные или реализуемые способности к профессиональной деятельности. Вторую группу составляют психологические качества, характеризующие профессионала как личность (волевые, интеллектуальные качества и др.). К третьей группе относятся психолого-педагогические качества, определяющие степень привлекательности личности (коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, гибкость и др.).

Т.Д. Шевеленкова особое внимание уделяет эмоциональной стороне личности профессионала. По мнению автора, он должен обладать такими качествами, как экстравертированность, толерантность, эмпатичность, эмоциональная устойчивость, синергетический характер эмоциональных переживаний, оптимальный уровень тревожности [7, с. 25–32].

Определение «ключевых компетенций» специалиста по социальной работе не менее актуально и за рубежом. Так, в Германии в профиле компетенций работника выделяют два измерения [8]. Первое измерение содержит базовые компетенции, которые позволяют им действовать в различных плоскостях социальной практики. К ним относятся: компетенции вмешательства, определяющие способность эффективно и оперативно действовать в ситуации; компетенции оценки действий, предполагающие способность профессионала оценить собственный практический опыт и опыт коллег; наконец, способность размышлять с целью анализа актуального проблемного поля профессиональной деятельности.

Второе измерение включает центральные компетенции, которые характеризуют личность профессионала, а именно: личные компетенции и компетенции отношения, социальные и коммуникативные, системные, организационные, а также компетенции развития и учебные компетенции. Помимо перечисленных, к центральным относятся компетенции, генерируемые в рамках профессиональной практики: теоретические знания и методические компетенции, компетенции исполнения профессии, культурные и творческие компетенции.

В Швейцарии к специалистам в области социальной работы предъявляются следующие требования. Cyril Jäger указывает на две группы компетенций [9]. Первую группу составляют ключевые компетенции, которые характеризуют личность специалиста: профессиональное любопытство, коммуникативные навыки, гибкость, целостное мышление, инициатива и управление собственными ресурсами. Высокое развитие данных качеств способствует их переходу в профессиональные компетенции, которые образуют вторую группу. Здесь различают четыре области компетенций: деловые, методологические, социальные компетенции и самокомпетенции.

Наконец, третьим элементом в структуре социальной работы на микроуровне является активность, то есть взаимодействие. Это процесс обмена социальными действиями между его участниками. Активность предполагает их воздействие друг на друга, приспособление одного к действиям другого, а также достижение единства в видении проблемной ситуации и способах ее разрешения.

В этом процессе далеко не последнюю роль играют личностные качества специалиста, его ценности и интересы. Так, одни работники предпочитают строить взаимодействие с ПСУ на основе сотрудничества, другие достаточно уверенно чувствуют себя и в конфликтных ситуациях. Одни продуктивно работают с несовершеннолетними гражданами, другие – с пожилыми людьми. Таким образом, личность специалиста является важной детерминантой эффективной профессиональной деятельности, а привлечение личностных ресурсов профессионала является одним из перспективных направлений совершенствования социальной работы.

На сегодняшний день существует ряд исследований, посвященных изучению личности специалиста по социальной работе. Мы провели собственное исследование по данной тематике [4, с. 82]. Согласно полученным результатам большинство профессионалов демонстрируют высокое развитие моральных качеств, развитое чувство долга и ответственности, высокую нормативность поведения и жесткий самоконтроль, совестьливость. Они обладают конкретным мышлением, что говорит об ориентации на конкретную, реальную деятельность и возможных трудностях, возникающих при решении абстрактных задач. Также отмечаются приверженность традициям, консервативность и склонность к противодействию новым идеям. Специалисты по социальной работе имеют адекватную самооценку, что позволяет им реально оценивать свои потребности и имеющиеся ресурсы. Кроме того, им присущи целеустремленность, активность, деловая направленность, способность принимать самостоятельные неординарные решения, склонность к проявлению лидерских качеств. Во взаимодействии с окружающими людьми профессионалы характеризуются коммуникабельностью и дипломатичностью, терпимостью и эмоциональной выдержанностью. Они легко адаптируются и устанавливают межличностные контакты, открыты и готовы к сотрудничеству. Эмоциональная сфера специалистов отличается устойчивостью и сдержанностью в проявлении чувств. В то же время они доверчивы и способны сопереживать человеку. Также данной группе работников свойственна определенная расслабленность, спокойствие и невозмутимость. К аналогичным выводам пришли О.М. Никулина и Т.А. Юмашева, составившие обобщенный социально-психологический портрет личности профессионала [3].

Однако знания одних только личностных особенностей профессионала отнюдь не достаточно для оптимизации всего процесса социального взаимодействия на микроуровне. Поэтому мы решили выяснить, существует ли взаимосвязь между личностными характеристиками специалиста и выбором стратегии, согласно которой тот организует свою деятельность. Прежде определим, что представляет собой стратегия социального взаимодей-

ствия. Итак, стратегия социального взаимодействия – это план действий по эффективной организации процесса взаимодействия между его участниками (специалистом по социальной работе и ПСУ) для достижения общей цели. Согласно Г. Бернлеру и Л. Юнссон, которые значительное внимание уделяют действиям специалиста, различаются три группы стратегий действия [2], которые мы условно обозначили как социолого-, психолого- и комплексно-ориентированные стратегии организации социального взаимодействия. Подобная дифференциация обусловлена, во-первых, сферой, в которой находятся проблемы получателя, их спецификой; во-вторых, опытом и предпочтениями специалиста; в-третьих, особенностями формирования моделей, которые образовались путем адаптации социологических, психологических и социально-психологических концепций и практик к определенному социально-временному контексту и потребностям социальной работы.

В ходе исследования нами была выявлена взаимосвязь между индивидуально-психологическими особенностями личности профессионала и доминирующей стратегией организации социального взаимодействия на микроуровне. Так, специалисты, придерживающиеся социолого-ориентированной стратегии взаимодействия с получателем, характеризуются конкретностью мышления, то есть его направленностью к реальности, практике, способностью учитывать действительность во всех ее конкретных проявлениях. При этом они практичны, честны, добросовестно выполняют свою работу. Однако они беспокойны, излишне внимательны к мелочам. Комплексно-ориентированная стратегия свойственна людям чувствительным, интуитивным, мягкосердечным, толерантным, способным к эмпатии, стремящимся покровительствовать, но в то же время очень осторожным, тревожным, ожидающим внимания от окружающих. Также они характеризуются высоким интеллектом, абстрактным мышлением, проницательностью, организованностью, быстрой адаптацией к новым условиям деятельности. Работники, использующие психолого-ориентированную стратегию, активны, энергичны, собраны, обладают повышенной мотивацией, но вместе с тем раздражительны.

Поскольку была обнаружена достоверная взаимосвязь между индивидуально-психологическими особенностями личности специалиста и стратегией, согласно которой тот организует взаимодействие с получателем, мы сделали следующее предположение. Если каждая конкретная стратегия социального взаимодействия может быть наиболее эффективной при работе с определенной категорией граждан, то, скорее всего, существует и взаимосвязь между личностными особенностями профессионала и предпочитаемой им категорией получателей услуг. Данное предположение мы проверили в ходе эмпирического исследования, реализованного в феврале-марте 2016 г. на базе Волгоградского государственного университета, Светлоярского центра социального обслуживания населения (далее – ЦСОН), Центра социальной защиты населения (далее – ЦСЗН) по Светлоярскому району Волгоградской области и ЦСЗН по Кировскому району г. Волгограда. Выборка составила 55 человек в возрасте от 20 до 59 лет, в том числе 32 студента ВолГУ, обучающихся на выпускных курсах бакалавриата и магистратуры по направлению подготовки «Социальная работа», 16 социальных работников Светлоярского ЦСОН, 2 специалиста ЦСЗН по Светлоярскому району и 5 сотрудников ЦСЗН по Кировскому району.

По результатам данного исследования действительно была обнаружена взаимосвязь между индивидуально-психологическими особенностями личности специалиста и предпочитаемой категорией ПСУ. Так, малообеспеченную семью как оптимальную для работы категорию получателей склонны выбирать люди кроткие и застенчивые, чувствительные и мягкосердечные, способные к сопереживанию, равнодушные к чужому горю; уступчивые и толерантные, тактичные и дипломатичные. Они ранимы, тревожны, малейшая неудача или замечание руководителя принимаются ими близко к сердцу и могут спровоцировать бурные эмоции. Такие специалисты ожидают от окружающих внимания, поддержки и помощи, но в то же время и сами готовы покровительствовать.

Следующая категория – неполная семья – наиболее популярна среди специалистов с высоким интеллектом, обладающих гиб-

ким мышлением, проницательных, организованных, способных к целостному восприятию проблемной ситуации.

Многодетная семья выходит на первый план у работников эмоциональных, импульсивных, энергичных и жизнерадостных. Это оптимисты: подвижные, веселые, словоохотливые, искренние и откровенные. Такие люди большое значение придают социальным контактам; они легки и динамичны в общении, быстро находят общий язык с окружающими, хорошо уживаются в коллективе и зачастую становятся лидерами. Однако они невнимательны, небрежно относятся к замечаниям в свой адрес.

В качестве объекта социальной работы семья группы риска оказалась наиболее привлекательной для специалистов спокойных, немногословных, обладающих адекватной самооценкой, то есть реально оценивающих собственные способности и возможности в решении жизненных задач. Это люди серьезные, практичные, последовательные, честные и добросовестные, строго следующие общепринятым нормам, вследствие чего нередко кажутся окружающим скучными и чопорными. При этом они зависимы от общественного мнения, испытывают потребность в групповой поддержке и одобрении, несамостоятельны и безынициативны. Кроме того, специалисты, предпочитающие данную категорию семей, склонны доминировать, властвовать, упрямы и непреклонны. В этом, а также в части практичности, добросовестности и следования нормам, они похожи с профессионалами, которые тяготеют к работе с несовершеннолетними, находящимися в социально опасном положении.

Семья, находящаяся в социально опасном положении, выбирается специалистами деятельными, активными, отзывчивыми – настоящими энтузиастами своего дела. Они искренни, добры, равнодушны, способны к эмпатии и пониманию, стремятся покровительствовать слабым. Также специалисты обладают адекватной самооценкой и лидерскими качествами, большое значение придают социальным контактам, коммуникабельны и артистичны.

Еще одними категориями получателей услуг, различными по предпочтению для со-

циальных работников, являются безнадзорные и беспризорные. Безнадзорный, то есть несовершеннолетний, контроль за поведением которого отсутствует, становится объектом социальной работы специалистов спокойных и молчаливых, рассудительных и серьезных, медлительных и задумчивых, склонных к самоанализу. Они пессимистичны в восприятии действительности, постоянно ждут подвоха, что проявляется в их осторожности. Напротив, люди, которых привлекает работа с беспризорными (не имеющими места жительства), энергичны, разговорчивы, эмоциональны, жизнерадостны, твердо верят в удачу.

Следующие категории клиентов – инвалид и ребенок-инвалид – выходят на первый план у добрых, сердечных, искренних, открытых, коммуникабельных специалистов, готовых к сотрудничеству. Они живые, естественные, доверчивые, эмоциональные и энергичные, легко адаптируются и в целом характеризуются оптимистичными взглядами на жизнь.

Одиноким гражданин как объект социальной работы наиболее популярен среди специалистов, обладающих высоким творческим потенциалом. Им свойственны эмоциональная нестабильность, чувствительность, интуитивность, способность к сопереживанию, артистичность и художественное восприятие мира. Они рассеянны, мечтательны, склонны идеализировать действительность, но вместе с тем добры, толерантны, ожидают внимания, симпатии и помощи от окружающих.

Гражданин пожилого возраста является наиболее привлекательной категорией получателей для специалистов робких, застенчивых и нерешительных; мягкосердечных, добрых, равнодушных к чужому горю; толерантных, деликатных и внимательных к окружающим. В то же время они проявляют сверхосторожность, сдержанность, строго придерживаются правил и предпочитают оставаться в тени.

Такая категория ПСУ, как безработный, занимает приоритетное положение в работе специалистов робких, застенчивых, неуверенных в себе, сдержанных, деликатных и внимательных к окружающим, коммуникабельных, конформных, ориентирующихся на мнение большинства и социальное одобрение. Они несамостоятельны и безынициативны. По

части общительности, конформности и следования общественному мнению данная группа специалистов похожа на своих коллег, предпочитающих помогать и поддерживать несовершеннолетних матерей.

Гражданина без определенного места жительства как оптимальную для работы категорию получателей склонны выбирать люди несамостоятельные, безынициативные, недисциплинированные, имеющие низкий самоконтроль и повинующиеся сиюминутным побуждениям. Они зависимы от мнения коллектива, нуждаются в групповой поддержке и одобрении.

Беженец как объект социальной защиты выходит на первый план у работников эгоцентричных, мечтательных, склонных идеализировать действительность, эмоционально нестабильных, напряженных, подозрительных, завистливых и концентрирующих внимание на собственных неудачах. Обладают высоким творческим потенциалом.

Таким образом, принимая во внимание личностные особенности специалиста, можно повысить эффективность социальной работы на микроуровне, то есть на уровне взаимодействия с получателем услуг. Подобная организация социальной работы, где учитываются особенности личности специалиста, с одной стороны, открывает возможности для оптимизации социальной работы посредством повышения качества социального взаимодействия, а с другой – обеспечивает профессиональный комфорт и гармоничное функционирование работников социальной сферы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Базарова, Т. С. Критерии профессионализма специалиста по социальной работе / Т. С. Базарова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2013. – № 5. – С. 78–82.
2. Бернлер, Г. Теория социально-психологической работы : пер. со швед. / Г. Бернлер, Л. Юнссон ; общ. ред. С. Ю. Горлова. – М. : Центр общечеловеческих ценностей, 1992. – 340 с.
3. Никулина, О. М. Социально-психологический портрет личности социального работника / О. М. Никулина, Т. А. Юмашева. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/206254/>. – Загл. с экрана.

4. Петрова, Г. И. Социальный работник: личностные и профессиональные компетенции / Г. И. Петрова, О. А. Гоманенко // Вестник магистратуры. – 2016. – № 1-5 (52). – С. 79–83.

5. Теория социальной работы / под ред. проф. Е. И. Холостовой. – М. : Юристъ, 1999. – 334 с.

6. Фирсов, М. В. Теория социальной работы / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 432 с.

7. Шевеленкова, Т. Д. О личностной характеристике социального работника / Т. Д. Шевеленкова // Социальная работа. – 1992. – № 5. – С. 25–32.

8. Die professionellen Kompetenzen von Sozialpädagogen/innen/innen // Ein konzeptioneller Rahmen. – Electronic text data. – Mode of access: http://www.vegjd.de/downloads/AIEJI%20conceptual%20framework_DE.pdf. – Title from screen.

9. Jäger, C. Thesis an der Hochschule für Soziale Arbeit / C. Jäger // Fachhochschule Nordwestschweiz, 2013. – Electronic text data. – Mode of access: <http://www.fhnw.ch/ppt/content/work/beziehungen-stationaere-erziehungshilfe/jaeger-cyril-2013-professionelle-beziehung-in-der-stationaeren-erziehungshilfe>. – Title from screen.

2. Bernler G., Junsson L. *Teoriya sotsialno-psikhologicheskoy raboty* [Theory of Social and Psychological Work]. Moscow, Tsentr obshchechelovecheskikh tsennostey Publ., 1992. 340 p.

3. Nikulina O.M., Yumasheva T.A. *Sotsialno-psikhologicheskiiy portret lichnosti sotsialnogo rabotnika* [Social and Psychological Portrait of the Social Worker Identity]. Available at: <http://do.teleclinica.ru/206254/>. (accessed April 20, 2016).

4. Petrova G.I., Gomanenko O.A. Sotsialnyy rabotnik: lichnostnye i professionalnye kompetentsii [Social Worker: Personal and Professional Competences]. *Vestnik magistratury*, 2016, no. 1-5 (52), pp. 79-83.

5. Kholostova E.I. *Teoriya sotsialnoy raboty* [Theory of Social Work]. Moscow, Yurist Publ., 1999. 334 p.

6. Firsov M.V., Studenova E.G. *Teoriya sotsialnoy raboty* [Theory of Social Work]. Moscow, VLADOS Publ., 2001. 432 p.

7. Shevelenkova T.D. O lichnostnoy kharakteristike sotsialnogo rabotnika [About the Personal Characteristics of the Social Worker]. *Sotsialnaya rabota*, 1992, no. 5, pp. 25-32.

8. *Die professionellen Kompetenzen von Sozialpädagogen/innen/innen. Ein konzeptioneller Rahmen*. Available at: http://www.vegjd.de/downloads/AIEJI%20conceptual%20framework_DE.pdf.

9. Jäger C. Thesis an der Hochschule für Soziale Arbeit. *Fachhochschule Nordwestschweiz*, 2013. Available at: <http://www.fhnw.ch/ppt/content/work/beziehungen-stationaere-erziehungshilfe/jaeger-cyril-2013-professionelle-beziehung-in-der-stationaeren-erziehungshilfe>.

REFERENCES

1. Bazarova T.S. Kriterii professionalizma spetsialista po sotsialnoy rabote [Criteria of Professionalism of the Social Worker]. *Vestnik Buryatskogo gosudarstvennogo universiteta*, 2013, no. 5, pp. 78-82.

PERSONAL POTENTIAL OF THE SOCIAL WORKER AS A DETERMINANT OF THE EFFECTIVE PROFESSIONAL ACTIVITY

Galina Ivanovna Petrova

Educational Psychologist,
Svetloyarsky Center for Population Social Service of Volgograd Region;
Master Student, Department of Social Work and Pedagogy,
Volgograd State University
petrova_9291406@mail.ru, srm@volsu.ru
Meliorativnaya St., 3, 404171 Svetlyy Yar, Volgograd Region, Russian Federation;
Prosp. Universitetsky, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation

Olesya Aleksandrovna Gomanenko

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor,
Department of Social Work and Pedagogy,
Volgograd State University
gomanenko.olesya@mail.ru, srm@volsu.ru
Prosp. Universitetsky, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation

Abstract. Over the past decades the problem of social work optimization became more and more relevant. This situation is determined by modern social reality and competitive environment in the tertiary industry. Firstly, this fact is caused by the intensification of a number of social problems such as population differentiation, unemployment, migration crisis etc. Secondly, by relatively early age of the social work as science that has to elaborate methodological foundations of this field of science and to build the effective social help system in the same time. And thirdly, by the practical demands that have been changed in terms of quantity and quality over the last years. This fact assumes that the number of people who need social help has been increased as well as that their problems have become more complicated. The authors claim that under the circumstances of general efficiency increase as well as increase on the different levels can be realized by working with personal resources of specialists. Therefore this article pays attention to the personal psychological differences of certain specialist, defines their relation with preferred client group and strategy of organization of their social interactions. The presented results open new possibilities to optimize social work and keep it competitive in the modern world.

Key words: social work, interaction, strategy, social worker, social service receiver.