

СЕКЦІЯ 2 СОЦІАЛЬНІ СТРУКТУРИ ТА СОЦІАЛЬНІ ВІДНОСИНИ

ЕМОЦІЙНА ПРАЦЯ В КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УКРАЇНІ

EMOTIONAL LABOUR IN THE CONTEXT OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF SOCIAL WORK SPECIALISTS IN UKRAINE

У статті проаналізовано професійну діяльність соціальних працівників в умовах сучасного українського суспільства, зокрема, такий її важливий аспект, як емоційна праця. Представлені теоретичні основи дослідження – аналізуються роботи вчених, які досліджували становлення соціальної роботи як професії, а також характеристики, що відрізняють професійну діяльність у цій сфері від інших занять. Виокремлюються кілька напрямів досліджень, а саме: соціологія професій, соціологія професійних груп, антропологія професій. Професіоналізація може інтерпретуватися як поява нових сфер праці, що виокремлюються на певному етапі розвитку суспільства, об'єктом дослідницького інтересу виступають формування професійного співтовариства, професійних знань, розроблення стандартів і способів контролю за їхнім дотриманням, а також проблеми професійної освіти й досягнення професійною групою певного соціального статусу.

У статті зазначається, що емоційна праця фахівців із соціальної роботи залишається не досить дослідженою й пропонується розглянути концепцію емоційної праці А.Р. Хохшильд, оскільки соціальна робота ґрунтується на глибокій дії (за класифікацією А.Р. Хохшильд) та наявності певних особистісних якостей, що знаходить прояв у деяких особливостях, притаманних цій професії. Результати проведеного авторами опитування соціальних працівників і соціальних робітників територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) декількох районів Харківської області серед іншого засвідчили, що працівники цих служб керуються в своїй діяльності мотивацією благодійності, яку однозначно можна розглядати одним із важливих проявів емоційного складника їхньої професійної діяльності. Також надані деякі рекомендації щодо зміни умов діяльності співробітників територіальних центрів соціального обслуговування.

Ключові слова: соціальна робота, соціальний працівник, соціальний робітник, профе-

сійна діяльність, емоційна праця, емоційна робота.

The paper analyzes the professional activity of social work specialists in the context of the modern Ukrainian society, in particular, such an important aspect of it as emotional labour. The theoretical framework of the research is presented, specifically: the research works of scientists who studied social work formation as a profession, and characteristics distinguishing this field of professional activity from other occupations. Several areas of research are discerned, namely: sociology of professions, sociology of professional groups, and anthropology of professions. Professionalization can be interpreted as emergence of new work areas which are separated at a certain stage of social development; the object of research interest encompasses formation of a professional community, professional knowledge, development of standards and ways to monitor their observance, as well as professional training and gaining of a certain social status by a professional group.

The paper establishes that the emotional labour of social workers remains understudied and suggests considering the concept of emotional labour by A.R. Hochschild, 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.

The results of the authors' survey of social work specialists of territorial social service centers in several districts of Kharkiv region, among other things, proved that social workers of these services are guided in their activities by benevolence which can be assuredly regarded as the most important manifestation of the emotional component of their professional activity. Additionally, some recommendations for changing the working conditions of employees of territorial social service centers are provided.

Key words: social work, social work specialists, professional activity, emotional labour, emotional work.

УДК 316.33: 304: 364.026
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.14.2>

Вакуленко С.М.

к.соціол.н., доцент,
доцент кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Сичова В.В.

д.н.держ.упр., професор,
професор кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

В умовах трансформації українського суспільства від епохи модерну до епохи постмодерну виявляється значна перевага емоцій над логікою, ірраціонального над раціональним. У суспільстві постмодерну емоції набувають надвеликого значення, зокрема, у соці-

альній сфері. Професіоналізація як поява нових сфер спричинила інституціоналізацію соціальної роботи в Україні, попри численні труднощі та перешкоди останніх десятиліть. Існування та посилення численних соціальних проблем на сучасному етапі розвитку

українського суспільства надають особливої значущості такому різновиду професійної діяльності, як соціальна робота. У професійній діяльності соціальних працівників і соціальних робітників територіальних центрів соціального обслуговування емоції відіграють не останню роль. Через специфіку своєї діяльності фахівці часто зобов'язані імітувати певні емоції (виконувати емоційну роботу). Водночас вони можуть відчувати зовсім інші, навіть протилежні емоції, тобто залучатися до емоційної праці, що зумовлює актуальність зазначеного дослідження.

Становлення та розвиток соціальної роботи як професійної діяльності зумовлене доробками таких напрямів соціології, як соціологія професій (Е. Грінвуд, Р. Міллерсон, Т. Парсонс, Н. Сторер, А. Флекснер), соціологія професійних груп (Е. Дюркгейм, М. Вебер, В. Мансуров, Ч.Р. Міллз), антропологія професій (П. Романов, П. Сорокін, О. Ярська-Смирнова), а також концепції емоційної праці (А.Р. Хохшильд). Різні аспекти становлення соціальної роботи як професійної діяльності в Україні висвітлюються в дослідженнях вітчизняних учених: І. Григи, І. Звереві, Н. Кабаченко, А. Капської, О. Карпенко, Н. Кривоконь, Г. Лактіонової, І. Миговича, В. Полтавця, Г. Попович, Т. Семигіної та ін. Разом із тим емоційна праця в контексті професійної діяльності соціальних працівників і соціальних робітників в Україні ще не стала предметом дослідження, що зумовлює наукову актуальність зазначеної теми.

Намагання визначити риси професій, що відрізняють їх від просто занять, були започатковані А. Флекснером. Він здійснив це на прикладі саме професії «соціальна робота», коли запропонував перелік певних критеріїв. Більше того, на думку деяких дослідників, саме з роботи А. Флекснера «Чи є соціальна робота професією» (1915) розпочалася соціологія професій як самостійний напрям. З того часу професіоналізм став асоціюватися із наявністю формальних свідоцтв про отримання освіти.

На думку А. Флекснера, будь-яка професія має відповідати низці критеріїв, а саме [7]:

1. Професія являє собою інтелектуальну діяльність, що передбачає персональну відповідальність спеціаліста.

2. Вона ґрунтується на наукових знаннях, що витікають із практики.

3. Професійна діяльність спрямована на результативне вирішення конкретної практичної проблеми.

4. Професіонали володіють технологією, яку можна засвоїти тільки в процесі отримання професійної освіти.

5. Професіонали прагнуть до об'єднання в професійні організації.

6. Професійній діяльності притаманна альтруїстична спрямованість, тобто вона здійснюється заради суспільного блага.

Е. Грінвуд також запропонував перелік складників, що, як він вважає, є невід'ємними для професійної діяльності: 1) система знань; 2) професійний авторитет; 3) наявність дозволу з боку суспільства; 4) етичний кодекс; 5) професійна культура [8].

На думку Т. Парсонса й Н. Сторера, будь-яка професія має чотири головні особливості: 1) професійна відповідальність за зберігання, передавання, використання й поширення спеціалізованої суми знань; 2) наявність системи підготовки професіоналів і контролю за їхньою діяльністю; 3) підтримка й визнання в суспільстві; 4) наявність винагороди за діяльність, що виступає стимулом для професіоналів [4, с. 49].

Не досить дослідженим у вітчизняній теорії й практиці соціальної роботи, на наш погляд, залишається такий аспект професійної діяльності соціальних працівників, як емоційна праця. Емоції перетворюються на складник сучасних професійних практик як у сфері ринкових відносин, так і в соціальній сфері. Тому для аналізу професійної діяльності соціальних працівників слід керуватися поняттями «емоційна праця», «емоційна робота», «емоційні норми» (правила вираження емоцій), «емоційне відчуження», «емоційна культура». З їхньою допомогою можна продемонструвати, яким чином емоції перетворюються на складник повсякденної діяльності соціальних працівників і робітників, здійснюючи вплив на їхні відносини з клієнтами, один із одним, з менеджерами.

Соціальних працівників і робітників від інших професіоналів відрізняє не просто необхідність наявності серйозного рівня компетентності. Їх насамперед характеризує спроможність до самовідданого служіння, стійкість у подоланні різних проблем своїх клієнтів, що потребує колосальних фізичних і духовних сил.

Витоки дослідження емоційного складника професійної діяльності були закладені в роботах американської дослідниці А.Р. Хохшильд, яка є автором концепції емоційної праці. Емоційну працю можна визначити як процес управління людиною своїми внутрішніми почуттями й поведінкою з метою демонстрації певної емоції відповідно до організаційних правил або вимог трудової ролі [2, с. 84]. Дослідження А.Р. Хохшильд стосувалися насамперед сфери послуг, тобто сфери, де працівники взаємодіють із клієнтами «віч-на-віч». Тож емоційну працю соціологія вважає працею в тих сферах, де працівники за родом своєї діяльності можуть впливати на емоційний стан клієнтів. Водночас професіонали в соціальній сфері (лікарі, молодший медичний персонал, педагогічні працівники, соціальні працівники)

мають постійно контролювати власні емоції. При цьому емоційна праця виступає складником оплачуваної праці.

Дослідниця розділяє поняття «емоційна робота» й «емоційна праця». Перше з понять вона пропонує застосовувати для аналізу ситуацій соціальної взаємодії та виокремлює два різновиди соціальної роботи: 1) поверхневу дію; 2) глибоку дію. За першого різновиду соціальної роботи співробітники організації мають посміхатися, бути впевненими в собі й справляти враження уважних, дружески налаштованих, незважаючи на те, що вони насправді відчують. Це досягається за допомогою невербальних засобів спілкування, якими людина вчиться керувати, щоб демонструвати відповідні контексту емоції. Глибока дія знаходить прояв у тому, що люди відчувають відповідні емоції під час заняття певними видами професійної діяльності.

А.Р. Хохшильд стверджує, що емоції мають соціальне значення й перетворюються на символи, які використовуються особистістю для управління власною поведінкою та соціальною взаємодією. Вона вважає, що предметом досліджень може бути те, як у ситуаціях соціальної взаємодії люди інтерпретують емоційні прояви, здійснюють процес управління власними емоціями (доречними чи ні). Соціологиня переконана, що прояви емоцій завжди є роботою, оскільки відбувається витрачання людської енергії для демонстрації симпатії, довіри, гарних почуттів у позитивних ситуаціях або недовіри та підозрливості в негативних ситуаціях.

Коли почуття та емоції, що проявляють соціальні працівники, соціальні робітники, регулярно дисонують з їхніми внутрішніми відчуттями та суперечать їм, це спричиняє, за концепцією А.Р. Хохшильда, «самовідчуження», втрату власного «Я», «емоційний дисонанс», негативні наслідки для інших відносин. Таке відчуження є типовим для сучасних суспільств, де контроль над емоційними переживаннями працівників є необхідним для підвищення ефективності функціонування організацій. Однак працівники можуть здійснювати опір тиску організацій, що з метою досягнення ефективності примушують їх працювати більш інтенсивно, в тому числі з високим рівнем емоційної праці. Як наслідок, такий опір не може не позначитися на відносинах «працівник – клієнт», особливо в практиці соціальної роботи.

Соціальна робота належить до так званих «допомагаючих» професій, які відрізняються наявністю тісної повсякденної взаємодії зі споживачами послуг, клієнтами. Тому, як слушно зауважив Т. Шанін, характер професійної діяльності передбачає, що соціальний працівник не лише має бути обізнаний із широкого кола питань, зокрема, орієнтуватися в законодавстві, знати основи соціології та економіки,

але й володіти прийомами прикладної психології, щоб правильно налагоджувати спілкування з клієнтами. Поряд із виробленням професійних навичок, таких як: уміння встановлювати контакти, проводити перемовини, захищати інтереси клієнтів, налагоджувати співробітництво з представниками суміжних професій, виступати формальним і неформальним лідером, великого значення набуває також наявність певних індивідуально-психологічних рис [6].

Соціальні працівники незалежно від того, з ким вони працюють – індивідом, групою чи спільнотою – щоразу занурюються в унікальну ситуацію, формуючи розуміння проблемної ситуації та шляхи виходу з неї. Н. Партон і П. О'Берн унікальною особливістю соціальної роботи вважають відмову соціальних працівників від формальності (офіційності) своїх ролей, оскільки ця професія передбачає роботу з людьми в їхньому природному середовищі, використання неформальних методів комунікації як інструмента ведення перемовин про вирішення проблем, при цьому без конкретних кінцевих рішень [5, с. 248].

Вважаємо, що соціальна робота передбачає здійснення у тому числі емоційної праці, що ґрунтується на глибокій дії (за класифікацією А.Р. Хохшильда) і наявності певних особистісних якостей, пов'язаних із особливостями професії.

До особливостей соціальної роботи та вимог до професійної діяльності соціальних працівників і соціальних робітників належать:

1. Гуманістична спрямованість діяльності, адже саме представникам цієї професії держава довіряє важливу гуманістичну роль: допомагати особистостям і сім'ям, що опинилися в складній життєвій ситуації.

2. Творча природа праці соціальних працівників. Стикаючись з великою кількістю різноманітних соціальних проблем, соціальний працівник має творчо підходити до їхнього вирішення, враховувати змінність соціокультурних обставин, індивідуальні та інші особливості клієнтів.

3. Необхідність дотримання етичних принципів і норм, справедливості, тактовності, толерантності до людей, які не завжди спроможні викликати до себе подібне ставлення.

4. Підвищене емоційно-психологічне навантаження. Постійна необхідність спілкуватися із соціально дискримінованими громадянами та групами викликає підвищене навантаження на емоційно-психологічну сферу особистості соціального працівника. Соціальним працівникам доводиться спілкуватися з людьми, які часто позбавлені чогось, мають певні комплекси й страхи, можуть проявляти агресію. Є висока ймовірність надмірного занурення в проблеми клієнта, що впли-

ває на спроможність фахівця виконувати свої функції, сприяє виникненню синдрому професійного вигорання.

5. Ненормованість робочого часу, тобто відсутність чітко визначених часових рамок для виконання тих чи інших видів професійної діяльності, що часто є причиною їхнього перевантаження, браку вільного часу, виникнення стресів, може спричиняти негативний вплив на життєдіяльність самих соціальних працівників і робітників.

Соціальні служби та їх співробітники є агентами й акторами соціальної політики, що діють на її низовому (первинному) рівні. Метою соціальної політики є діяльність, спрямована на вирішення соціальних проблем і соціальний захист громадян. При цьому на державу покладається основна відповідальність за благополуччя останніх. Соціальна робота є необхідним складником соціальної політики. Соціальна робота має бути забезпечена відповідними ресурсами для вирішення соціальних проблем. Якщо таких ресурсів не досить, у соціальних працівників часто виникає розчарування від власної діяльності.

Як зазначають П. Романов і О. Ярська-Смирнова, відносини між професіоналами, державою, ринком і громадянським суспільством складаються по-різному. Наприклад, у США професіонали об'єднані в автономні саморегульовані співтовариства, що не залежні від держави; у Франції – інкорпоровані в державний апарат. Натомість у країнах Східної Європи, зокрема, пострадянських, на думку науковців, відбувається перехід від «державно-орієнтованого» до ринково-орієнтованого професіоналізму. До того ж у сучасному глобалізованому світі професії вже не є замкненими в межах національних держав. Регулювання діяльності професіоналів здійснюється наднаціональними органами, формуються глобальні професійні мережі, професійні норми та професійна етика. Виникають питання корпоративної соціальної відповідальності. Все це впливає на соціальний престиж професії [1, с. 75].

Трансформація України в бік ринкових відносин зменшує соціальні зобов'язання держави, що спричиняє завдання шкоди як клієнтам, так і самим фахівцям із соціальної роботи. Традиційно соціальна сфера фінансується за залишковим принципом, що суттєво знижує її ефективність, негативно впливає на якість послуг і мотивацію працівників цієї сфери. На фахівців нижньої ланки соціальної політики часто покладається відповідальність за вирішення проблем соціетального походження без урахування впливу соціальних умов, а також труднощів, з якими вони стикаються в реальних життєвих ситуаціях.

Яскравим прикладом фахівців нижньої ланки соціальної політики, залучених до емо-

ційної праці, виступають соціальні працівники та соціальні робітники територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – терцентрів). Як правило, клієнти терцентрів – це самотні пенсіонери та люди з інвалідністю похилого (60+), старечого (75+) віку та довгожителі (після 90 років). У багатьох із них може не бути жодних родичів, але наявна тривала хвороба (онкозахворювання, психічні розлади, деменція, параліч тощо). Тобто соціальні працівники і робітники стикаються з проблемою, коли клієнтові через стан здоров'я необхідний постійний сторонній догляд. Послуг, що надаються співробітниками територіальних центрів, уже не досить. Ці проблеми цілком і повністю лягають на плечі соціальних працівників і якщо вирішуються, то з великими зусиллями.

Нині в Україні терцентри, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг насамперед громадянам похилого віку й особам з інвалідністю, які неспроможні до самостійного обслуговування, є одним з найбільш поширених різновидів соціальних служб. Такий складник їхньої діяльності, як емоційна праця, присутній вкрай виразно, зважаючи на контингент, з яким доводиться працювати. Спектр діяльності співробітників терцентрів є досить широким, адже вони, обслуговуючи таких громадян удома, зокрема в сільській місцевості, не обмежуються переліком послуг, зазначених в угоді, що відбувається майже постійно. Досить часто самотні літні люди потребують не тільки й не стільки допомоги по господарству, скільки спілкування, уваги, душевного тепла. Така багатогранна й важка праця має принаймні гідно оплачуватися. Проте заробітна плата в представників цієї професійної групи станом натеper є образливо низькою (на рівні мінімальної або не суттєво вища), робота є вкрай важкою і водночас неprestижною. Проблема існування ієрархії соціально-економічних, зокрема професійних груп, у тому числі перерозподілу доходів між ними, є актуальною для багатьох суспільств, але для українського суспільства вона є вкрай гострою.

У повсякденній діяльності представники цієї професійної групи стикаються з такими явищами, як велике навантаження клієнтів на одного соціального працівника, нечітко визначений обсяг роботи, що часто виходить за межі посадових інструкцій, обмеження в часі. Не завжди соціальний працівник може потрапити в призначений час до клієнта через різні причини: затримку громадського транспорту, відвідини різних організацій для оформлення субсидій тощо. Багато часу соціальний працівник витрачає в чергах і в дорозі до місця обслуговування клієнта. Також слід відзначити слабку правову захищеність/незахищеність від проявів неповаги до їхньої праці, дій, що принижу-

ють їхню особисту та професійну гідність тощо. Більшість соціальних працівників не мають можливості емоційного розвантаження під час трудової діяльності. При цьому відчувається брак кваліфікованих фахівців, оскільки велика частина випускників вищих навчальних закладів, які здобули спеціальну освіту, віддає перевагу іншим професіям і сферам діяльності, які мають більш престижний статус у суспільстві.

Авторами в січні–лютому 2020 р. було проведене експертне опитування соціальних працівників і соціальних робітників територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) 7 районів Харківської області: Богодухівського, Дергачівського, Ізюмського, Краснокутського, Лозівського, Чугувівського, Харківського.

Усього було опитано 50 експертів, з яких 47 осіб – жінки й 3 – чоловіки. Така ґендерна асиметрія цілком вкладається в загальну картину по країні, за якої більшість тих, хто обрав своєю професією соціальну роботу, становлять жінки. Це зумовлене як соціокультурними чинниками й традиціями, що склалися в суспільстві, так і особистісними якостями. Вважається, що жінки більш схильні до співчуття, розуміння, а також проявів толерантності до людей, що перебувають у складних життєвих ситуаціях. У суспільній свідомості жінки є більш гнучкими у виборі прийомів і способів соціально-психологічного впливу. Також це може бути обґрунтоване й тим, що більшість видів робіт, що виконуються соціальними робітниками, традиційно асоціюються із жіночою роботою (купівля продуктів харчування, приготування їжі, прибирання житла тощо).

За посадами респонденти поділилися майже навпіл: 28 із них є соціальними працівниками й 22 – соціальними робітниками. За стажем роботи експерти розподілилися таким чином: найбільш чисельними виявилися групи експертів, що працюють від 21 до 30 років, а також від 4 до 10 років (по 11 осіб). Ще дві рівні групи становили ті, хто має стаж роботи 11–20 років (10 осіб) і 31–40 років (9 осіб). Виявилися навіть такі працівники, чий стаж налічував більше 40 років.

Природно, виникає запитання: що ж спонукає цих жінок (а вони, нагадаємо, становлять серед опитаних більшість) виконувати досить важку і явно непрестижну роботу такої тривалій час? Пояснення можуть перебувати в площині як об'єктивних чинників, так і такого компонента їхньої професійної діяльності, який можна віднести до емоційної праці.

Що стосується об'єктивних чинників, то перш за все йдеться про неконкурентоспроможність на ринку праці жінок передпенсійного віку: серед експертів було 19 осіб віком 46–55 років; 10 осіб – 56–65 років. Зайнятість у територіальному центрі соціального обслу-

говування може розглядатися ними як шанс допрацювати до пенсії. Змінити роботу, якщо вона не влаштовує, навряд чи хтось із них наважиться. Водночас не можна все зводити лише до зовнішніх чинників, адже не кожен легко може зняти з себе добровільно взяті через свою доброту та безвідмовність зобов'язання.

Як засвідчили результати нашого опитування, дві третини опитаних вважають благодійність специфічною рисою, яка притаманна саме соціальним працівникам. Більше того, всі опитані, окрім однієї особи, принаймні частково ототожнюють соціальну роботу й благодійну діяльність. При цьому більшість експертів (30 осіб) розуміють благодійність як «добровільне жертвування окремими особами коштів і речей, медикаментів та інших ресурсів на певні потреби людини, групи людей, на окреме соціальне спрямування». Виявилися й такі (11 осіб), хто вважають благодійність гуманістичним покликом соціального працівника/робітника.

Також дві третини респондентів на запитання: «Чи бажаєте Ви приділяти більше часу благодійній діяльності?» обрали відповідь «Ні». Це може бути пояснено тим, що опитані нами соціальні працівники й соціальні робітники вважають, що і так приділяють цьому досить часу й сил, оскільки те, в яких умовах їм доводиться працювати, якою є винагорода за їхню працю, інакше як благодійність розглядати не можна. Професіонали, які займаються престижною працею, мають гідну оплату, високий статус у суспільстві, охарактеризували б соціальну роботу в терцентрах не інакше як благодійність. При цьому більшість опитаних експертів не задоволені своєю заробітною платою (три чверті оцінили рівень власної задоволеності в діапазоні від 1 до 3 балів), що абсолютно очікувано та не потребує додаткових пояснень. Але водночас рівень задоволеності своєю роботою дві третини оцінили на 4–5 балів.

Показовими також є відповіді на запитання: «Чи часто Ви допомагаєте своїм підопічним у позаробочий час?». Абсолютна більшість (46 осіб) опитаних відповіли, що або часто, або хоча б інколи цим займаються.

Висновки з проведеного дослідження. Результати дослідження дають змогу більш повно розкрити проблеми, що виникають у професійній діяльності співробітників територіальних центрів соціального обслуговування. До них слід віднести низький рівень оплати праці, велике робоче навантаження, законодавчу незахищеність, низький престиж у суспільстві, емоційну перевантаженість і негативні емоційні реакції. Внаслідок надлишку інформації, інтенсивного спілкування із клієнтами в атмосфері емоційного напруження під час надання професійної допомоги, не завжди привітного, а іноді й агресивного

ставлення клієнтів співробітники територіальних центрів соціального обслуговування здійснюють значну емоційну працю.

Проблеми, пов'язані з умовами соціально-економічного розвитку України, що склалися, зокрема, через пандемію COVID-19, російсько-українську війну, вирішити принаймні в найближчій перспективі не видається можливим. Натомість проблеми, викликані емоційною працею, цілком реально покращити. Необхідно проводити спеціальні тренінги, насамперед для соціальних робітників, щоб навчити їх управляти своїми емоціями, почуттями в стресових ситуаціях. Взагалі нагальними є періодичне навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників і соціальних робітників територіальних центрів соціального обслуговування; обмін позитивним досвідом соціальної роботи (у т.ч. емоційної роботи) між співробітниками різних соціальних служб. Не слід відкидати також такий важливий чинник, як здоровий клімат у колективі, бо відчуття підтримки своїх колег і керівників сприятиме ефективному виконанню професійних обов'язків зі зниженням рівня емоційної праці.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Антропология профессий или посторонним вход разрешен / под ред. П. Романова, Е. Ярославской-Смирновой (Библиотека журнала исследований социальной политики). Москва : ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2011. 356 с.
2. Горбунова М.Ю., Понукалина О.В. Управление поведением потребителя в контексте эмоционально-коммуникативного сервиса. *Социологические исследования*. 2012. № 4. С. 78–88.
3. Мансуров В.А., Юрченко О.В. Социология профессиональных групп: история становления и перспективы. *Вестник Института социологии РАН*. 2013. № 7. С. 91–106.
4. Парсонс Т., Сторер Н. Научная дисциплина и дифференциация науки. *Научная деятельность: структура и институты. Сборник переводов* / сост., общая ред. и вступ. статья Э.М. Мирского и Б.Г. Юдина. Москва : Прогресс, 1980. С. 27–56.
5. Шалковская О.В. Проблема формирования профессиональной идентичности в социальной работе как один из ключевых вызовов в институционализации профессии. *Журнал исследований социальной политики*. 2016. № 2, т. 14. С. 245–260.
6. Шанин Т. Социальная работа как культурный феномен современности. URL: https://www.yabloko.ru/Themes/History/Shanin/social_work.html.
7. Flexner A. Is Social Work a Profession? *Research on Social Work Practice*. March 2001. Vol. 11, No. 5. Pp. 152–165. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/104973150101100202>.
8. Greenwood E. Attributes of a Profession. *Social Work*. July 1957. Vol. 2. Pp. 45–55. URL: <http://sw.oxfordjournals.org/content/2/3/45.extract>.