

УДК 159.9:331.101.3

## **СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ И КОММУНИКАТИВНАЯ АГРЕССИВНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

**О.О. Гонина<sup>1</sup>, В.Б. Маклакова<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Тверской государственный университет

<sup>2</sup>Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  
Конаковского района Тверской области

Представлены результаты исследования уровня профессионального стресса и стрессоустойчивости социальных работников в связи с уровнем их коммуникативной агрессивности. Проанализированы взаимосвязи стрессоустойчивости социальных работников и спонтанной агрессии, неумения переключать агрессию на неодушевленные предметы, склонности к отраженной агрессии. Выявлены взаимосвязи между профессиональным стрессом, стрессоустойчивостью и проявлениями коммуникативной агрессивности социальных работников.

**Ключевые слова:** *социальный работник, профессиональный стресс, стрессоустойчивость, агрессия, агрессивность, коммуникативная агрессивность.*

На сегодняшний день динамично изменяющиеся экономические и политические стороны жизни, а также новые пути развития общества создают условия для масштабных изменений в деятельности социальных работников. Казалось бы, подкрепленная нормативными документами, уставом учреждения, рядом законов, различными внутренними распоряжениями профессиональная деятельность социальных работников предполагает наличие разных способов и методов для повышения эффективности процесса оказания помощи и возможности реализации в профессии. Перечисленные изменения, как правило, связаны с увеличением нагрузки, интенсивности труда. Возрастающий перечень профессиональных задач предъявляет особые требования не только к уровню подготовки специалистов, к их компетентности, но и к психологической стрессоустойчивости личности профессионала. Практически непрерывное освоение инновационных технологий, приобретение знаний и умений подкрепляются в основном ожиданиями улучшений финансово-экономических условий, которые не всегда соотносятся с реальностью.

Психологические особенности труда социальных работников заключаются в том, что предмет их труда обладает неустойчивым настроением в связи с приживаемыми жизненными обстоятельствами. В процессе взаимодействия с разной категорией людей социальный работник не всегда способен преодолевать трудности общения с «недружелюбными», «невоспитанными» людьми, что как следствие способствует становлению агрессии. Накопление негативных эмоций отражается на общении с окружающими, которые, в свою очередь, вызывают конфронтации с руководством учреждения, где перспектива потери стабильности влияет на постепенное формирование стресса. Таким образом, 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, основных групп организационных факторов, которые являются причинами стрессов и агрессивного поведения у социальных работников, актуально.

Под стрессом понимают эмоциональное состояние, возникающее в ответ на разнообразие экстремальных воздействий. 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 адапционных резервов. Если стрессовая ситуация продолжает сохраняться, наступает третий этап – истощение, что может привести к значительному ухудшению самочувствия, различным заболеваниям и даже смерти [2].

Началом утверждения основ теории стресса считают знаменитую статью Г. Селье «Синдром, вызываемый различными повреждающими агентами», опубликованную в 1936 г., которая произвела глубокое впечатление на физиологов, врачей, естествоиспытателей, а затем психологов и социологов, и ряда других специалистов всего мира. Речь шла о том, что самые различные неблагоприятные факторы: холод, тепло, облучение рентгеновскими лучами, инъекция адреналина, инсулина, чисто физические травмирующие воздействия, боль и др. – вызывают обычно одинаковый ответ организма, получивший у Г. Селье [5] название «общий адаптационный синдром» (ОАС). Это и есть стресс. В ОАС Г. Селье выделил три стадии: тревоги, которая состоит из фаз «шока» и «противошока», стадию повышенной резистентности и стадию истощения.

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 [4].

В.А. Бодров [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 о взаимосвязи стрессоустойчивости и коммуникативной агрессивности в структуре личности, следует отметить, что многие исследователи [3; 6–8] 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, проявляющуюся 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 до 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, выявляет 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, 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 forWindows.

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 (рис. 1). В процентном отношении – 37 % коллектива свойственна высокая стрессоустойчивость, 29,6 % коллектива проявляет ранимость, 33,4 % находится на пороговом уровне.

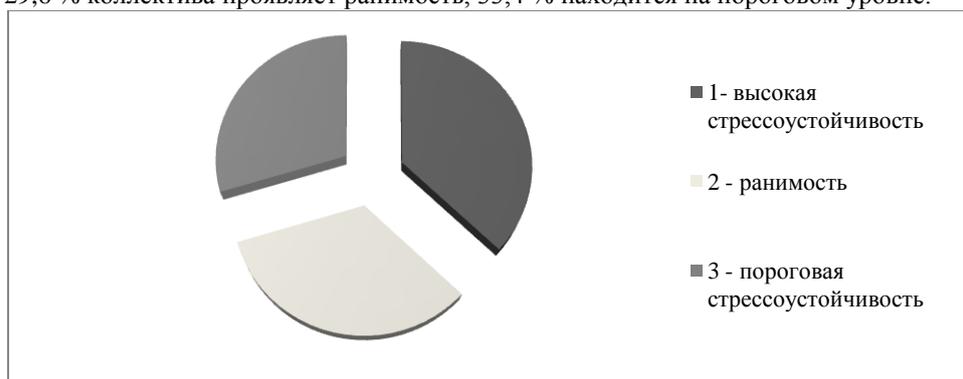


Рис. 1. Уровни стрессоустойчивости у социальных работников

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 3-й части коллектива свойственно проявление высокой степени стрессоустойчивости, большей части коллектива характерно ее снижение. Эта 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 (рис. 2).

Проведенный нами дескриптивный анализ выявил следующие закономерности: по шкале «спонтанная агрессия» минимальное значение составило 1 балл, максимальное 5 баллов, среднее статистическое 3,4; по шкале «неумение переключать агрессию на неодушевлённые предметы» минимальное значение составило 1 балл, максимальное 5 баллов, среднее статистическое – 3,2; по шкале «склонность к отраженной агрессии» 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, а среднее статистическое – 25,5 балла.

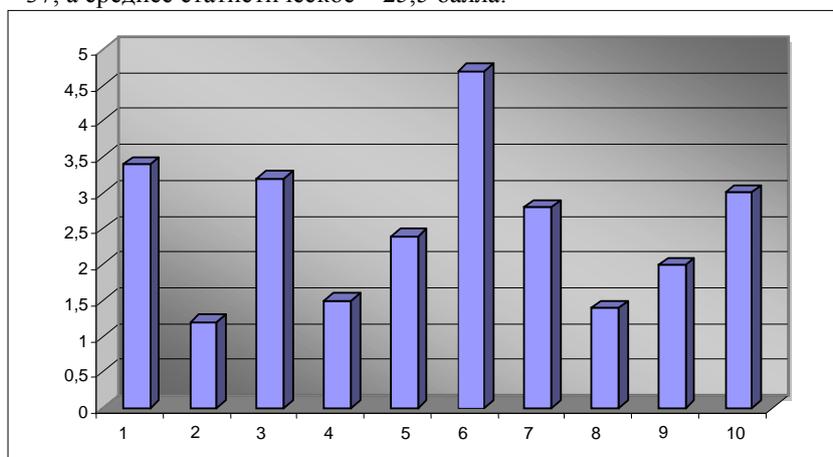


Рис. 2. Распределение показателей агрессивности у социальных работников: 1 – спонтанная агрессия; 2 – неспособность тормозить агрессию; 3 – неумение переключать агрессию на деятельность или неодушевленные объекты; 4 – анонимная агрессия; 5 – провоцирование агрессии у окружающих; 6 – склонность к отраженной агрессии; 7 – аутоагрессия; 8 – ритуализация агрессии; 9 – удовольствие от агрессии; 10 – расплата за агрессию

Данные свидетельствуют, что для большей части выборки характерно спонтанное проявление коммуникативной агрессии в виде эмоциональных всплесков 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.

Для 57,7% испытуемых характерен средний уровень коммуникативной агрессивности, для 15,3% – повышенный и для 28,0% – низкий уровень (рис. 3).

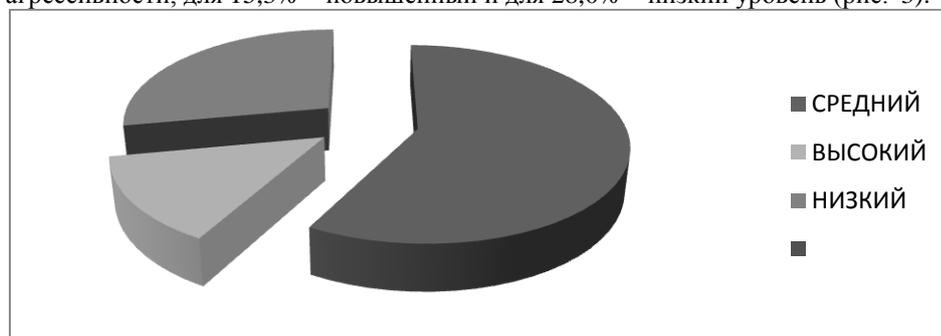


Рис. 3. Уровни коммуникативной агрессивности у социальных работников

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 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 (рис. 4). 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.

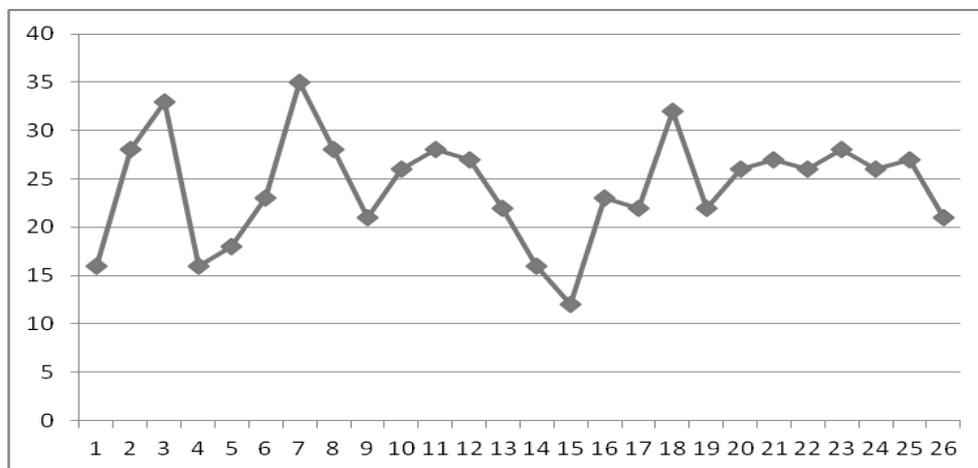


Рис. 4. Показатели уровня профессионального стресса у социальных работников

Во втором случае стресс определенно представляет безусловную проблему для респондентов. Очевидна необходимость коррекционных действий. Чем больше респонденты будут работать при таком уровне стресса, тем труднее будет что-либо сделать с ним. Это серьезный повод для тщательного анализа основных стресс-факторов в профессиональной среде.

Общий уровень профессионального стресса по группе испытуемых также находится в зоне умеренных значений. Минимальное значение составило 12,0 баллов, максимальное по выборке – 35, баллов, а среднее статистическое – 24,2 балла (рис. 5). Данные свидетельствуют о том, что в целом коллектив социальных работников ощущает некоторый дискомфорт, негативными проявлениями которого являются эмоциональные вспышки, вспыльчивости.

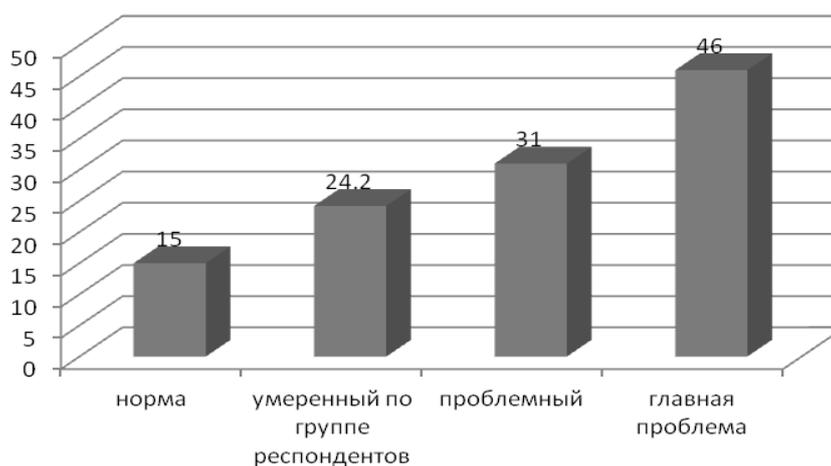


Рис. 5. Показатели уровня профессионального стресса у социальных работников

Анализ ответов испытуемых о причинах, вызывающих негативные реакции показал, что для 42,3 % испытуемых (11 чел.) основной причиной для возникновения негативных реакций являются отсутствие удовлетворенности от выполняемой работы и отсутствие профессиональных перспектив. Для 30,7% (8 чел.) напряженность вызывает частая критика со стороны руководства по отношению к выполняемой работе. У 15,4 % (4 чел.) испытуемых напряженность создают неразрешенные конфликты с коллегами и с руководством, отсутствие возможности откровенно поговорить. Остальные социальные работники (3 чел.) 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 являются отсутствие чувства удовлетворенности от выполняемой работы и профессиональных перспектив. Немаловажными 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 проводилось посредством применения коэффициента Спирмана. В ходе проведенного анализа были выявлены следующие взаимосвязи.

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 неудовлетворенностью 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.

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 невозможность откровенно поговорить, «высказаться» ведет к накоплению негатива и скрытой агрессии, что не может не отражаться на отношениях с воспитанниками, их опекунами и коллегами.

Обратная взаимосвязь между шкалой профессионального стресса и стрессоустойчивостью при  $r=-,444^{*}$ ,  $p=,044$ .

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

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 приходятся 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 вследствие 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. М.: "Издательство Спутник+". 2014. 102 с.
3. Маклаков А.Г., Положенцев С.Д., Руднев Д.А. Психологические механизмы поведения типа А у молодых людей в период адаптации к длительным психоэмоциональным нагрузкам // Психол. журн. 1993. № 6. С. 86–94.
4. Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Питер, 2006. 607 с.
5. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Прогресс, 1979. 126 с.
6. Судаков К.В. Индивидуальная устойчивость к эмоциональному стрессу. М.: Горизонт, 1998. 267 с.
7. Церковский А.Л. Личностные детерминанты стрессоустойчивости студентов // Вестн. ВГМУ. 2011. № 4. С. 180–185.
8. Kobasa S. Commitment and coping in stress resistance among lawyers // J. of Personality and Social Psychology. 1982. V. 42. P. 707–717.

### **STRESS RESISTANCE AND COMMUNICATIVE AGGRESSIVENESS OF SOCIAL WORKERS**

**O.O. Gonina<sup>1</sup>, V.B. Maklakova<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Tver state University

<sup>2</sup>Social rehabilitation center for minors in Konakovo district of Tver region

Presents results of a study of job stress level and stress social workers in connection with their level of communicative aggression. Analyzed the relationship of stress to social workers and spontaneous aggression, inability to turn the aggression on inanimate objects, reflected the tendency to aggression. Identified the relationship between occupational stress, stress resistance and communicative manifestations of aggressiveness of social workers.

**Keywords:** *social worker, occupational stress, stress, aggression, aggressiveness, communication aggressiveness.*

*Об авторах:*

ГОНИНА Ольга Олеговна – кандидат психологических наук, доцент кафедры дошкольной педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, г. Тверь, ул. Желябова, д. 33), e-mail: olg1015@yandex.ru

МАКЛАКОВА Вера Борисовна – педагог-психолог ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Конаковского района (171261, Тверская обл., Конаковский район, п. Редкино, ул. Парковая, д. 13А), e-mail: maklakova2011@bk.ru