



Развитие личности в профессии

Валентина Горянина, Наталья Беленко

Особенности негативных эмоциональных состояний социального работника в ситуациях взаимодействия с клиентами

Актуальность

Социальная работа — новая в нашей стране, активно развивающаяся отрасль профессиональной деятельности. В самом общем виде социальная работа рассматривается как национальная система помощи. Такое понимание задает пространство смысловых значений профессии социального работника; ему предписывается необходимость оказания поддержки нуждающимся гражданам в рамках государственной системы, призванной защищать национальные интересы своего народа. Эта задача под силу специалисту, компетентному в вопросах развития личности и общества, обладающему фундаментальными знаниями взаимодействия человека с другими людьми и с окружающим миром.

Государственный статус социальная работа в России обретает с 90-х гг. XX в., в связи с актуальной потребностью ослабить напряжение в обществе, создать систему

социальной защиты населения. Сегодня российские специалисты осмысливают отечественную историю общественного призрения, изучают зарубежный опыт социальной профессиональной деятельности XIX—XX вв. Множество насущных проблем нуждаются в фундаментальной научной разработке. В их числе подготовка квалифицированных специалистов.

Уникальность профессионала в области социальной работы состоит в том, что он выступает посредником между государством и его гражданами, оказавшимися в силу тех или иных причин в объективной и субъективной трудной (проблемной, кризисной или экстремальной) ситуации. Специалист как посредник должен: уметь координировать социальные связи и отношения; управлять своим собственным поведением и эмоциями в межличностном взаимодействии с нуждающимися в помощи гражданами (клиентами). Постановка проблемы о негативных эмоциональных состояниях социального работника в трудных ситуациях взаимодействия с клиентами актуальна для новой отрасли в целом и для каждого специалиста в частности.

Сущность эмоциональных состояний

Эмоциональные состояния принято определять как отражение переживания человеком своего отношения к себе и к другим — в зависимости от актуальной жизненной ситуации (ситуативная составляющая), предшествующего состояния (транситуативная составляющая), особенностей личности (личностная составляющая). Мы исходим из того, что негативные эмоциональные состояния человека, разворачивающиеся в трудной профессиональной ситуации межличностного взаимодействия в самостоятельный процесс переживания, исполняют интегративную функцию, направленную на ее разрешение.

Феномен трудной ситуации

Трудную ситуацию обычно рассматривают как целостную совокупность внешних объективно сложных условий и внутренних субъективных психически напряженных состояний. Основными признаками трудной ситуации межличностного взаимодействия выступают непродуктивный стиль общения и негативные эмоциональные состояния всех вовлеченных в ситуацию лиц.

Негативные эмоциональные состояния определенным образом влияют на разворачивание трудной ситуации. Через эмоциональный фон потенциальная проблема, свойственная любой ситуации, становится непосред-

венной трудностью, реализующейся в межличностном взаимодействии.

Методологическую основу исследования составляют следующие положения:

Эмоции имеют универсальную значимость в жизни и деятельности человека [1].

Эмоциональная регуляция поведения осуществляется в соответствии с «личностным смыслом» проблемной ситуации [2].

Эмоциональные состояния как целостная характеристика психической деятельности неразрывно связаны с особенностями личности [3].

Становление личности, ее бытие и взаимодействие с другими осуществляется посредством двуединого механизма идентификации-обособления, через структурные звенья самосознания личности: 1 — имя собственное, идентифицированное с телесной и духовной индивидуальностью человека; 2 — притязание на признание; 3 — половую идентификацию; 4 — психологическое время личности (индивидуальное прошлое, настоящее и будущее); 5 — социальное пространство личности: система прав и обязанностей [4].

Мы рассматриваем особенности эмоциональных состояний социальных работников в рамках структуры самосознания, через механизм «идентификации-обособления» (Мухина В.С. [5]). Этот механизм раскрывает сущность противоборствующих, конфликтных тенденций в самосознании личности, включенной в профессиональное общение — между необходимостью соответствовать состоянию клиента и стремлением отстаивать свою собственную, профессиональную позицию во взаимодействии.

Указанные конфликтные тенденции создают негативные эмоциональные состояния, которые осознанно или неосознанно блокируют продуктивный стиль межличностного взаимодействия, проявляющий себя в подавляющей и избежательной стратегиях контакта (Горянина В.А. [6]).

Теоретические основы исследования

В социальной работе, новой отрасли профессиональной деятельности, множество насущных проблем нуждаются в фундаментальной научной разработке; в их числе — проблема негативных эмоциональных состоя-

Основные традиции и тенденции в исследовании эмоций

ний. Рассмотрим кратко основные традиции и тенденции в исследовании эмоций; основные психологические характеристики эмоциональных состояний; личностные и ситуативные и особенности эмоциональных состояний человека.

Любые условия и детерминанты жизни и деятельности человека становятся значимыми благодаря тому, что они проникают в сферу эмоциональных отношений. Это обстоятельство и определяет универсальную роль эмоций. Учитывая широкую масштабность проблемы эмоций, назовем основные традиции и тенденции в ее исследовании. В интеллектуалистической традиции эмоции рассматривались как психические нарушения, вызываемые рассогласованием между представлениями (Гербарт И.Ф., 1824–1825). Сенсуалисты и их последователи считали эмоции следствием органических реакций (Дюфур Р., 1834; Титченер Э., 1914 и др.). Согласно немецкой традиции эмоции трактовались как внутренние изменения, которые возникают из-за того, что чувства и представления влияют друг на друга [7].

Новый этап в исследовании эмоций начинается с работы У. Джемса «Что такое эмоция» [8]. Здесь У. Джемс впервые сформулировал ясную теорию, которую последовательно развивал в течение 20 лет. Взгляды У. Джемса подвергались критике. Но целостная теория эмоций по-прежнему не складывалась. Сжатый содержательный обзор истории и общего состояния разработки проблемы эмоций выявляет ряд тенденций: 1 — описание глобальных особенностей эмоций, характерных как для животных, так и для человека; 2 — описание эмоциональной активации как важнейшего фактора человеческого поведения; 3 — изучение ситуаций, в которых возникают эмоциональные состояния; 4 — изучение взаимосвязи эмоций и мотивации; 5 — изучение эмоциональных реакций и эмоциональности как черты личности; 6 — классификация эмоций; 7 — описание базовых эмоций.

Основные психологические характеристики эмоциональных состояний

Эмоциональные состояния — особый класс психических состояний, играющий существенную роль в противодействии человека жизненным трудностям, в психической регуляции общей направленности и динамики поведения. Психическое состояние рассматривается как *целостная характеристика* психической деятельности.

Вопрос о *классификации* психических состояний не имеет среди специалистов однозначного решения. Многие эмоциональные состояния не имеют полных развернутых описаний. Наиболее качественно описаны следующие эмоциональные состояния: интерес, фрустрация, тревога, апатия, настроение.

Многоуровневая *структура* психического состояния включает в себя ряд основных параметров. Психические состояния могут быть: личностные и ситуативные, глубинные и поверхностные, положительно или отрицательно воздействующие на человека; субъективные и объективные; общие, видовые и индивидуальные; продолжительные и кратковременные, осознанные или неосознанные.

Основными характеристиками психических состояний вообще и эмоциональных в частности ученые называют: активацию и тонус; двойственность («амбвалентность»); широту спектра переживаний, доминирующую эмоцию, интенсивность, индивидуальную специфику эмоционального облика.

Для психических эмоциональных состояний характерны различные функции: интегративная и приспособительная; саморегулирующая и адаптивная; организующая и дезорганизующая; ориентационная; уравнивающая. Основная функциональная роль эмоциональных состояний — сохранение взаимодействия подсистем психики в условиях изменяющейся среды.

Личностные особенности эмоциональных состояний

Психические состояния неразрывно связаны с индивидуальными особенностями личности. Они есть нечто среднее между психическими процессами и свойствами личности. В то же время оба феномена (эмоции и личность) неразрывно связаны. Они исполняют единую интегративную функцию, которая обеспечивает реагирование человека как целостности — на текущую ситуацию, на любые воздействия окружающей среды.

Эмоциональные состояния в меньшей степени обуславливаются обстоятельствами текущей ситуации и в большей степени — факторами социально-психологического уровня личности. Личностными факторами выступают: потребности, цели, активность и адаптивность в окружающей среде и ситуации; ценностные ориентации, установки, возрастные кризисы. К личностным факторам также относят: отношение к жизненной ситуации, готовность личности к преодолению

препятствий, удовлетворенность самореализацией и т.п. При этом отношение человека к самому себе, специфика внутренней жизни личности, особенности ее внутреннего мира имеют решающее значение.

Эмоциональные воздействия субъектов друг на друга порождают их взаимную обусловленность. Индивидуальные возможности человека возрастают в условиях благоприятного эмоционального взаимодействия с другими. Эмоциональный аспект играет важную роль в базисных ориентациях личности; в устойчивых тенденциях, конкретных формах и способах взаимодействия. Одной из причин, обуславливающих трудности межличностного взаимодействия, выступает чувство неполноценности, отсутствие у человека любви к самому себе, чувства собственного достоинства.

Ситуация

Несмотря на почти вековую историю исследования феномена «ситуация», обилие научных работ в самых различных областях науки, до настоящего времени отсутствует единство в понимании сущности ситуации и ее эмоциональных особенностей. В самом общем виде ситуация рассматривается как совокупность элементов среды, либо как фрагмент среды на определенном этапе жизнедеятельности индивида. Иногда ситуацию определяют как когнитивный конструкт личности, отражающий часть объективной реальности, ограниченной в пространстве времени, имеющий определенный социальный контекст.

Психологи считают ситуацию мотивационным компонентом поведения. Вводят понятие «значимой ситуации», связанной с «личностными смыслами» и установками. Выделяют различные уровни психологической репрезентации ситуации. Анализируют ее структурные и содержательные аспекты.

Трудная ситуация

В отечественной и зарубежной литературе существует множество классификаций ситуаций. Обобщение этих подходов, позволяет выделить два основных вида ситуаций: простую (повседневную) и трудную (напряженную, сложную, экстремальную). Одним из главных признаков трудной ситуации выступает состояние психической напряженности. Психическая напряженность рассматривается как реакция человека на трудность, преодоление которой личностно значимо. Установлено, что личность реагирует на ситуацию в зависимости от того, как она ее воспринимает и оценивает.

Различают трудные ситуации деятельности, социального взаимодействия и внутриличностного плана. Выделяют три основных типа трудных ситуаций социального взаимодействия проблемную, предконфликтную, конфликтную. В каждой из них возникает эмоциональное напряжение особого свойства. В конфликтной ситуации доминируют негативные эмоции. Это не означает, однако, что конфликтные и кризисные ситуации трактуются как негативные. Психологи считают, что переживание различных трудных ситуаций, в частности, внутриличностных кризисов, оказывает необходимое влияние на развитие личности.

В зарубежных исследованиях обсуждается вопрос о взаимосвязи ситуации и эмоции. Исследуется проблема «оптимума мотивации», за пределами которой возникает эмоциональное поведение. Эмоциогенная ситуация возникает при избыточной мотивации по отношению к реальным адаптационным возможностям индивида.

В советской психологии существует традиция, согласно которой переживание рассматривается не в сфере личностного развития, а в плоскости предметно-практической деятельности и психического отражения. Переживание трактуется как особое субъективное, пристрастное отражение окружающего мира, в которое вовлечена мотивационно-потребностная сфера человека. В последнее время популярным становится тезис о том, что многие эмоционально насыщенные ситуации невозможно разрешить предметно-практическим отражением. Переживание предлагают рассматривать как активный внутренний процесс, реально преобразующий психологическую ситуацию, восстанавливающий душевное равновесие; позволяющий найти смысловое соответствие сознания и бытия. Высказывается точка зрения о том, что эмоциональные состояния выступают как индикатор трудности и оценка значимости ситуации для личности; а также как фактор, приводящий к изменению поведения в ситуации.

Понятия «социальная работа» и «социальная помощь» получили распространение в первом десятилетии XX века в США, когда благотворительность и филантропия начали обретать свой научный статус. Первые школы подготовки профессиональных социальных работников появляются в США в конце XIX — начале

XX в.. Разрабатывается теоретическая база социальной работы. При этом используются идеи психоанализа, гуманистической психологии, гештальтпсихологии, структурно-функционального подхода. В 1950—60-х гг. социальной работа обретает свой самостоятельный профессиональный статус. Приоритетной становится традиция изменения внутреннего мира клиента, решения его внутриличностных проблем, от которых зависит изменение объективной ситуации. Провозглашается необходимость использования теории систем. В 1990-х гг. суть социальной работы по отношению к отдельному человеку определяется как формирование определенного равновесия всех психосоциальных уровней его существования.

В России, начиная с 1990-х гг., социальная работа начинает рассматриваться как полноценная профессиональная деятельность. Становятся актуальными проблемы социального образования. Среди них — разработка критериев профессионального отбора специалистов; формирование профессиональных навыков и умений; развитие личности профессионалов; преодоление трудных ситуаций в межличностных отношениях между социальными работниками и клиентами.

Эмоциональные состояния
клиентов

Социальные работники встречаются с трудными ситуациями самого разного плана. Чаще всего — в общении с безработными, бывшими осужденными, пожилыми людьми, инвалидами (как взрослыми, так и детьми). При этом в ситуацию общения включается широкий спектр эмоциональных состояний клиентов.

Для *безработных* характерны эмоциональные состояния неуверенности, тревоги, стресса.

Бывшие осужденные склонны к переживанию состояния ожидания, надежды или безнадежности, тоски, скуки и апатии, фрустрации, отчаяния. Пожилые люди живут в состоянии страха, подавленности, социальной неуверенности, одиночества, чувства собственной ущербности, отверженности и бесполезности.

Инвалиды пребывают в негативном самооценочном состоянии, недовольстве собой и другими, застойных негативных эмоциональных состояниях.

Дети-инвалиды страдают синдромом «госпитализма», невротическими расстройствами, патологическим формированием личности, задержками общего и психического развития.

Взаимосвязь эмоциональных переживаний клиента и социального работника

Основной ряд эмоциональных состояний клиентов, с которыми взаимодействует социальный работник в своей профессиональной деятельности: разочарование, отчаяние, апатия, фрустрация, страх, подавленность, тревога, одиночество, безнадежность. Работа с этими состояниями требует особых психологических знаний и навыков, определенных личностных качеств специалиста.

Неблагоприятные эмоциональные состояния клиентов (разочарование, отчаяние, апатия, фрустрация, страх, подавленность, тревога, одиночество, безнадежность и др.) пробуждают у социального работника собственные негативные переживания. Общаясь с клиентами, помогая им преодолевать проблемные ситуации, социальные работники сами испытывают ряд трудностей. В результате объективно трудная ситуация клиента становится субъективной трудностью социального работника, включенной в его профессиональное самосознание. Возникающий при этом сложный эмоциональный комплекс, включающий в себя базовые эмоции и ситуативные эмоциональные состояния: 1 — побуждает профессионала к осознанию возможностей разрешения трудной ситуации; 2 — может оказаться причиной неблагоприятного физического и психологического самочувствия человека, в том числе депривации его самосознания. Знание психологических особенностей этой сферы отношений позволяет уловить те моменты, когда специалисту угрожают негативные эмоциональные факторы профессионального общения. Проблема сохранения здоровья специалистов и необходимости развития профессионально-личностного самосознания придает настоящей работе особую актуальность.

Исследование негативных эмоциональных состояний социальных работников в трудных ситуациях взаимодействия с клиентами

Методы исследования

Нами использовались следующие методы исследования:

- 1 — «рефлексия на проблемную ситуацию» (контент-анализ текстов сочинений на тему «Какая проблемная ситуация из опыта моей работы запомнилась мне больше всего»; генеральная совокупность единиц обсчета составила 79 460 суждений);

- 2 — авторский тест «диагностика проблемных ситуаций»;
- 3 — тест диагностики межличностных отношений Т. Лири (ДМО — в модификации Л.Н. Собчик);
- 4 — сопоставительный анализ данных, полученных с помощью методики ДМО, с данными теста СМИЛ (вариант ММРІ), 16-факторного теста Кетелла и др.;
- 5 — психокоррекционный эксперимент с использованием метода глобального анализа проблем.

Результаты исследования

Рефлексия на проблемную ситуацию (контент-анализ текстов сочинений)

Рефлексивный метод позволил выявить особенности эмоциональных состояний социальных работников во взаимодействии с клиентами. Было установлено: встречаясь с трудностями адаптации клиентов к неблагоприятным условиям жизни, социальные работники переживают неблагоприятные эмоциональные состояния. Чаще всего, негативные эмоции вызывают у социальных работников трудности адаптации пожилых людей; детей-инвалидов, взрослых инвалидов, безработных, бывших заключенных.

Контент-анализ текстов сочинений показал, что большинство эмоционально значимых ситуаций при взаимодействии социальных работников с клиентами возникают в связи с психологическими трудностями.

Специалисты переживают негативные эмоциональные состояния, связанные с *профессиональной психологической несостоятельностью*: фрустрацию по поводу дефицита психологических знаний и навыков (89,6%), а также в связи с неумением терпеливо выслушать клиента (83%); состояния депрессии и апатии вследствие идентификации с негативными эмоциональными состояниями клиентов (87,1%); тревогу в связи с отсутствием профессионального умения конструктивно разрешать конфликтные ситуации (82,8%).

Следствия неуспешности в профессиональном общении

Неуспех в профессиональном общении приводит к *депривации притязания на признание*, обесцениванию личностной значимости социального работника. Это состояние неуверенности в собственных профессиональных силах, возможностях (88,5%), неудовлетворенность результатами своей работы (56%) и своим профессиональным статусом (43,4%).

Депривация на признание сопровождается нарушениями в структурном звене «*социальное пространство лично-*

сти». Социальный работник, профессионально призванный выступать в роли посредника, помощника, должен психологически грамотно реагировать на негативные реакции клиентов, держать психологически выверенную дистанцию, проявлять эмоциональную сдержанность, терпимость и т.д. В действительности, недоверие, недовольство или агрессия клиентов вызывает у специалистов состояние фрустрации (79,7%). И хотя профессионалы пытаются скрыть свое раздражение, часть из них чувствуют себя виноватыми (38,5%), а подавляющее большинство — обиженными (96,2%). Профессиональная необходимость оставаться «принимаящим», «сопереживающим» побуждает социального работника сдерживать свои подлинные чувства. Возникающее при этом амбивалентное состояние социального работника мы квалифицируем как *профессионально-личностный внутренний конфликт* между: 1 — его социально предписанной *обязанностью* выступать в роли посредника, помощника; 2 — его *правом* испытывать свои подлинные негативные чувства, обусловленные эмоциональными трудностями в общении с клиентами.

Амбивалентная оценка клиентов социальными работниками вызывает у них спонтанные конфликтные проявления идентификации-обособления: социальный работник стремится к идентификации с клиентами и одновременно к отчуждению от них.

Эти общие особенности эмоционального состояния социальных работников имеют свою специфику во взаимодействии с различными категориями клиентов.

Метод диагностики проблемных ситуаций выявляет группы, вызывающие у социальных работников интенсивные негативные эмоциональные состояния. Прежде всего это пожилые люди (32,66%), взрослые инвалиды (20,41%) и безработные (18,37%). К детям-инвалидам и бывшим заключенным специалисты проявляют большую эмоциональную толерантность (соответственно 14,28 и 14,28%).

Наиболее интенсивными эмоциональными состояниями социального работника выступают: эмоциональное напряжение (21,67%) и чувство вины в связи с недовольством клиентов (21,67%); обида, вызванная агрессией (14,82%) и фрустрация, спровоцированная недоверием клиентов (14,44%); вполне закономерная ответная

Авторский тест «диагностика проблемных ситуаций»

эмоциональная реакция — неудовлетворенность (9,31%) и растерянность (8,10%). При этом раздражение по отношению к клиенту тщательно скрывается (4,42%).

Не в силах справиться с негативными чувствами, социальные работники проявляют склонность к непродуктивному стилю взаимодействия с клиентами, обнаруживающая себя в нарушениях структурных звеньев самосознания.

Чувство неуверенности в
собственных силах

Депривация притязания на признание обнаруживает себя в чувстве неуверенности в собственных силах. Это состояние неуверенности, которое мы квалифицируем как проявление профессиональной несостоятельности, обнаруживает себя по-разному. Чаще — в общении с детьми-инвалидами и с пожилыми людьми, реже — с бывшими заключенными, с безработными и взрослыми инвалидами.

Неуспех в профессиональном общении обнаруживает себя также в признаках внутриличностного профессионального конфликта *в социальном пространстве прав и обязанностей личности* — фрустрации по поводу недоверия клиентов и в чувстве обиды в связи с агрессивными проявлениями клиентов. Депривация профессионального пространства прав и обязанностей личности специалиста обнаруживается как следствие эмоционально амбивалентных, экстремальных для социального работника проявлений клиентов. Чувство вины в связи с недовольством клиентов социальный работник испытывает чаще всего в общении со взрослыми инвалидами, безработными, пожилыми людьми, бывшими заключенными. Чувство обиды специалист испытывает, прежде всего, в связи с агрессивными проявлениями бывших заключенных и пожилых. Состояние фрустрации в связи с недоверием клиентов специалисты переживают в общении с бывшими заключенными.

Опросник Т. Лири

Опросник Т. Лири (ДМО — в модификации Л.Н. Собчик) позволил соотнести особенности личности социального работника со стилем межличностного взаимодействия. При этом типология межличностных взаимоотношений классифицировалась в три основные стратегии контакта: подавляющую, избегательную и соучастную. Подавляющая стратегия контакта объединяет лидерский (I октант), соперничающий (II октант) и давящий (III

октант) стили взаимоотношений (по тесту Т. Лири). Избегательная стратегия контакта включает в себя недоверчивый (IV октант), пассивный (V октант), сговорчивый (VI октант) и сотрудничающий (VII октант) стили взаимоотношений. Соучастная стратегия контакта представлена доброжелательным (VIII октант) стилем.

Полученные данные показали следующее. Во взаимодействии с клиентами большая часть специалистов использует непродуктивные избегательную и подавляющую стратегии контакта (78,24%). И лишь пятая часть из них придерживается продуктивной соучастной стратегии контакта (21,76%).

Соотношение стратегий контакта с личностными особенностями

Соотнесение склонности специалиста к той или иной стратегии контакта с особенностями его личности показало следующее.

В *подавляющей* стратегии контакта (29,47%) проявляется депривация притязания на признание — в завышенной, неадекватной самооценке, в состоянии неудовлетворенности. Спонтанные проявления отчуждения к клиентам представлены активной завоевательной позицией во взаимодействии с ними, а также эмоциональными состояниями холодности, отдаленности, враждебности.

В *избегательной* стратегии контакта (48,77%), депривация притязания на признание также проявляется в неадекватной заниженной самооценке, в состояниях неудовлетворенности, сверхчувствительности к критике, тревожности, склонности к самообвинениям. Спонтанные проявления отчуждения к клиентам представлены пассивной позицией во взаимодействии с ними, а также эмоциональными состояниями враждебности, напряженности.

В *соучастной* стратегии контакта (21,76%), депривация притязания на признание компенсируется адекватной самооценкой. Уравновешенное состояние идентификации-обособления представлено активной равноправной позицией во взаимодействии с клиентами, эмоциональной вовлеченностью в их переживания, стремлением к теплым взаимоотношениям, и в то же время — состоянием оптимизма, здоровой рефлексивной отстраненности.

Характеристика эмоциональных состояний личности

Сопоставление данных, полученных с помощью методики ДМО, с данными, полученными в результате корреляционного анализа методик СМИЛ (вариант ММРІ),

16-факторного анализа личности Кетелла и метода цветowych выборов позволило составить описательные характеристики эмоциональных состояний личности, соответствующих 8 основным октантам теста ДМО. Контент-анализ этих характеристик позволил составить *эмоциональные профили личности*, характеризующие специфику структурных звеньев самосознания (притязания на признание, психологическое время, социальное пространство прав и обязанностей), а также особенности спонтанных эмоциональных проявлений механизма идентификации-обособления. При этом выявлены и описаны различия эмоциональных профилей личности специалиста, склонного к подавляющей, избежательной и соучастной стратегиям контакта.

Подавляющая стратегия контакта

Эмоциональный профиль личности, склонной к подавляющей стратегии контакта, характеризуется следующими особенностями.

Депривация притязания на признание характеризуется следующими особенностями: неадекватная завышенная самооценка выражается в высокой потребности в самореализации, стремлении нравиться окружающим, поисках признания, уязвимом самолюбии, стремлении укрепить неустойчивую самооценку через престижность позиции. Сопровождается состояниями эмоциональной напряженности, чувством неудовлетворенности, высокой чувствительностью к критическим замечаниям, склонностью к самообвинениям либо к обвинению других.

Нарушения в структурном звене «психологическое время» характеризуются следующими особенностями: неуверенность в будущем, представленная состоянием растерянности, тревогой по поводу возможных ошибок, ощущением опасности. При этом выявлена эмоциональная незащищенность, представленная недоверчивостью, робостью, повышенной ранимостью.

Нарушения в социальном пространстве прав и обязанностей личности характеризуются следующими особенностями: внутренний конфликт, обнаруживающий неустойчивость позиции во взаимодействии с клиентами; потребность в отстаивании своих установок сочетается с неустойчивостью интересов и с тенденцией к избеганию ответственности.

Спонтанные проявления механизма идентификации-обособления представлены следующими особенностями:

повышенной чувствительностью к угрозам; агрессивностью защитного характера, отчуждением от клиентов; эмоциональной слабостью, эмоциональной лабильностью.

Избегательная стратегия контакта

Эмоциональный профиль личности, склонной к избегающей стратегии контакта, характеризуется следующими особенностями.

Депривация притязания на признание характеризуется следующими особенностями: неадекватная заниженная самооценка выражается в неуверенности в себе, в своих возможностях. Сопровождается состоянием постоянного эмоционального напряжения. Строгость в оценке себя и других людей, чувство неудовлетворенности сочетается с сензитивностью, ранимостью, скрываемой враждебностью.

Нарушения в структурном звене «психологическое время» характеризуются следующими особенностями: пессимистическая оценка своего настоящего, страх перед будущим, перед надвигающимися трудностями, страх одиночества. Беспокойство за будущее выражается в чувстве эмоциональной незащищенности, осторожности, повышенной тревожности. Беспокойство и мнительность, тенденция придавать особую значимость своим и чужим суждениям, застревание на ситуативных обстоятельствах.

Нарушения в социальном пространстве прав и обязанностей личности характеризуются следующими особенностями: склонность к незрелой пассивно-созерцательной, ограничивающей позиции; стремление к состоянию пассивности, инертности сопровождается чувством пессимизма, состоянием тревоги, стремлением оградить себя от контактов, трудностей и забот «бегством» в мир внутренних переживаний.

Спонтанные проявления механизма идентификации-обособления представлены: отчуждением от клиентов и самоотчуждением; обидчивостью, выявляющей подавленную враждебность и внутренний протест против клиентов; раздражительностью, нервозностью, повышенным чувством вины и неудовлетворенности.

Соучастная стратегия контакта

Эмоциональный профиль личности, склонной к соучастной стратегии контакта, характеризуется следующими особенностями.

Притязание на признание: нормально выраженное, представлено адекватной самооценкой.

Внутренний конфликт, отражающий депривацию социального пространства, уравнивается демонстрируемой профессиональной активной равноправной позицией во взаимодействии с клиентами.

Нарушения механизма идентификации-обособления нивелируются эмоциональной вовлеченностью в проблемы клиентов, стремлением к доброжелательным взаимоотношениям, соответствующим профессиональным стандартам.

Обобщение полученных данных, позволило получить целостную картину, характеризующую личность социального работника в трудной ситуации взаимодействия с клиентами. Выявлены следующие тенденции: обесценивание профессиональной и личностной значимости; лишение жизненных перспектив; внутренний конфликт в социальном пространстве прав и обязанностей специалиста; спонтанные проявления механизма идентификации-обособления.

Тенденция обесценивания собственной профессиональной и личностной значимости проявляет себя в ситуативных негативных эмоциональных состояниях (многоаспектная неудовлетворенность, усталость, истощенность, эмоциональная слабость, фрустрация, чувство обиды, чувство вины, депрессия) и в депривации притязания на признание.

Депривация притязания на признание обнаруживает себя в чувстве неуверенности, ранимости, стремлении понравиться окружающим, найти признание, укрепить свою неустойчивую неадекватную (завышенную или заниженную) самооценку через утверждение престижности своей неустойчивой позиции.

Тенденция лишения жизненных перспектив проявляет себя в разнообразных нарушениях в структурном звене «настоящее» и «будущее». Наблюдается негативное восприятие действительности, инертность в принятии актуальных решений, склонность усложнять ситуацию. При этом специалист проявляют избыточную, не всегда целенаправленную активность, испытывает состояние растерянности. Обнаруживает склонность к отрицанию актуальных проблем, стремление уйти в мир мечты и фантазии. Нарушения в звене «будущее» проявляется в страхе перед трудностями, беспокойстве о будущем, в ожидании неудач.

Основные профессионально-личностные тенденции

Обесценивание профессии

Лишение жизненных перспектив

Внутренний конфликт между профессиональной обязанностью быть посредником, помощником клиента и правом личности испытывать свои подлинные чувства проявляется в нарушениях структурного звена «социальное пространство личности». Значительная часть профессионалов испытывают негативные эмоции в связи с агрессивными реакциями клиентов. Последние обусловлены глубинными личностными или трансситуативными негативными состояниями. Социальные работники понимают это. Тем не менее не в силах полностью обособиться от собственных негативных эмоций. Фрустрация, обида и вина пробуждают конфликтные тенденции. Но поскольку профессиональная роль посредника исключает возможность межличностных противоречий, конфликтные тенденции переносятся в сферу внутриличностных реакций специалиста.

Социальный работник под влиянием негативных чувств испытывает трудности в реализации профессиональной обязанности быть лидером в общении, впадает в зависимость от клиента. Способность к сопереживанию сочетается со стремлением сдерживать собственную активность и авторитарность. Однако при враждебном отношении со стороны клиентов специалист спонтанно использует свое право на оборону. Пассивные оборонительные реакции в профессиональном общении проявляются в ведомом поведении, подвластности клиенту. Активные оборонительные реакции сочетают в себе сверхчувствительность к критическим замечаниям, ощущение опасности в связи с недоброжелательностью клиентов, а также стремление привлечь к себе внимание тенденциозными обвинениями.

Спонтанные проявления идентификации-обособления

Тенденция к спонтанным проявлениям механизма идентификации-обособления проявляется в непосредственности и прямолинейности высказываний и поступков социального работника, стремлении подчинить клиентов своей воле. В трудных ситуациях специалист критически воспринимает мнение клиента; собственную позицию возводит в ранг догмы. Игнорирует активность клиента, пытается навязать ему собственное видение ситуации и ее разрешение. Легко присоединяется к переживаниям клиента, разделяет его чувства, проявляет пассивное эмоциональное соучастие в его ситуации, но уходит от конкретных действий, которые могут изменить ситуа-

цию к лучшему. При усилении эмоционального напряжения переживает состояние растерянности, стремится уйти от эмоциональных переживаний клиента, проявляет отстраненность, отказывается пережить травмирующую ситуацию клиента как свою собственную, стремится оградить себя от нарастающих трудностей и забот «бегством» в мир внутренних переживаний.

Психокоррекция

Психологическая коррекция неблагоприятных состояний и личностных проявлений социальных работников, проявляющихся в непродуктивных подавляющей и избежательной стратегиях контакта, осуществлялась в специальном исследовании. Социальные работники овладевали продуктивным стилем взаимодействия. Основная цель психологической коррекции состояла в активизации способности к рефлексии и построению доверительных отношений с клиентами. Идентификация и обособление с уровня спонтанного механизма переводилась на уровень продуктивных технологий общения — через самостоятельно используемый метод основного или глобального анализа проблем.

Такой подход содействовал осознанию трудной ситуации во взаимодействии с клиентами и одновременно помогал социальным работникам исследовать особенности эмоциональных состояний клиентов. Специально отработывались приемы общения, выражающие жизнелюбие, добросердечность, добродушие, эмоции интереса, любопытства, эмоциональную устойчивость, эмоциональную зрелость. Особое внимание при этом уделяется освобождению от чувства обиды, использованию внушения как конструктивного способа воздействия, а также освоению профессиональной роли государственного служащего.

Оказалось, что профессионал способен избегать переживание негативных ситуативных эмоциональных состояний. Социальные работники, освоившие механизм идентификации-обособления на уровне продуктивных технологий общения (через метод основного или глобального анализа проблем клиентов) использовали во взаимодействии с клиентами соучастную стратегию контакта.

Выводы

Проведенная работа позволила сформулировать следующие выводы.

1. *Негативные эмоциональные состояния* (неудовлетворенность, напряженность, эмоциональная слабость,

неуверенность, растерянность и др.), возникающие у социальных работников в трудных ситуациях взаимодействия с клиентами — пожилыми людьми, безработными, инвалидами, бывшими заключенными — создают ряд профессиональных, личностных и межличностных проблем. Осознаваемые специалистами как проявление их собственной психологической профессиональной несостоятельности, негативные эмоциональные состояния сопровождаются: 1 — нарушениями самоидентичности, выявляющими негативное наполнение структурных звеньев самосознания («притязания на признание»; «психологического времени, прежде всего, настоящего и будущего»; «социального пространства личности: долга и права»); 2 — нарушениями механизма идентификации-обособления (деструктивной идентификацией с негативными эмоциональными состояниями клиентов; тенденцией отчуждения во взаимоотношениях).

2. Депривация *«притязания на признание»* представлена неустойчивой (завышенной или заниженной) самооценкой, отражающей типологию социальных работников, склонность к подавляющей и избежательной стратегиям контакта. В подавляющей стратегии контакта неадекватно завышенная самооценка выражается демонстративной уверенностью, непринятием критики, однако за этим прослеживается «сверхчувствительность» к критике. В избежательной стратегии контакта неадекватно заниженная самооценка проявляется в ущемлении собственного достоинства, «сверхчувствительности» к критике. На практике обе стратегии сливаются и часто этот синкрет сложно отдифференцировать.
3. Нарушения в структурном звене *«психологическое время»*, прежде всего, в осознании настоящего и будущего, представлены в самосознании социального работника тенденцией лишения жизненных перспектив. В подавляющей стратегии контакта жизненные перспективы блокируются тревогой, страхом возможных ошибок; склонностью к самообвинению либо к обвинению других. В избежательной стратегии контакта проявляется тенденция испытывать страх перед будущим, перед надвигающимися трудностями, страх одиночества.
4. Нарушения в структурном звене *прав и обязанностей* представлены профессионально-личностным внутренним конфликтом между: 1 — социально предписанной

обязанностью специалиста выступать в роли посредника, помощника и 2 — правом как личности испытывать свои подлинные негативные чувства. При этом подавляющая стратегия контакта сопровождается эмоциональными состояниями напряжения, настороженности, враждебности. В избежательной стратегии контакта внутренний конфликт наполнен недоверием, переживанием ощущения опасности, робостью, чувствительностью к критическим замечаниями.

5. Исследование показало, что негативные эмоциональные состояния социальных работников являются не только назревшей профессиональной, но и актуальной социальной проблемой. Психологическая коррекция нарушений самоидентичности и сопутствующих неблагоприятных эмоциональных состояний социальных работников должна быть направлена на активизацию способности специалистов к рефлексии и освоение профессиональных навыков построения доверительных отношений с клиентами. Идентификация и обособление с уровня спонтанного механизма переводятся на уровень продуктивных профессиональных технологий общения.

1. *Спиноза Б.* О происхождении и природе аффектов // Психология эмоций / Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М., 1984. С. 29—46; *Декарт Р.* Страсти души // *Декарт Р.* Избранные произведения. М., 1950. С. 593—700; *Виготский Л.С.* Учение об эмоциях // Собр. соч.: В 6 т. Т. 6. М., 1984. С. 92—318; *Дарвин Ч.* Выражение эмоций у человека и животных // Соч. М., 1953. Т. 5. С. 681—920; *Джемс У.* Психология. М., 1991; *Изард К.* Психология эмоций. СПб., 1999; *Рибо Т.* Психология чувств. Киев; Харьков, 1897; *Фрейд З.* Печаль и меланхолия // Психология эмоций / Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М., 1984. С. 203—211.

2. *Запорожец А.В.* Избранные психологические труды: В 2 т. М., 1986. Т.1; *Леонтьев А.Н.* Потребности, мотивы и эмоции. М., 1971.

3. *Ильин Е.П.* Оптимальные состояния человека как психофизиологическая проблема // Психол. журн. 1981. № 5. С. 35—42; *Куликов Л.В.* Проблема описания психических состояний // Психические состояния: Хрестоматия / Сост. Л.В. Куликов. СПб., 2000. С. 11—42; *Левитов Н.Д.* О психических состояниях человека. М., 1964.

4. Мухина В.С. Проблемы генезиса личности. М., 1985;
Мухина В.С. Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество. М., 2000.

5. Мухина В.С. Феноменология развития и бытия личности. М.; Воронеж, 1999.

6. Горянина В.А. Психокоррекция стиля взаимодействия: Дис. ... д-ра психол. наук. М., 1996.

7. Экспериментальная психология // П. Фресс, Ж. Пиаже. Вып. 5. М., 1975.

8. James W. What is emotion // Mind. 1884. № 9. P. 188–205.

