

УДК 152.4:155.2:616.891

Дем'яненко Ю. О., Мазур Т. В., Філіпович В. М.

ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ НА ЕМОЦІЙНІ СТАНИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Стаття присвячена вивченню негативних емоційних станів соціальних працівників, які виникають у ситуаціях взаємодії з клієнтами. Показано, що характерними негативними емоційними станами соціальних працівників є незадоволеність, напруженість, емоційна слабкість, невпевненість, розгубленість. Наводяться результати контент-аналізу, який засвідчив, що у важких ситуаціях взаємодії з клієнтами у соціальних працівників емоційні стани усвідомлюються як прояв їх власної психологічної професійної неспроможності та супроводжуються: порушеннями самоідентичності, негативним наповненням структурних ланок самосвідомості.

Ключові слова: соціальні працівники, емоційні стани, професійна взаємодія, важка ситуація, рефлексивний метод.

Постановка проблеми. Унікальність професії соціального працівника полягає в тому, що він виступає посередником між державою та її громадянами, які опинилися в силу тих чи інших причин в об'єктивно і суб'єктивно важкій (проблемній, кризовій або екстремальній) ситуації. Така особлива відповідальність перед особливою категорією клієнтів, емоційні навантаження потенційно створюють небезпеку важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, підвищують імовірність виникнення професійного стресу. На думку дослідників, негативні психічні переживання та стани можуть зачіпати різні грані трудового процесу (професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування) і, як наслідок, негативно позначатися на професійному розвитку особистості. Саме тому проблема негативних емоційних станів соціального працівника потребує фундаментальної наукової розробки. Знання психологічних особливостей цієї сфери відносин дозволяє вловити ті моменти, коли фахівцеві загрожує негативні емоційні чинники професійного спілкування. Саме тому проблема збереження психологічного здоров'я фахівців соціальної сфери і набуває особливої актуальності.

Мета статті: дослідження емоційних станів соціальних працівників у професійній взаємодії з клієнтами.

Результати теоретичного дослідження. Емоційні стани прийнято визначати як відображення переживання людиною свого ставлення до себе і до інших залежно від актуальної життєвої ситуації (ситуативна складова), попереднього стану (транситуативна складова), особливостей особистості (особистісна складова). Емоційні стани як цілісна характеристика психічної діяльності нерозривно пов'язані з особливостями особистості [2].

Ми розглядаємо особливості емоційних станів соціальних працівників у рамках структури самосвідомості, через механізм "ідентифікації-відокремлення" (Мухіна В.С. [5]). Цей механізм розкриває сутність протилежних, конфліктних тенденцій у самосвідомості особистості, включеної у професійне спілкування, – між необхідністю відповідати стану клієнта і прагненням відстояти свою власну, професійну позицію у взаємодії.

Зазначені конфліктні тенденції створюють негативні емоційні стани, які свідомо чи несвідомо блокують продуктивний стиль міжособистісної взаємодії, що виявляється у запобігальній стратегії контакту [1].

Будь-які умови та детермінанти життя і діяльності людини стають значущими завдяки тому, що вони проникають у сферу емоцій. Ця обставина і визначає універсальну роль емоцій. Усталеним у психології є підхід, згідно з яким емоційні стани – це особливий клас психічних станів, які відіграють суттєву роль у протидії людини життєвим труднощам, у психічній саморегуляції загальної спрямованості і динаміки поведінки. Психічний стан розглядається як цілісна характеристика психічної діяльності [2; 3; 4].

Основними характеристиками психічних станів взагалі і емоційних зокрема вчені називають: активацію, тонус, подвійність ("амбівалентність"), широту спектра переживань, домінуючу емоцію, інтенсивність, індивідуальну специфіку емоційного вигляду [3].

Для психічних емоційних станів характерні різні функції: інтегративна і пристосувальна; саморегулююча й адаптивна; організуюча та дезорганізуюча; орієнтаційна. Основна функціональна роль емоційних станів – збереження взаємодії підсистем психіки в умовах мінливого середовища.

Психічні стани нерозривно пов'язані з індивідуальними особливостями особистості. Вони є щось проміжне між психічними процесами і властивостями особистості. Водночас обидва феномени (емоції та особистість) нерозривно пов'язані. Вони виконують єдину інтегративну функцію, яка забезпечує реагування людини на поточну ситуацію, на будь-які впливи навколишнього середовища. Через це поточна ситуація обумовлює емоційні стани меншою мірою, ніж фактори соціально-психологічної структури особистості: потреби, цілі, ціннісні орієнтації, установки, а також ставлення до життєвої ситуації, готовність до подолання перешкод, задоволеність самореалізацією.

Емоційні взаємовпливи суб'єктів породжують їх взаємну обумовленість. Індивідуальні можливості людини зростають в умовах сприятливої емоційної взаємодії з іншими. Емоційний аспект відіграє важливу роль у базисних орієнтаціях особистості, у стійких тенденціях, конкретних формах і способах взаємодії. Однією з причин, що обумовлюють труднощі міжособистісної взаємодії, виступає почуття меншовартості, відсутність у людини любові до самої себе, почуття власної гідності.

Незважаючи на майже вікову історію дослідження феномену "ситуація", а також велику кількість наукових праць у самих різних галузях науки, до теперішнього часу відсутня єдність у розумінні сутності ситуації та її емоційних особливостей. У найзагальнішому вигляді ситуація розглядається як сукупність елементів середовища або як фрагмент середовища на певному етапі життєдіяльності індивіда. Іноді ситуацію визначають як когнітивний конструкт особистості, що відображає частину об'єктивної реальності, обмеженої в просторі, часі, що має певний соціальний контекст.

У психології введено поняття "значущої ситуації", пов'язаної з "особистісними смислами" і установками [6]. Виділено різні рівні психологічної репрезентації ситуації. Проаналізовано її структурні та змістовні аспекти.

У вітчизняній і зарубіжній літературі існує безліч класифікацій ситуацій. Узагальнення цих підходів дозволяє виділити два основні види ситуацій: прості (повсякденні) і важкі (напружені, складні, екстремальні). Однією з головних ознак важкої ситуації виступає стан психічної напруженості. Психічна напруженість розглядається як реакція людини на трудність, подолання якої особистісно значимо для неї. Встановлено, що особистість реагує на ситуацію залежно від того, як вона її сприймає й оцінює.

Виділяють три основні види важких ситуацій соціальної взаємодії: проблемну, передконфліктну, конфліктну. У кожній з них виникає емоційне напруження особливого характеру. У конфліктній ситуації домінують негативні емоції. Це не означає, однак, що конфліктні і кризові ситуації трактуються як негативні.

У зарубіжних дослідженнях обговорюється питання про взаємозв'язок ситуації та емоції. Досліджується проблема "оптимуму мотивації", за межами якої виникає емоційна поведінка. Емоціогенні ситуації виникають при надмірній мотивації стосовно реальних адаптаційних можливостей індивіда [7].

Соціальні працівники зустрічаються з важкими ситуаціями самого різного плану, найчастіше у спілкуванні з безробітними, колишніми засудженими, літніми людьми, інвалідами (як дорослими, так і дітьми) [1]. При цьому в ситуацію спілкування включається широкий спектр емоційних станів клієнтів. Для безробітних характерні емоційні стани невпевненості, тривоги, стресу. Колишні засуджені схильні до переживання станів очікування, надії або безнадійності, туги, нудьги, апатії, фрустрації, відчаю. Літні люди живуть у станах страху, пригніченості, соціальної невпевненості, самотності, з відчуттям власної ущербності, знедоленості, марності сподівань. Інваліди перебувають у негативному самооцінювальному стані або застійних негативних емоційних станах, невдоволенні собою та іншими. Діти-інваліди страждають на синдром "госпіталізму", невротичні розлади, патологічне формування особистості, затримку загального і психічного розвитку.

Основний ряд емоційних станів клієнтів, з якими взаємодіє соціальний працівник у своїй професійній діяльності: розчарування, відчай, апатія, фрустрація, страх, пригніченість, тривога, самотність, безнадія. Робота з цими станами вимагає особливих психологічних знань і навичок, певних особистісних якостей фахівця.

Несприятливі емоційні стани клієнтів (розчарування, відчай, апатія, фрустрація, страх, пригніченість, тривога, самотність, безнадія та ін.) пробуджують у соціального працівника власні негативні переживання. Спілкуючись із клієнтами, допомагаючи їм долати проблемні ситуації, соціальні працівники самі відчують ряд труднощів. У результаті об'єктивно важка ситуація клієнта стає суб'єктивною трудностю соціального працівника, включеною в його професійну самосвідомість. При цьому виникає складний емоційний комплекс, який включає в себе базові емоції та ситуативні емоційні стани і який спонукає професіонала до усвідомлення можливостей вирішення важкої ситуації. Він може виявитися причиною несприятливого фізичного і психологічного самопочуття людини, у тому числі й депривації його самосвідомості.

Методика та процедура дослідження. У нашому дослідженні взяли участь 75 соціальних працівників віком від 25 до 45 років (стаж роботи від 5 до 10 років), які навчалися на заочному відділенні факультету соціальної роботи Чернігівського національного технологічного університету і які представляють різні регіони України.

Як основний метод дослідження нами було використано контент-аналіз текстів творів на тему "Яка проблемна ситуація з досвіду моєї роботи запам'яталася мені найбільше". Генеральна сукупність одиниць обрахунку склала 56023 суджень.

Аналіз результатів дослідження. Рефлексивний метод дозволив виявити особливості емоційних станів соціальних працівників у взаємодії з клієнтами. Ми виявили, що, зустрічаючись із труднощами адаптації клієнтів до несприятливих умов життя, соціальні працівники переживають несприятливі емоційні стани. Найчастіше негативні емоції в соціальних працівників викликають труднощі адаптації літніх людей, дітей-інвалідів, дорослих інвалідів, безробітних, колишніх ув'язнених. Контент-аналіз текстів творів показав, що більшість емоційно значущих ситуацій при взаємодії соціальних працівників з клієнтами виникають у зв'язку з психологічними труднощами.

Фахівці переживають негативні емоційні стани, пов'язані з професійною психологічною неспроможністю: фрустрацію з приводу дефіциту психологічних знань і навичок (89,6%), у зв'язку з невмінням терпляче вислухати клієнта (83%); стану депресії й апатії внаслідок ідентифікації з негативними емоційними станами клієнтів (87,1%); тривогу у зв'язку з відсутністю професійного вміння конструктивно вирішувати конфліктні ситуації (82,8%).

Неуспіх у професійному спілкуванні призводить до депривації домагання на визнання, знецінення особистісної значимості соціального працівника. Це виявляється як стан невпевненості у власних професійних силах, можливостях (88,5%), незадоволеність результатами своєї роботи (56%) і своїм професійним статусом (43,4%).

Депривація на визнання супроводжується порушеннями у структурній ланці "соціальний простір особистості". Соціальний працівник, професійно покликаний виступати в ролі посередника, помічника, повинен психологічно грамотно реагувати на негативні реакції клієнтів, тримати психологічно вивірену дистанцію, проявляти емоційну стриманість, терпимість і т.п. Насправді недовіра, невдоволення або агресія клієнтів викликає в фахівців стан фрустрації (79,7%). І хоча професіонали намагаються приховати своє роздратування, частина з них відчувають себе винними (38,5%), а переважна більшість – скривдженими (96,2%). Професійна необхідність залишатися "тим, хто приймає", "тим, хто співпереживає" спонукає соціального працівника стримувати свої справжні почуття. Такий амбівалентний стан соціального працівника ми кваліфікуємо як професійно-особистісний внутрішній конфлікт між його соціально продиктованим обов'язком виступати в ролі посередника, помічника та його правом виявляти свої негативні почуття, що обумовлені емоційними труднощами в спілкуванні з клієнтами. Амбівалентна оцінка соціальними працівниками своїх клієнтів викликає в них спонтанні конфліктні прояви ідентифікації-відокремлення: соціальний працівник прагне до ідентифікації з клієнтами і одночасно до відчуження від них. Ці особливості емоційного стану соціальних працівників мають свою специфіку у взаємодії з різними категоріями клієнтів.

Соціальний працівник під впливом негативних почуттів відчуває труднощі в реалізації професійного обов'язку бути лідером у спілкуванні, впадає в залежність від клієнта. Здатність до співпереживання поєднується з прагненням стримати власну активність і авторитарність. Однак при ворожому ставленні з боку клієнтів фахівець спонтанно використовує своє право на оборону. Пасивні оборонні реакції у професійному спілкуванні проявляються в підпорядкованій поведінці, підвладності клієнту. Активні оборонні реакції поєднують у собі надчутливість до критичних зауважень, відчуття небезпеки у зв'язку з недобррозичливістю клієнтів.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Проведене дослідження дозволило сформулювати такі висновки. Негативні емоційні стани (незадоволеність, напруженість, емоційна слабкість, невпевненість, розгубленість та ін.), що виникають у соціальних працівників у важких ситуаціях взаємодії з клієнтами – літніми людьми, безробітними, інвалідами, колишніми ув'язненими – створюють ряд професійних, особистісних і міжособистісних проблем. Негативні емоційні стани усвідомлюються соціальними працівниками як прояв їх власної психологічної професійної неспроможності та супроводжуються порушеннями самоідентичності, негативним наповненням структурних ланок самосвідомості.

Перспективи подальших досліджень полягають у виявленні впливу професійних проблем на зміну структурних ланок самосвідомості фахівця соціальної сфери і пошуку можливостей подолання негативних емоційних станів у важких ситуаціях міжособистісної взаємодії з клієнтами.

Використані джерела

1. Зимняя И.А. Социальная работа как профессиональная деятельность / И.А. Зимняя // Социальная работа / Отв. ред. И.А. Зимняя. – М., 1992. – Вып. №2.
2. Изард К. Психология эмоций / К. Изард. – СПб. : Питер, 1999. – 460 с.
3. Ильин Е.П. Теория функциональной системы и психофизиологические состояния / Е.П. Ильин // Теория функциональных систем в физиологии и психологии. – М. : Наука, 1978. – С. 325-346.

4. Кириленко Т.С. Пошук гармонії: емоційні переживання та стани особистості (вчинково-орієнтований підхід) / Т.С. Кириленко. – К. : Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2004. – 100 с.
5. Мухина В.С. Предисловие / В.С. Мухина // Механизмы формирования ценностных ориентаций и социальной активности личности. – М. : Изд-во МГПИ, 1988. – С. 4-7.
6. Татенко Н.О. Досвід самоповаги як передумова ефективної життєвої реалізації особистості / Н.О. Татенко // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – 2007. – Вип. 13. – С. 75-81.
7. Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence // *Imagination, Cognition and Personality*. 1990, №9, p. 185-211.

Demyanenko Yu. O., Mazur T. V., Filippovych V. M.

THE INFLUENCE OF PROFESSIONAL INTERACTION ON THE EMOTIONAL STATE OF THE SOCIAL WORKER

The article is devoted to the problem of the social workers' emotional state influence in the process of professional interaction with clients.

The authors consider the peculiarities of social workers' emotional states in the structure frameworks of self-consciousness through "identification-separation" mechanism. This mechanism reveals the core of opposing, conflict tendencies of self-consciousness, which is the part of professional communication, and the necessity of being relevant to the client's state and striving to assert your own professional position in cooperation.

It is emphasized in the article that the unfavorable emotional clients' states (disappointment, despair, apathy, frustration, fear, depression, anxiety, loneliness, hopelessness etc.) awaken own social worker's negative experience. Communicating with clients, helping them overcome difficulties, social workers face their own difficulties.

The content-analysis method of compositions on the topic "What problematic situation do I remember best from my job experience?" total number of counting units is 56023 assessments, has been used in our research

The authors have revealed that adaptation difficulties of elderly people, disabled children, adult disabled children, unemployed, released prisoners cause the social workers' most negative emotions. The content-analysis method of compositions showed that the majority of emotionally important situations in the process of social workers and clients interaction appear because of psychological difficulties.

Negative emotional states (dissatisfaction, tension, emotional weakness, uncertainty, perplexity etc.) that social workers can have while dealing with their clients – elderly people, disabled children, adult disabled children, unemployed, released prisoners – can cause some professional, personal and interpersonal problems.

Negative emotional states are realized by social workers as a display of their own psychological professional impossibility, are accompanied by deviation of self-identification, negative content of self-consciousness structural elements.

Key words: *social workers, emotional states, professional interaction, difficult situation, reflexive method.*

Стаття надійшла до редакції 21.05.2015