

THE ROLE OF THE EMOTIONAL COMPONENT IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF SOCIAL WORK SPECIALISTS DURING THE WAR

Background: The majority of emotional experiences arise in response to the satisfaction or dissatisfaction of personal needs. Hence, one cannot ignore the person's emotional experiences in the study of his/her social behavior. Models for explaining social actions and social processes that ignore the actors' emotions cannot be considered relevant.

Purpose: To investigate, on the basis of concepts of «emotion work» and «emotional labor» by A.R. Hochschild the role of the emotional component in the professional activity of *social work specialists* during the war. since social work is based on deep action (according to A.R. Hochschild's classification) and the presence of certain personal qualities, which is manifested in some features inherent in this profession.

Methods: The theoretical method of research was to analyze the documents used to study the works of scientists who researched the social nature of emotions: on the one hand, they are the results of social processes that require sociological explanation; on the other, they function as causes of the social processes, necessary to explain the very principles of social behavior.

Conclusion: In the social workers professional activities, emotions are important. Due to the activities specifics, professionals are often required to imitate certain emotions (perform emotion work). At the same time, social work involves the implementation of including emotional labor, which is based on deep action (according to the classification of A.R. Hochschild) and the presence of certain personal qualities associated with the profession characteristics.

Keywords: social work, social work specialists, professional activity, emotional labour, emotional work.

Емоційні переживання особистості не можна не враховувати в процесі досліджень її соціальної поведінки навіть в умовах мирного часу, стабільної ситуації в суспільстві. Якщо ж йдеться про суспільство в стані війни, моделі пояснення соціальних дій і соціальних процесів, що ігнорують емоції суб'єктів дій, взагалі не можуть розглядатися як релевантні. В умовах війни значно збільшилася кількість клієнтів соціальних працівників, адже бойові дії спричинили суттєвий негативний вплив на фізичний і психічний стан величезної кількості населення нашої країни, що представляє різні його верстви. Відповідно до висновків ВООЗ, майже всі люди, які постраждали від надзвичайних ситуацій, катастроф, воєн, відчувають психологічний стрес, який для більшості з них має довготривалий вплив і дуже повільно змінюється з часом (Українське суспільство в умовах війни, 2022).

Наразі виникають нові чи піддаються переосмисленню традиційні напрями соціальної роботи, значно розширюється набір методів і підходів, що використовуються соціальними працівниками у власній професійній діяльності. Не можна не погодитися з Т. Семигіною, що в українському суспільстві виразно відчувається суспільний запит на трансформацію соціальної роботи в бік надання допомоги насамперед тим громадянам, кого зачепила повномасштабна війна на території України (Семигіна, 2022). Науковиця абсолютно слушно акцентує увагу на недоліках вітчизняної моделі соціальної роботи, перш за все в частині надання психосоціальної допомоги, роботи з вимушено переміщеними особами, соціально-психологічної реабілітації жертв війни та роботи з ветеранами бойових дій. Однак слід зауважити, що робота як із зазначеними групами клієнтів, так і з іншими, та ще й в умовах повномасштабної збройної агресії, є емоційно виснажливою й для самих фахівців.

В професійній діяльності соціальних працівників емоції відіграють далеко не останню роль. Через специфіку своєї діяльності, фахівці з соціальної роботи часто зобов'язані імітувати певні емоції (виконувати емоційну роботу). Водночас вони можуть відчувати зовсім інші, навіть протилежного характеру емоції, тобто залучатися до емоційної праці, що обумовлює актуальність

застосування для аналізу професійної діяльності соціальних працівників таких понять, як: «емоційна праця», «емоційна робота», «емоційні норми» (правила вираження емоцій), «емоційне відчуження», «емоційна культура». Завдяки їм можна продемонструвати, яким чином емоції перетворюються на складову повсякденної діяльності соціальних працівників, здійснюючи вплив на їхні відносини з клієнтами, один із одним, з менеджерами. Особливо важливо, на нашу думку, досліджувати емоційну складову професійної діяльності фахівців із соціальної роботи саме в ситуаціях суспільно-політичних криз, до яких, безперечно, можна віднести війну.

Автором концепції емоційної праці є А. Р. Гохшильд. Емоційну працю можна визначити як процес управління індивідом своїми внутрішніми почуттями й поведінкою з метою продемонструвати потрібні емоції відповідно до організаційних правил або вимог трудової ролі. Тож емоційною працею соціологиня вважає працю в тих сферах, де працівники за родом своєї діяльності можуть впливати на емоційний стан клієнтів. Натомість фахівці, зайняті в соціальній сфері (лікарі, молодший медичний персонал, педагогічні працівники, соціальні працівники) мають постійно контролювати власні емоції.

Згідно з А. Р. Гохшильд, емоції здійснюють безпосередній вплив на соціальні відносини. Показовою в такому контексті є сфера послуг, де персонал відповідно до вимог професійної ролі повинен демонструвати клієнтам певні емоції, які використовуються для впливу на споживачів послуг. Для позначення такого феномену вона запропонувала поняття «емоційна робота», вважаючи, що прояв емоцій завжди є роботою в тому сенсі, що відбувається витрачання людської енергії для демонстрації симпатії, довіри, добрих почуттів у позитивних ситуаціях (продажі в магазинах) або недовіри чи підозрілості в негативних ситуаціях (затримання поліцією).

Дослідниця розділяє поняття «емоційна робота» й «емоційна праця». Перше з понять вона пропонує застосовувати для аналізу ситуацій соціальної взаємодії та виокремлює два різновиди емоційної роботи: 1) поверхневу дію, 2) глибоку дію. В ситуаціях поверхневих дій співробітники організації мають посміхатися, бути впевненими в собі й справляти враження уважних, дружньо налаштованих, незважаючи на те, що вони насправді відчувають. Глибока дія знаходить прояв у тому, що індивіди відчувають певні емоції, займаючись відповідними різновидами професійної діяльності. Соціальна робота передбачає здійснення в тому числі емоційної праці, що ґрунтується на глибокій дії (за класифікацією А. Р. Гохшильд) і наявності певних особистісних якостей, пов'язаних зі специфікою професії.

Коли почуття та емоції, що виявляють соціальні працівники, регулярно дисонують з їхніми внутрішніми відчуттями та суперечать їм, це викликає підвищене навантаження на емоційно-психологічну сферу соціального працівника, спричиняє, згідно із концепцією А. Р. Гохшильд, «самовідчуження», втрату власного «Я», «емоційний дисонанс», негативні наслідки для інших відносин. Це не може не позначатися на відносинах «працівник – клієнт» в практичній роботі.

Соціальні працівники є агентами й акторами соціальної політики, що діють на її низовому (первинному) рівні. Саме в часи суспільно-політичних криз актуалізується гуманістична спрямованість діяльності фахівців із соціальної роботи. Враховуючи поглиблення гуманітарної кризи на тлі продовження активної фази війни, можемо припустити, що професіонали в сфері соціальної роботи вимушені будуть ще протягом тривалого часу відчувати емоційну перевантаженість і переживати негативні емоційні реакції внаслідок інтенсивного режиму праці, який до того ж супроводжуватиметься атмосферою емоційного напруження під час надання послуг клієнтам. Тому важливим видається не тільки опікуватись на клієнтами, дотриманням їхніх прав, наданням необхідних послуг і допомоги в максимально можливих обсягах, але не забувати й про фахівців та їхні потреби.

Список використаних джерел

- Українське суспільство в умовах війни. 2022: Колективна монографія / С. Дембіцький, О. Злобіна, Н. Костенко та ін.; за ред. член.-кор. НАН України, д. філос. н. Є. Головахи, д. соц. н. С. Макеєва. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.
- Семігіна Т. Уроки війни, (не) вивчені Україною. *Традиційні та інноваційні підходи до наукових досліджень*: Матеріали III міжнародної наукової конференції (Київ, 23 вересня

2022). Київ : МЦНД, 2022. С. 47–49. DOI: <https://doi.org/10.36074/mcnd-23/09/2022> (дата звернення: 30.04.2023)

References

- Ukrainske suspilstvo v umovakh viiny. 2022: Kolektyvna monohrafiia / S. Dembitskyi, O. Zlobina, N. Kostenko ta in.; za red. chlen.-kor. NAN Ukrainy, d. filos. n. Ye. Holovakhy, d. sots. n. S. Makeieva. Kyiv: Instytut sotsiologhii NAN Ukrainy, 2022. 410 s. [In Ukrainian]
- Semyhina T. Uroky viiny, (ne) vyvcheni Ukrainoiu. Tradytsiini ta innovatsiini pidkhody do naukovykh doslidzhen: Materialy III mizhnarodnoi naukovoï konferentsii (Kyiv, 23 veresnia 2022). Kyiv : MTsND, 2022. S. 47–49. DOI: <https://doi.org/10.36074/mcnd-23/09/2022> (data zvernennia: 30.04.2023) [In Ukrainian]

Вакуленко С.

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОЇ СКЛАДОВОЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ

Svitlana Vakulenko – Candidate (Ph.D.) level in Sociology, Associate Professor, Department of Sociology of Management and Social Work, s.vakulenko@karazin.ua

Vitkovska I.

V. N. Karazin Kharkiv National University

FINANCIAL ASSISTANCE TO VICTIMS OF WAR AND INTERNALLY DISPLACED PERSONS

Background: the author's analysis of the website of the Ministry of Social Policy, the websites of public and charitable organizations allowed us to conclude that the main trends and directions of their work after the full-scale invasion of the Russian Federation in Ukraine include: an increase in the number of public, charitable organizations, volunteer headquarters, which are oriented to help the army, to internally displaced persons, centers for displaced persons and victims of war, payment of monetary aid and assistance with evacuation to safe places in Ukraine or abroad.

Purpose: describe the main international and domestic non-governmental organizations that provided financial assistance to war victims and internally displaced persons.

Methods: method of content analysis of websites.

Results: the number of internally displaced persons increased from 1.5 million in 2014 to 7.1 million in 2022. During 2022-2023, millions of internally displaced persons received and continue to receive monthly cash assistance for living from the state, free social services, humanitarian and food aid, etc. In addition, Ukrainians affected by military actions and internally displaced persons received and continue to receive financial assistance from international and domestic non-governmental organizations.

Conclusion: the author's analysis is only one attempt to generalize the providers of monetary assistance to war victims and internally displaced persons in wartime conditions and, of course, is not exhaustive. We can conclude that financial aid from international and domestic organizations plays an important role in supporting Ukrainians who have fallen into a difficult life situation.

Keywords: charitable organizations, internally displaced persons, monetary assistance, non-governmental organizations.