

УДК 159.9:331.101.3

Маклакова Вера Борисовна,

ГБУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"
Конаковского района

СВЯЗЬ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И АГРЕССИВНОСТИ У РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Аннотация: характеризуются понятия стресса, стрессоустойчивости и агрессивности, акцентируется значимость проблемы профессионального стресса и проявлений агрессивности в трудовой деятельности социальных работников. Приводятся результаты исследования по выявлению связи стрессоустойчивости социальных работников и спонтанной агрессии, неумения переключать агрессию на неодушевлённые предметы, склонности к отраженной агрессии и других показателей коммуникативной агрессивности.

Ключевые слова: трудовая деятельность, социальные работники, профессиональный стресс, стрессоустойчивость, агрессия, агрессивность.

Maklakova Vera Borisovna,

"Social rehabilitation center for minors" in Konakovo district

THE RELATIONSHIP OF STRESS AND AGGRESSION IN SOCIAL WORKERS

Abstract: characterized by the concept of stress, stress resistance and aggression, emphasizes the significance of the problem occupational stress and proyaleniyah aggressiveness in the employment of social workers. The results of researches on revealing of connection of stress of social workers and spontaneous aggression, inability to turn the aggression on inanimate objects, reflected the tendency to aggression and other indicators communicating aggressiveness.

Key words: labour activity, social workers, occupational stress, stress, aggression, aggressiveness.

Возрастающий перечень профессиональных задач социальных работников предъявляет особые требования не только к уровню подготовки специалистов, к их компетентности, но и к стрессоустойчивости личности профессионала. В процессе взаимодействия с разными категориями людей социальный работник не

всегда способен преодолевать трудности коммуникации. Успешность работы социальных работников, сопряжённой с постоянными контактами со всеми участниками процесса оказания помощи, безусловно, в большей степени зависит от умения общаться и стрессоустойчивости. Поэтому исследование профессионального стресса, стрессоустойчивости и агрессивного поведения у социальных работников актуально.

Под стрессом понимают эмоциональное состояние, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия. Это неспецифическая реакция организма на любое неблагоприятное воздействие, связанная с крайним напряжением, мобилизующим силы для преодоления стрессовой ситуации. В развитии стресса выделяют три этапа. На первом этапе происходит мобилизация защитных сил организма, повышающая устойчивость по отношению к конкретному стресс-фактору. На втором этапе постепенно идет перерасход адаптационных резервов. Если стрессовая ситуация продолжает сохраняться, наступает третий этап – истощение, что может привести к значительному ухудшению самочувствия, различным заболеваниям и даже смерти[2].

Стресс, связанный с трудовой деятельностью, в научной литературе называют профессиональным стрессом. Специфика понятия «профессиональный стресс» заключается в том, что оно отражает особенности стрессового состояния (в его причинах, проявлениях и последствиях), которое возникает при осуществлении различных видов профессиональной деятельности. Леонова А.Б. [3] считает, что стресс в процессе труда характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности; детерминируется уровнем активации ресурсов организма и психики индивида; проявляется в показателях его функционального состояния и работоспособности. Проявление стресса в процессе трудовой деятельности обуславливается особенностями

когнитивной сферы, мотивационной сферы, личностных свойств, эмоционально-волевой сферы, профессиональной подготовленности и работоспособности и др.

Г.С. Никифоров [5] отмечает, что «профессиональный стресс» является полифакторным феноменом, оказывающим влияние на финансовую и социально-психологическую стабильность фирмы и состояние ее человеческих ресурсов. Восприятие производственных факторов как стрессоров определяется не столько объективно существующими условиями, сколько индивидуально-психологическими особенностями работников и мотивацией деятельности, иначе любая работа в сложных или экстремальных условиях стала бы в принципе невозможной. В связи с этим забота об уровне «производственного стресса» и профилактике психического «выгорания» персонала становится одной из принципиально важных задач современного менеджмента.

Н.В. Самоукина выделяет основные виды профессионального стресса (дистресса):

1. Информационный стресс возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или недостоверной информацией о ситуации) и быстрой переменой информационных параметров.
2. Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией.
3. Коммуникативный стресс связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной

конфликтности, в неспособности контролировать себя, в неумении тактично отказать в чем-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия и т.п.[7].

Факторами, влияющими на развитие стресса в процессе трудовой деятельности могут выступать недостатки в организационных характеристиках труда (специализация и разделение труда, централизация управления, кадровая политика, продвижение по службе, противоречивость и неясность в целях деятельности, оплата труда, режим работы, организация рабочего места и др.); в рабочих характеристиках (содержание и средства труда, физико-химические, технические и социальные условия труда) и индивидуальных характеристиках субъекта труда (профессиональные, морально-нравственные и организационные, психологические, физиологические, физические особенности человека).

Под стрессоустойчивостью личности на социально-психологическом уровне понимается: сохранение способности к социальной адаптации; сохранение значимых межличностных связей; обеспечение успешной самореализации, достижения жизненных целей; сохранение трудоспособности; сохранение здоровья[6].

Бодров В.А. [1] отмечает, что стрессоустойчивость отражает способность человека успешно действовать в стрессовых условиях. Стрессоустойчивость как интегративное свойство личности, характеризуется взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, направленных на преодоление и противодействие стресс-факторам напряженной деятельности. В соответствии с вышесказанным, стрессоустойчивость представляется нам как функциональная система, направленная на оперативное и превентивное преодоление стресс-факторов.

Говоря и взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной агрессивности в структуре личности следует отметить, что многие исследователи [4,8,9,10] констатируют большую подверженность стрессу людей с поведенческим типом А, которые характеризуются агрессивностью, амбициозностью, социальной активностью по сравнению с людьми типа Б – неагрессивными, неамбициозными и не склонными к общественной активности. Агрессивность в психологии рассматривается как устойчивое свойство личности, которое проявляется в готовности к агрессивному поведению. Различают агрессию, направленную вовне и аутоагрессию, интеллектуальную и враждебную, физическую и вербальную, прямую и косвенную, инициативную или оборонительную. Под коммуникативной агрессивностью можно понимать агрессивность личности, проявляющаяся во время актов коммуникации.

Целью нашего исследования было изучение уровня профессионального стресса у социальных работников и выявление взаимосвязи между уровнем стрессоустойчивости и коммуникативной агрессивности. В исследовании приняли участие социальные работники в количестве 26 человек, в возрасте от 28 – 56 лет, со стажем работы от 3 до 25 лет. Для проведения исследования были использованы следующие методики: 1) методика на определение интегральных форм коммуникативной агрессивности (В.В. Бойко), позволяющая выявлять уровни и степень выраженности агрессивности, выявляют способность к торможению, а также к способности переключать и перенаправлять агрессию в другие формы поведения; 2) Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации (Холмса и Раге), направленная на выявление уровня стрессоустойчивости, способности сопротивляемости стрессу, возможностей личности сопротивляться стрессовым нагрузкам; 3) «Тест на профессиональный стресс» (опросник Вайсмана), позволяющая выявить уровень профессионального стресса. В

качестве методов обработки данных были использованы описательные статистики, метод ранговой корреляции (коэффициент корреляции r -Спирмена), который определяет тесноту (силу) и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями (иерархиями) признаков. Расчеты проводились с помощью программы SPSS17,0 for Windows.

Анализ полученных результатов исследования уровня стрессоустойчивости у социальных работников выявил ряд закономерностей. В соответствии с полученным данным исследуемая нами выборка была разделена на три подгруппы: а) с высокой стрессоустойчивостью – 10 человек; б) с пороговым уровнем стрессоустойчивости – 8 человек; в) с низким уровнем стрессоустойчивости (ранимость) – 9 человек. В процентном отношении - 37% коллектива свойственна высокая стрессоустойчивость, и 29,6% коллектива проявляет ранимость, а 33,4% находится на пороговом уровне.

Для выявления общих закономерностей по уровню выраженности стрессоустойчивости в коллективе социальных работников нами был применен дескриптивный анализ. Результаты дескриптивного анализа показали, что минимальное значение по группе составило 40,0 баллов, максимальное 342,0 балла, а среднее статистическое 221,9 балла. Полученные данные свидетельствуют о среднем уровне выраженности признака по группе, т.е. о пороговом уровне стрессоустойчивости. Несмотря на то, что для трети части коллектива свойственно проявление высокой степени стрессоустойчивости, для большей части коллектива характерно ее снижение. Данная часть коллектива социальных работников тратит значительную долю своей энергии и внутренних ресурсов на концентрацию своего психологического состояния, связанного с напряжёнными ситуациями. Низкая сопротивляемость стрессу, ранимость как результат напрямую отражается на деятельности и на особенностях

общения с коллегами, воспитанниками.

Анализ полученных результатов по шкалам методики направленной на исследование коммуникативной агрессивности показал, что наиболее выраженными формами агрессии у респондентов являются: спонтанная агрессия, неумение переключать агрессию на неодушевлённые предметы, склонность к отраженной агрессии. Все остальные значения находятся в зоне нормы или в зоне низких значений.

Проведенный нами дескриптивный анализ выявил следующие закономерности:

- 1) по шкале спонтанная агрессия (СА) минимальное значение составило 1 балл, максимальное 5 баллов, среднее статистическое 3,4.
- 2) по шкале неумение переключать агрессию на неодушевлённые предметы (НПЕР) минимальное значение составило 1 балл, максимальное 5 баллов, среднее статистическое 3,2.
- 3) по шкале склонность к отраженной агрессии (СКЛОТР) минимальное значение составило 3 балла, максимальное 5 баллов, среднее статистическое 4,7.

Общий уровень коммуникативной агрессивности в выборке соответствует среднему уровню выраженности признака. Минимальное значение составило 15,0 баллов, максимальное 37 баллов, а среднее статистическое 25,5 балла. Данные свидетельствуют, что для большей части выборки характерно спонтанное проявление коммуникативной агрессии, в виде эмоциональных вспышек на неприятные или сложные ситуации. Для респондентов также характерно длительное время скрывать недовольство, внутреннее переживание проблем, что ведет к неспособности к торможению в критических ситуациях.

В процентном отношении для 57,7% испытуемых характерен средний уровень коммуникативной агрессивности, 15,3% – повышенный уровень коммуникативной агрессивности и 27,0% низкий уровень

коммуникативной агрессивности. Из полученных результатов видно, что 2/3 коллектива социальных работников склонна проявлять коммуникативную агрессию. Это не может не отражаться на выполнении профессиональных обязанностей и свидетельствует о наличии неудовлетворенности условиями труда.

Результаты проведенного исследования наличия профессионального стресса у социальных работников выявило ряд следующих закономерностей: анализируя распределение показателя профессионального стресса по группе социальных работников можно сказать, что для большей части выборки характерен умеренный или пороговый уровень профессионального стресса. Лишь для трех респондентов уровень стресса находится в проблемной зоне. В первом случае, данные свидетельствуют об умеренном уровне стресса, характерного для занятых и много работающих профессионалов. Основной рекомендацией в данном случае является анализ ситуации и выявление разумных способов уменьшить стресс. Общий уровень профессионального стресса по группе по группе испытуемых также находится в зоне умеренных значений. Минимальное значение составило 12,0 баллов, максимальное по выборке составило 35, баллов, а среднее статистическое 24,2 бала. Данные свидетельствуют о том, что в целом коллектив социальных работников ощущает некоторый дискомфорт, негативными проявлениями которого являются эмоциональные вспышки, вспыльчивости.

Анализируя ответы испытуемых о причинах, вызывающих негативные реакции нами было установлено, что для 42,3% испытуемых основной причиной для возникновения негативных реакций является отсутствие удовлетворенности от выполняемой работы и отсутствие профессиональных перспектив. Для 30,7% напряженность вызывает частая критика со стороны руководства по отношению к выполняемой

работе. Для 15,4% испытуемых напряженность создают неразрешенные конфликты с коллегами и с руководством, отсутствие возможности откровенно поговорить. Остальные социальные работники не выделяют ярких причин.

Таким образом, на основе полученных данных можно сделать вывод, что для основной выборки испытуемых характерен средний уровень выраженности профессионального стресса. На данном этапе он не вызывает особых проблем, но свидетельствует о высокой загруженности в плане выполняемой социальными работниками профессиональной деятельности. Как выяснилось, основной причиной внутренней напряженности у социальных работников является отсутствия чувства удовлетворенности от выполняемой работы, профессиональных перспектив. Немаловажным факторами являются также частая критика со стороны руководства, неразрешенные конфликты с коллегами и руководством, а также невозможность откровенно поговорить.

Исследование взаимосвязи уровня профессионального стресса и коммуникативной агрессивности у социальных работников я проводилось посредством применения коэффициента Спирмана. В ходе проведенного анализа были выявлены следующие взаимосвязи:

1) Выраженная прямая взаимосвязь профессионального стресса и склонностью к отраженной агрессии с показателем $r=,668^{**}$ при $p=,000$. Результаты свидетельствуют о том, что чем более выражены у респондентов внутренние переживания, связанные с неудовлетворённостью от выполняемой работы, тем более они склонны проявлять агрессию в виде вербальной агрессии в ответ на неприятную ситуацию и события в организации. При этом под негативные реакции могут попасть не только коллеги, но и воспитанники.

2) Прямая взаимосвязь профессионального стресса со шкалой анонимная агрессия с показателем $r=,426^*$ при $p=,030$. Согласно

полученным данным можно сказать, что испытуемые глубоко переживают неприятности в профессиональной среде, а не возможность откровенно поговорить «высказаться» ведет к накоплению негатива и скрытой агрессии, что не может не отражаться на отношениях с воспитанниками их опекунами и коллегами.

3) Обратная взаимосвязь между шкалой профессионального стресса и стрессоустойчивостью при $r=-,444^*$, $p=,044$;

4) Обратная взаимосвязь между стрессоустойчивостью и неумением переключать агрессию $r=-,469^*$, $p=,032$. Как видно из полученных данных нормальный уровень выраженности стрессоустойчивости способствует контролю над агрессивным поведением.

5) Выраженная прямая взаимосвязь между провоцированием агрессии у окружающих и профессиональным стрессом $r=,563^{**}$, $p=,008$.

Анализ выявленных связей доказывает, что стресс-факторы в профессиональной деятельности социального работника, оказывают существенное влияние на общение и уровень стрессоустойчивости. Учитывая, что большинство связей, которые приходится на выделенные характеристики обратные, можно с уверенностью сказать об их негативном воздействии на общую коммуникацию и с коллегами и с подопечными. По результатам нашего исследования можно сделать вывод о том, что на формирование профессионального стресса у социальных работников влияют, как объективные, так и субъективные факторы, а также существует взаимосвязь между профессиональным стрессом, стрессоустойчивостью и проявлениями коммуникативной агрессивности. Учитывая полученные результаты исследования необходимо дополнительное исследование социальных работников на предмет формирования симптомов и фаз синдрома эмоционального выгорания. Для профилактики формирования негативных последствий, которые

формируются в следствии особенностей взаимодействия с детьми из асоциальных семей, временно прибывающих в данном учреждении, руководителю организации рекомендуется проводить тренинговые занятия направленные на организацию эффективного общения и оформить комнату психологической разгрузки для социальных работников непосредственно, взаимодействующих с данным контингентом.

Список литературы

1. Бодров В.А. Информационный стресс. М.: ПЕР СЭ, 2000.- 352 с.
2. Гонина О.О. Психология: краткий курс лекций для бакалавров. 2014. М.: "Издательство Спутник+". - 102 с.
3. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. - С.4-21.
4. Маклаков А.Г., Положенцев С.Д., Руднев Д.А. Психологические механизмы поведения типа А у молодых людей в период адаптации к длительным психоэмоциональным нагрузкам // Психологический журнал. 1993. № 6. - С. 86-94.
5. Никифоров Г. С. Психология менеджмента. СПб.: Питер, 2004. - 639 с.
6. Психология здоровья / под редакцией Г.С.Никифорова. СПб.: Питер, 2006. – 607 с.
7. Самоукина Н.В. Экстремальная психология. М.: Экмос, 2000.- 288с.
8. Судаков К.В. Индивидуальная устойчивость к эмоциональному стрессу. М.: Горизонт, 1998.- 267 с.
9. Церковский А.Л. Личностные детерминанты стрессоустойчивости студентов // Вестник ВГМУ. 2011. №4. - С.180- 185.
10. Kobasa S. Commitment and coping in stress resistance among lawyers / S. Kobasa // J. of Personality and Social Psychology. 1982. Vol. 42. - P. 707-717.