

УДК 378.1

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ТРУД ВОЛОНТЕРОВ: АНАЛИЗ ОПЫТА РЕАЛИЗАЦИИ

Вандышева Л.В.

ФГБОУ ВПО «Самарский государственный университет»,
Самара, e-mail: vandyshvalyudmila@mail.ru

Волонтерство молодежи является механизмом ее социализации не только в досуговой сфере, но и в будущей профессиональной. Это значение привлекает внимание деятелей социальных наук и практикой работы с молодежью. Опираясь на концепцию А.Р. Хохшильд, автор рассматривает волонтерство как эмоциональный труд, предполагающий управление волонтерами своими чувствами для создания публичной презентации волонтерской акции. Результаты опроса, представленные в статье, свидетельствуют о преобладании в волонтерском опыте положительных эмоций. Они предпочтительны и во многом определяют дальнейшее отношение к волонтерству. Управление негативными эмоциями происходит благодаря личностным особенностям волонтеров и их специальной подготовке. Предполагаем, что качество труда волонтеров, наличие у них эмоциональной культуры определяется опытом волонтерства и специальной подготовкой.

Ключевые слова: волонтерство, эмоции, эмоциональный труд, специальная подготовка волонтеров

EMOTIONAL LABOR OF VOLUNTEERS: ANALYSIS OF THE EXPERIENCE OF REALIZATION

Vandyshva L.V.

Samara State University, Samara, e-mail: vandyshvalyudmila@mail.ru

Volunteering of young people is the subject of social studies and attracts the attention of practitioners. This is largely due to the social potential of this activity. The author regards volunteering as emotional labor, in which assumed that volunteers manage their feelings, for creation of public presentation of volunteer activity. Within the framework of special training for sport volunteers was conducted a survey among students, in which was identified the prevalence of positive emotions in volunteers' experience. These emotions are preferred and they define the further attitude to volunteering. Control of negative emotions is achieved through personal characteristics of volunteers and their special training. We assume, that the experience of volunteering and special training contributes to the formation of volunteers' emotional culture, which determines the quality of work. Key words: volunteering, emotions, emotional labor, special training of volunteers.

Keywords: volunteering, emotions, emotional labor, special training of volunteers

В настоящее время волонтерство как ресурс социальной работы с молодежью все чаще используется в практике учреждений и организаций, работающих с этой категорией граждан. Во многом это связано с тем, что данный вид деятельности играет определенную роль в социализации, позволяя молодежи эффективно интегрироваться в жизнь не только местного сообщества, но и выходить на международный уровень. Так, во многом благодаря организации и проведению Универсиады (Казань, 2013 г.), Олимпиады (Сочи, 2014 г.) молодежь получила возможность проявить себя в качестве спортивных волонтеров, чей труд традиционно отмечается на специальных церемониях. Эффективность реализации мероприятий, к которым привлекаются волонтеры, зависит не только от качества реализованных волонтером функций, но и от характера эмоций, сопровождающих волонтерство как деятельность. В связи с этим представляется важным изучение эмоциональной составляющей волонтерства.

Цель исследования: выявить особенности эмоционального труда волонтеров.

Волонтерство (добровольчество) является предметом изучения различных наук. Накоплено достаточное количество работ, посвященных различным аспектам данного вида деятельности. Сущность и специфика волонтерства представлены в работах К.О. Вартамян, Б.А. Никитиной, О.В. Клёнкиной и др. [2, 4]. Мотивы участия молодежи в волонтерстве выявлены М.И. Баженовой, О.В. Драницкой [1]. Организация работы с волонтерами является предметом научно-методического поиска А.В. Бабичевой, С.В. Довбня, Т.Ю. Морозовой и др. [4].

Волонтерство представляет собой сложное явление, о чем свидетельствует тот факт, что в науке и практике существуют различные трактовки волонтерства: форма социальной активности граждан; мало специализированный труд; социальная практика и др. Иными словами волонтерство определяется как в широком, так и в узком смысле. Однако единое понимание наблюдается при определении специфики волонтерства – это добровольный и неоплачиваемый вид деятельности. Кроме этого, ряд исследователей в качестве

специфики указывают на непрофессиональный характер волонтерства, что предполагает широкое вовлечение различных категорий граждан. Мы склонны разделять позицию тех исследователей (И.В. Кичевой, А.Ф. Попова и др.), которые подчеркивают важность профессиональной подготовки волонтеров [3], влияющей на характер волонтерской помощи, поддержки. Эта позиция основана на том, что волонтерство интерактивно по сути своей; волонтер выступает в качестве одного из субъектов социальной интеракции, от подготовки которого зависит успешность волонтерской акции в целом. В качестве базового подхода к специальной подготовке волонтеров выступает компетентностный подход.

В социальной интеракции определенное влияние имеют эмоции. В отечественной науке эмоции изучались Б.Г. Ананьевым, Н.Д. Левитовой, В.С. Мерлиным, В.Н. Мясищевым и др. Определенный вклад в разработку методов изучения эмоций внес К. Изард.

Наш интерес сосредоточен на теории «эмоционального труда», предложенной А.Р. Хохшильд [5]. Эмоции рассматриваются зарубежным исследователем как сложные комплексы, включающие физиологическую реакцию, телесные жесты, голосовые жесты, определения эмоций и правила выражения эмоций, характерные для данной культуры и социального контекста. За эмоциями закрепляется сигнальная функция, т.е. предупреждающая о внешних или внутренних событиях. Для обеспечения социальной интеракции и достижения своих целей индивиды управляют эмоциями, осуществляя эмоциональную работу. В публичной сфере, где ограничений значительно больше, нежели в приватной, эмоциональная работа проявляется в большей степени. Однако эмоциональную работу в сфере профессиональной занятости А.Р. Хохшильд определяет как «эмоциональный труд», обозначая его как управление чувствами для создания публично наблюдаемого лицевого и телесного выражения.

Волонтерство в отличие от профессиональной занятости не имеет обменной стоимости в виде материального вознаграждения, но оно стимулируется посредством различного рода средств нематериального характера, которые могут компенсировать затраченные волонтерами ресурсы. Если речь идет об организованном волонтерстве, когда волонтеры, в частности, являются членами проектной команды, организующей крупномасштабные мероприятия,

то к их деятельности предъявляют требования, как к профессионалам. Об этом свидетельствует практика специальной подготовки волонтеров, поскольку от качества их труда, в том числе от демонстрации определенных эмоций, зависит качество презентации акции. Следовательно, если от волонтеров ожидают демонстрации своего рода искусства социальной интеракции, когда они задают эмоциональную атмосферу акции, то волонтерство может быть определено как эмоциональный труд. С тем, чтобы достичь заявленной цели исследования нами был использован метод анкетирования, в ходе которого были опрошены 194 человека: 42 юноши и 152 девушки, проходящих специальную подготовку в Самарском государственном университете накануне церемонии «Факел Олимпиады в Самарской области».

В первую очередь волонтеров просили определить свой стаж волонтерства, который подсчитывался как период времени от первого участия в волонтерстве до времени заполнения анкеты. Большинство опрошенных были со стажем «начинающих» волонтеров – стаж до одного года имели 57 человек (11 юношей и 46 девушек). Стаж до трех лет имели 42 волонтера (9 юношей и 33 девушки). Не имели стажа волонтерства 68 человек (14 юношей и 54 девушки). Свыше пяти лет отметили стаж 13 человек (4 юноши и 9 девушек).

При выделении положительных эмоций, испытанных на волонтерских позициях, радость и веселье были выделены у опрошенных, имеющих различный стаж. Однако в количественном отношении лидировали волонтеры со стажем до одного года. У этой же категории опрошенных присутствовали в качестве эмоции «интерес», «восторг». Опрошенные помимо указанных эмоций отметили также «счастье» и «удовлетворение». Положительные эмоции заявлены опрошенными в недостаточном количестве, но они богаты по своему содержанию насыщению.

Так, обобщая результаты, можно отметить, что положительные эмоции выразились в следующем:

а) в мимике. В ответах были выделены виды улыбок: «довольная расслабленная улыбка», «глупая улыбка» и их частота: «улыбалась много», «всем улыбалась». Отмечалась характеристика глаз: «радость в глазах», «блеск в глазах»;

б) в аудиопроявлениях: «крики счастья», смех;

в) в поведении: заинтересованность, «много энергии, активность увеличилась».

хлопки в ладоши, бег, танцы, радовалась, «с радостью отвечала на вопросы», «общалась»;

г) в кинесике: «мурашки», «на душе очень приятно», «радость внутри», «счастье внутри», «внутри все горело».

Выделен эффект заражения положительными эмоциями: ощущение «всеобщего единения».

В характеристике интеракции указано на то, что «люди тянулись общаться», окружающие были приветливы, наблюдался восторг и благодарность окружающих, присутствовала легкость в общении, «все люди были улыбочивыми и отзывчивыми, что было приятно. Хотелось улыбнуться каждому в ответ». Иными словами наличие у волонтеров положительных эмоций отражается на их отношении к окружающим («окружающие вокруг кажутся лучше и добрее», «энтузиазм в работе, сплоченность и желание поддержать каждого из окружения в трудную минуту»). Опрошенные также отмечали ответную демонстрацию доброжелательности и благодарности со стороны окружающих.

В качестве некоторого результата влияния положительных эмоций на деятельность волонтеров опрошенные констатировали: «ощущение себя на своем месте», «хорошее настроение», «атмосфера», «мы управлялись со всеми более быстро, понимали настроение всем гостям, заряжали все вокруг позитивом», «больше работы делаешь, веселишь людей»).

Положительные эмоции были испытаны волонтерами на различных волонтерских позициях. Однако в большинстве это были позиции помощников: 30 человек со стажем до одного года, 15 человек со стажем до пяти лет. К позиции «помощники» были отнесены роли аниматоров, дежурных, регистраторов, логистов, поваров, охранников, фотографов, спортивных волонтеров и т.п.

Лидерские позиции, на которых волонтеры испытали положительные эмоции, сводились к ролям организатора, куратора площадки (4 человека волонтеров со стажем меньше одного года и 3 человека со стажем свыше пяти лет). Таким образом, наличие у волонтеров положительных эмоций на позициях, отвечающих за сервис, позволяет повысить качество мероприятий.

Выявление зависимости между специальной подготовкой и наличием у волонтеров положительных эмоций на мероприятии позволило получить следующие результаты: специальную подготовку сре-

ди волонтеров, имеющих стаж меньше одного года, проходили 15 человек. Отрицательный ответ относительно ее прохождения дали 42 человека. Среди волонтеров со стажем до трех 7 человек прошли подготовку, а 12 человек – нет. Одинаковое количество (4 человека соответственно) дали положительный и отрицательный ответ о прохождении подготовки среди волонтеров со стажем от трех до пяти лет. Обращает на себя внимание тот факт, что предварительная подготовка волонтеров связана со «сложностью» позиции. Так, подготовку проходили спортивные волонтеры, аниматоры, фотографы.

Положительные эмоции, испытанные в волонтерстве, влияют на дальнейшее отношение к этому виду деятельности, а именно: закрепляется положительное отношение к волонтерству, обостряется интерес, появляется мотивация к продолжению, конкретизируются направления для дальнейшего волонтерства, происходят личностные изменения после получения волонтером положительных эмоций.

Таким образом, дальнейшее отношение к волонтерству во многом определяется эмоциональной и содержательной составляющей этой деятельности. Опрошенные с различным стажем волонтерства в большинстве своем единодушны в признании существования эмоций, которые волонтер не должен демонстрировать. В ответах опрошенных, имеющих стаж волонтерства до трех лет (80 человек), говорится, что существуют эмоции, которые не должны демонстрироваться волонтерами; отрицали наличие этих эмоций 5 опрошенных и 3 человека затруднились ответить. 64 студента (из 68 человек), не имеющие стажа волонтерства, считают, что существуют эмоции, которые волонтер не должен демонстрировать. Студенты, чей стаж превышает три года, единодушны в том, что существуют эмоции, которые волонтер не должен демонстрировать. Предполагаем, что опрошенные обладают определенной эмоциональной идеологией, которая предполагает уместные эмоциональные реакции волонтеров и нежелательные в данном виде деятельности.

В результате анализа результатов опроса мы предлагаем обобщенный перечень эмоций, которые, по мнению опрошенных, волонтеры не должны демонстрировать:

– эмоции агрессии, выражающиеся в раздражительности, гневе, злости, дерзости, непосредственно агрессии, ярости (выделены 48 опрошенными);

– эмоции, связанные с неуверенностью волонтера: скованность, замешательство,

волнение, тревога, страх, паника, истерика, психоз, депрессия (отметили 25 опрошенных);

– эмоции, свидетельствующие о недоброжелательности волонтеров: безразличие, грубость, неприязнь, нетерпимость, отвращение, высокомерие, презрение, надменность, неприязнь, зависть (по ответам 15 опрошенных);

– эмоции огорчение, грусть, разочарование, печаль (отметили 11 опрошенных).

Кроме этого, были выделены эмоции усталости и нежелания работать (по одному опрошенному соответственно). Иными словами, перечень включает в себя негативные эмоции.

Получив результаты ответа на вопрос: «Укажите причины, по которым вы испытывали негативные эмоции», мы выделили основные группы проблем. Во-первых, межличностные проблемы, которые предполагали возникновение конфликтных ситуаций между: волонтерами и организаторами акций; волонтерами и окружающими людьми; между волонтерами. Так, со стороны организаторов наблюдалось несправедливое и пренебрежительное отношение к волонтерам; недостаточно развитые у организаторов лидерские способности. Со стороны окружающих людей – равнодушие, отсутствие взаимоуважения, злость и др. («зритель» не захотел слушать меня, мои советы, действовал по-своему и мешал окружающим», «навязчивость собеседника»). Между волонтерами – проявление физической агрессии, «другой волонтер повел себя некрасиво», «подвели волонтеры».

Во-вторых, личностные проблемы. Например, волонтер со стажем до трех лет указал на отсутствие у себя эмоциональной саморегуляции: «немного перебешался внутри себя, думал, что понял что-то не так».

В-третьих, организационные проблемы. Их можно подразделить на общие и частные. Первая группа организационных проблем касалась следующих аспектов волонтерства: проблема планирования, риск-менеджмента; проблема организации работы волонтеров. Вторая группа организационных проблем включала частные проблемы: «затруднение в ответе на организационный вопрос зрителю». Итак, негативные эмоции у волонтеров возникали в результате межличностных, личностных, организационных проблем.

Однако возникающие негативные эмоции волонтеры не демонстрировали. Это было возможно при наличии определенных факторов, а именно:

а) наличие у волонтеров определенных личностных качеств;

б) соблюдение волонтерами этических принципов: воспитанность, внимание к окружающим; ответственность, с одной стороны, за результаты работы, с другой стороны, ответственность за свой выбор.

Анализ ответов на вопрос «Благодаря чему Вам удалось не демонстрировать негативные эмоции?» позволил выделить основные причины: наличие у волонтеров самообладания; использование приемов эмоциональной саморегуляции; наличие критического мышления, применение стратегии «уход от конфликта», наличие кураторов, соблюдение волонтерами этических принципов. Из числа волонтеров, не демонстрировавших негативные эмоции, специальную подготовку прошли 16 человек и не проходили таковой 21 человек. Можно отметить, что наличие специальной подготовки неким образом влияет на контроль над негативными эмоциями, осуществляемый волонтерами. Примечательно, что «столкновение» с негативными эмоциями в волонтерстве не препятствует сохранению положительного отношения к нему, о чем свидетельствуют комментарии после заполнения анкеты: «Волонтерство – это интересно, мы получали массу эмоций, и хороших и плохих, но это прекрасный опыт», «Волонтер – это круто, при своих плюсах и минусах», наблюдалось большое количество смайликов – улыбок.

Таким образом, на основе анализа полученных результатов можно свести особенности эмоционального труда волонтеров к следующему: положительные эмоции преобладают в волонтерском опыте и они содержательно разнообразны; положительные эмоции слабо контролируются, «заразительны», потому что их проявление приветствуется; дальнейшее отношение к волонтеру во многом определяют положительные эмоции; управление негативными эмоциями обеспечивается за счет сформированности у личности волонтера нравственно-этических ориентиров, с одной стороны, и внешнего контроля (наличие куратора), с другой; наличие специальной подготовки к волонтерству как эмоциональному труду может снизить риск возникновения негативных эмоций, эмоционального сгорания у волонтеров. Результаты данного исследования могут быть учтены при проектировании программ специальной подготовки волонтеров с целью формирования у них готовности к волонтерской деятельности.

Список литературы

1. Баженова М.И., Драницына О.В. Развитие добровольчества среди студентов как ресурс развития современного общества // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности / под общ. ред. З.П. Замараевой, М.И. Григорьевой. – Пермь, 2010. – С. 405–408.

2. Воробьева А. Гражданская активность молодежи // Формирование гражданского общества в современной России: опыт регионов: сб. статей / отв. ред. Н.В. Крятова. – Астрахань: Изд-во АГТУ, 2011. – С. 158–165.

3. Кичева И.В., Попова А.Ф. Волонтерство в системе гражданского воспитания студентов // Социальная педагогика: вызовы XXI века / отв. ред. Е.А. Юрина. – Тамбов: Издательский дом ТГУ им. Г.В. Державина, 2011. – С. 500–505.

4. Подготовка волонтеров в классическом университете / под общ. ред. Л.В. Вандышевой. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2012. – 168 с.

5. Симонова О. Концепция эмоционального труда Арли Р. Хохшильд // Антропология профессий: границы занятости в эпоху нестабильности / под ред. П. Романова, Е. Ярославской-Смирновой. – М.: ООО «Вариант», ЦСПГИ, 2012. – С. 75–96.

References

1. Bazhenova M., Dranitsyna O. Development of volunteering among students as a resource for the development of modern society // Social security and protection of the person in the new social reality / Under total Ed. Zamaraeva Z., Grigorieva M.- Perm, 2010. pp. 405–408.

2. Vorobyov A. Youth Civic Engagement // Formation of civil society in modern Russia: the experience of regions: Articles / Ed. Kryatova N.- Astrakhan, ASTU, 2011. pp. 158–165.

3. Kicheva I., Popova A. Volunteering in the civil education of students // Social Pedagogy: Challenges of the XXI Century / Ed. Yurina E. Tambov, Publishing house TSU name of Derzhavin, 2011. pp. 500–505.

4. Preparing volunteers in a classical university / Under total. Ed. Vandysheva L. Published by «Samara University», 2012. 168 p.

5. Simonova O. The concept of emotional labor Arlie R. Hochschild // Anthropology of professions: borders of employment in the era of instability / Ed. Romanov P., Yarskaya-Smirnova E. Moscow: ООО «Variant», TsSPGI, 2012. pp. 75–96.

Рецензенты:

Куриленко Л.В., д.п.н., профессор кафедры теории и технологии социальной работы, ФГБОУ ВПО «Самарский государственный университет», г. Самара;

Щукина Н.П., д.соц.н., доцент, зав. кафедрой социологии, социальной сферы и демографии, ФГБОУ ВПО «Самарский государственный университет», г. Самара.

Работа поступила в редакцию 10.07.2014.