

ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ НАСИЛЬСТВА КЛІЄНТА У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Шмалей С.В., Шандар І.В.

Український державний університет імені Михайла Драгоманова,
Київ, Україна

Аналіз статистики соціальних послуг свідчить про прояви професійних нападів і насильницькі дії щодо фахівців соціальних служб.. З метою дослідження стану особистої безпеки соціальних працівників проведено анкетування, інтерв'ю, спостереження та співбесіди з фахівцями Управління праці та захисту населення Дніпровського району м. Києва.

Встановлено, що 47% соціальних працівників мають певну стурбованість щодо своєї особистої безпеки. та оцінюють рівень клієнтської жорстокості у 65-86%. Опосередковані впливи та травматичні події на робочому місці були більш пов'язані з погрозами, ніж прямими діями. Встановлено, що за умов завдання шкоди клієнтами соціальні працівники часто не можуть повідомити про події. З'ясоване, що у 8% випадків про насильства було повідомлення усно, і лише у 29% випадків заяви оформлені письмово. Така позиція зумовлена певними сумнівами: як працівник буде сприйматися співробітниками та керівниками за умов насильства; страх визнання непрофесійності, відсутності підтримки та порозуміння; страх щодо покарання клієнта та погіршення відносин з клієнтами.

Аналіз анкет свідчить про певний гендерний аспект прояву жорстокості до соціальних працівників: чоловіки піддаються підвищеному ризику й стикаються з проявом жорстокості з боку клієнтів частіше, ніж жінки. З'ясовано, що чоловіки мали більше фізичних нападів, погрози фізичного пошкодження і майнового пошкодження, але жінки переживали більше вербальних образ. Уточнено, що молоді та досвідчені соціальні працівники мають високий ризик фізичної загрози, загрози судового позову, словесного насильства та сексуального домагання.. Найбільш стабільно почувують себе соціальні працівники віком від 26 до 34 років, з вищою освітою, досвідом від 4 років, які схильні повідомляти, що зіткнулися з проблемами особистої безпеки.

Список літератури

1. Закон України «Про соціальні послуги» (Із змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради, 2013, №45, ст.358

2. V. V. Dudaryov, [Професійна компетентність соціальних працівників: методи управління](#), Науково-теоретичний альманах Грані: Том 18 № 4 (2020)

Шмалей Світлана Вікторівна, д.п.н., професор, 0501055690

E-mail _svitlanashmaley@gmail.com

Шандар Ірина Володимирівна, аспірант0685662283

E-mail nruhco@ukr.net