ресурс]. — Режим доступу: 06.07.2014 <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/11669>. — Мова укр. — Загол. з екрану.
5. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / І.Д. Звєрєва, О.В. Безпалько, С.Я. Харченко та ін.; за заг. ред. І.Д. Звєрєвої, Г.М. Лактіонової. — К.: Наук. світ, 2003. — 233 с.
6. Технологии социальной работы: учеб. пособ. / под ред. И.Г. Зайнышева. — М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2002. — 240 с.
7. Холостова Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми : учеб. пособ. — 4-е изд. —М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»», 2006. — 348 с.
8. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.М. Шахрай. — К. : Центр навчальної літератури, 2006. — 464 с.
9. Maria E. Zuniga. Aging: Social Work Practice // Encyclopedia of Social Work. XIX editio.
10. Neal S. Bellos, Mary Carmel Ruffolo. Aging: Services // Encyclopedia of Social Work. XIX edition.
11. Ronald W. Toseland. Aging: Direct Practice // Encyclopedia of Social Work. XIX edition.

І.А.Ясточкіна,
НПУ імені М.П. Драгоманова

УДК 373.5.015.3

СОЦІАЛЬНА ТРИВОГА ЛЮДИНИ: ПРИЧИНИ ТА НАСЛІДКИ

Анотація

У статті проаналізовано феномен соціальної тривоги в реаліях сьогодення. Розглянуто основні причини, ознаки та окреслено наслідки соціальної тривоги для психічного й фізичного здоров'я особистості.

Ключові слова: страх, тривога, соціальна тривога**,** тривожність**,** соціальний тривожний розлад.

Аннотация

В статье проанализирован феномен социальной тревоги в реалиях нынешнего времени. Рассмотрены основные причины, признаки и очерчены последствия социальной тревоги для психического и физического здоровья личности.

Ключевые слова: страх, тревога, социальная тревога**,** тревожность**,** социальное тревожное расстройство.

Annotation

In the article the phenomenon of social alarm is analysed in realities of present time. Principal reasons, signs, are considered and the consequences of social alarm are outlined for the psychical and physical health of personality.

Key words: fear, alarm, anxiety, social anxiety, social anxiety disorder.

Метою статті є: розкрити поняття «соціальна тривога», охарактеризувати основні причини, типові ознаки, прояви та вияв соціальної тривожності на особистісне благополуччя.

На сучасному етапі розвитку науки людина розглядається як біопсихосоціальна система, що існує у складному мінливому середовищі. Українське суспільство характеризується кризовими соціальними та економічними катаклізмами. Людина постійно перебуває у стані напруження, поступово вичерпуючи адаптаційні ресурси свого організму. Це, в свою чергу, негативно впливає на психічне і фізичне благополуччя особистості. Більшість вчених сходяться на думці про те, що сучасна людина є тривожною, недовірливою, охопленою страхами, у неї вичерпано кризу співчуття, вона тотально байдужа та сповнена агресії. Порушення структурних ґрат здоров'я відбувається в усіх його складових: психічній, біологічній, психологічній, соціологічній [3, 9].

Разом з тим, набуває поширення явище соціальної тривоги, що приносить дискомфорт, бо робить буденні ситуації складними й неприємними, обмежує та змінює повсякденне життя. Ця проблема реальна та складна і потребує ретельного вивчення.

З однієї сторони, тривога, тривожні стани – невід'ємна складова існування людини. Більшість людей відчувають тривогу, коли стикаються з небезпекою або якоюсь незнайомою ситуацією. Іспит, співбесіда, ситуація змагання або важлива зустріч у нормі викликає почуття занепокоєння і тривоги, а отже, певний рівень тривожності – природний і обов'язковий особистісний компонент. У кожної людини існує свій оптимальний або бажаний рівень тривожності – це так звана корисна (адаптивна) тривожність. З іншої сторони, неадекватні прояви тривожності призводять до особистісних дисгармоній, внутрішніх протиріч в образі «Я», супроводжуються емоційним дискомфортом, передчуттям небезпеки. Крім того, тривожність – досить суб'єктивний феномен, який має індивідуально значущі, інтроспективні, поведінкові та фізіологічні прояви.

Загалом проблема тривоги та тривожності вже не одне століття лишається актуальною для науки. Її дослідженням займалися: В.М. Астапов, Г.Д. Габдрєєва, Ю.М. Забродін, О.І. Захаров, Н.В. Імедадзе, Л.М. Костіна, Н.Д. Левітов, Г.М. Прихожан, Ю.Л. Ханін, К.Е. Ізард, Р. Мей, І. Рантбут, Ч.Д. Спілбергер, З. Фрейд, Е. Фром, К. Хорні та ін.

Тривожність є достатньо складним і багатошаровим утворенням у структурі особистості. Це – індивідуальна психологічна особливість, що проявляється у схильності людини до частих та інтенсивних переживань станів напруження, занепокоєння, хвилювання, а також у низькому порозі їхнього виникнення [6].

Дослідники зазначають те, що тривога є безоб'єктним переживанням (комплексним чи монолітним), тобто вважається переживанням невизначеної, дифузної, неясної погрози, що не має чітко усвідомлюваного

об’єкта й дуже часто є уявною. Розрізняється нормальна та патологічна (невротична) тривога. Стимули тривоги мають більш загальний, невизначений і абстрактний характер. Тривога – соціально обумовлена форма психічного реагування на загрозу [2; 5; 10].

Ю.Л. Ханін наголошує, що тривога як емоційний стан – це реакція на різні (частіше за все соціально-психологічні) стресори, яка характеризується:

- різною інтенсивністю (величина ситуативної тривожності може коливатися залежно від багатьох факторів);
- мінливістю у часі (емоційний дискомфорт, пов’язаний з конкретною ситуацією);
- наявністю неприємних переживань напруженості, заклопотаності, занепокоєння, побоювання;
- вираженою активацією вегетативної нервової системи (прискорене серцебиття, підвищене потовиділення, розширення зіниць, поява сухості у роті, почастішання сечовипускання, почервоніння шкіри й т.п.) [10].

Суспільні та особистісні дисгармонії породжують ще один із різновидів тривоги – соціальну тривогу.

Соціальна тривога – почуття незручності і дискомфорту в соціальних ситуаціях, що, зазвичай, супроводжується сором’язливістю і соціальною незграбністю. Це – форма страху, який люди відчувають, сумніваючись в тому, що їм вдасться створити бажане враження.

Час від часу кожен почувається соціально тривожним. Більш глибокі, постійні та дискомфортні форми цієї проблеми називають соціальною фобією. Сором'язливість, соціальна тривога і соціальна фобія (соціальний тривожний розлад) – це різні ступені одного явища, які важко чітко розмежувати. Соціальна тривога доволі поширена й однаково часто може проявитися і у чоловіків, і у жінок, незалежно від їх освіти і роду занять [1].

Соціальна тривога проявляється в страху перед різного роду соціальними контактами і ситуаціями, пов'язаними з виступом перед групою людьмей. Це страх бути засудженим або висміяним через неадекватні дії або тривожну симптоматику, яку людина може проявити на очах у інших. Люди можуть відчувати страх перед однією-двома специфічними соціальними ситуаціями, наприклад перед публічними виступами або перед виконанням складних рухів. Люди або уникають соціальних ситуацій, що викликають страх, або, незважаючи на сильну тривогу, можуть свідомо до них прагнути.

Надмірна сором’язливість і деяка загальмованість спостерігаються у багатьох людей. З цієї причини дискомфорт, пов'язаний з соціальним тривожним розладом, часто зменшується. Але це далеко не так. У великої кількості людей, які відчувають соціальну тривогу (більше 10% населення), відносно нескладний процес взаємодії з іншими людьми або встановлення стосунків викликає справжній дискомфорт [2].

Встановлено, що близько 13% людей страждають від страху перед суспільством в певний період їхнього життя, що робить його третім по

масовості психічним розладом. Поширеніші тільки виражені депресії і алкоголізм [4].

Соціальний тривожний розлад продовжує поширюватися. Доведено високу схильність до цього розладу у молодих людей (у віці 15-24 років розповсюдженість склала 14,9%; 25-34 років - 13,8%) у порівнянні з більш старшими віковими групами (вік 35-44 роки - 12,1%; 45-54 роки - 12,2%) [4].

Соціальна тривога в схожих групах представлена виключно страхом публічних виступів. До того ж, у молодих респондентів соціальні страхи різноманітніші. Дослідження показали, що від 80 до 90 відсотків людей відповіли ствердно на питання, чи відчували вони коли-небудь боязкість у своєму житті. 30-40% вважають себе сором'язливими в даний час [7].

Після 30-35 років соціальна тривога може знижуватися за рахунок засвоєного до цього часу досвіду активної взаємодії в різних соціальних ситуаціях, нормального процесу дорослішання, а також поступового зниження вірогідності участі в нових експертних ситуаціях оцінювання з високою вірогідністю критики.

До 30-35 років людина вже має певний соціальний статус і стійкі стратегії того, щоб упоратися зі стресом оцінювання, що дозволяють долати тривогу і нерішучість. Проте може бути і «негативний сценарій» розвитку подій – наявність високої соціальної тривоги, соціофобії після 35 років може трансформуватися у важчі форми прояву (депресія, тривожно-депресивні розлади, залежні стани тощо) [7].

Соціальна тривога часто поєднується з іншими розладами і, як правило, передує їм. Є дані, що 69% осіб із соціальним тривожним розладом страждали супутніми розладами. Найчастіше супутніми діагнозами є проста фобія (59%); агорафобія (45%); алкоголізм (19%) та виражена депресія (17%) [4].

Причини, що лежать в основі розвитку соціальної тривоги, до цих пір залишаються у центрі уваги науковців. Запропоновані різні теорії. Одна з них – теорія імітації дитиною соціофобічної поведінки батьків. Інша полягає в обмеженні розвитку соціальних навичок – якщо людина не знає, як поводити себе в тій чи іншій ситуації, то це може стати причиною тривоги і хвилювання. Також, не останню роль відіграє гіперопіка в дитинстві чи виховання дитини з недоліком любові до неї.

Встановлено, що спадкова схильність до постійно зростаючої напруги може бути важливою у виникненні цього розладу.

Соціальна тривога не пов'язана ні із серйозними психічними розладами, ні з відомими фізичними недугами. Як правило, повсякденні ситуації провокують неприємні відчуття страху та тривоги. Соціально тривожні особи реагують на місця, події чи діяльність, що передбачають контакт з іншими людьми, так, ніби вони несуть реальну небезпеку, а іноді з надмірним страхом чи панікою. Сумніви та страхи, які переживають ці особи, мають тенденцію до розростання і стають настільки розвинутими, що

контакт з іншими людьми чи навіть думки про це автоматично викликають тривогу.

Соціальна тривога здебільшого проявляється у важкий чи напружений період. Задіяними може бути багато чинників, включно з біологічними та генетичними, які визначають реактивність і темперамент людини, а також чинники середовища – життя у сім'ї та дитинство. Багато соціально тривожних людей пережили неприємний чи травматичний досвід: насмішки, відкинутість чи знущання. Хтось мав труднощі упродовж певного періоду життя, наприклад, на початку шкільного віку, протягом підліткового віку, покидаючи батьківський дім чи повернувшись на роботу після перерви з догляду за дитиною [1].

Особи, які страждають на соціальну тривогу чи соціальну фобію, відчувають занепокоєння, коли перебувають серед інших людей чи спілкуються з ними. Вони бояться, що зроблять щось неправильне чи принизливе, або ж інші погано думатимуть про них чи засуджуватимуть. Цей страх негативної оцінки може відображати приховану переконаність у власній неповноцінності, відмінності від інших чи невідповідності загальноприйнятим стандартам і часто супроводжується думкою: «Треба робити речі правильно, щоб мене прийняли». Страх спілкування зазвичай виникає між п'ятнадцятьма і двадцятьма роками.

Первинна соціальна тривога пов'язана зі страхом сорому. Вона запускає, у свою чергу, вегетативну симптоматику, яка викликає посилення тривоги. Вторинна тривога виникає у відповідь на вегетативні симптоми (підвищення артеріального тиску, серцебиття, задишка, пітливість, тремор, заїкання, запаморочення і тому подібне), що вже з'явилися. Ці два типи тривоги посилюють один одного і можуть спровокувати панічну атаку.

Симптоми соціальної тривоги [2; 8]:

- Значний страх чи тривога щодо одного чи кількох видів соціальних ситуацій, в яких особа відчуває на собі підвищену увагу інших. Це ситуації, які передбачають соціальну взаємодію, виконання якихось дій в присутності інших або перебування в центрі уваги (наприклад, публічні виступи). У дітей тривога може проявлятися не лише у стосунках з дорослими, а й з однолітками.
- Можуть спостерігатися уникання або переживання соціальних ситуацій з інтенсивним страхом чи тривогою. Уникання соціальних ситуації до такої міри, що це обмежує діяльність або руйнує життя.
- Особа боїться, що її поведінка чи симптоми тривоги будуть негативно оцінені (тобто, викличуть приниження чи сум'яття, які призведуть до ігнорування іншими чи очікування кривди від них).
- Постійні нав’язливі думки некомпетентно себе поводити.
- У дітей страх чи тривога можуть виражатися плачем, вибухами гніву, завмиранням, «прилипанням» до когось, зіщулюванням чи нездатністю розмовляти у соціальних ситуаціях.

- Страх чи тривога є непропорційними до наявної загрози, яку несе соціальна ситуація чи соціокультурний контекст.
- Інтенсивний неспокій протягом декількох днів, тижнів або навіть місяців до запланованої події. Якщо страх, тривога чи уникання є постійними і зазвичай тривають шість місяців або більше, то говорять про соціальну фобію (соціально тривожний розлад).
- Страх, тривога чи уникання викликають значний дистрес або порушення функціонування у соціальній, професійній та інших важливих сферах.
- Страх, тривога чи уникання не пов'язані з фізіологічним впливом речовин (наприклад, зловживанням наркотиками, медикаментами) чи іншими клінічними станами.
- Можливі фізіологічні прояви: почервоніння обличчя, задишка, розлад шлунку, нудота, тремтіння (в тому числі тремтіння голосу), серцебиття або здавленість у грудях, інтенсивне потовиділення, підвищення температури, запаморочення або втрата свідомості.

Соціальну тривогу підтримують реакції на проблему. Дослідження показали, що люди з соціальною фобією більш самотні, вони рідко відзначають свята, мають менше шансів вступити до шлюбу. Часто виникають проблеми в отриманні освіти, так як страх перед групою і публічними виступами може сильно заважати процесу навчання, аж до його припинення. Також у цих людей виявляється безперспективність в плані кар'єрного зростання. У спробі приборкати тривогу багато хто починає зловживати алкоголем. Крім того, для людей з соціальним тривожним розладом характерними є страждання від повної ізоляції і самотності, вони низько оцінюють якість свого життя [7].

Найпоширеніші ситуації, що викликають таку тривогу, - підтримання розмови, необхідність робити щось перед іншими (наприклад, спілкуватися чи вести записи), спілкування з незнайомими людьми, відвідування заходів, крамниць, кав'ярень чи вечірок. Абсолютна більшість бояться виступати на публіці, оскільки це супроводжується необхідністю контакту з незнайомими людьми. Інші різновиди страху – страх вживання їжі і води у присутності інших людей, страх заповнювати квитанції, чеки і відповідні письмові форми у присутності третіх осіб зустрічаються рідше.

При соціальній тривозі завжди буде понижена самооцінка. Часто можна побачити компенсаторну поведінку, що реалізовується у вигляді захисних масок, гордощів, зарозумілості, прагнення критикувати усіх (при вираженому страху критики себе з боку), бути ідеальною людиною в суспільстві (перфекціонізм), розвивати соціальні ознаки успіху. З'являється бажання вступити в симбіоз з іншою людиною (батько, друг, партнер).

Таким чином, окреслюється патологічне замкнене коло: 1) бажання ідеального «Я»; 2) неможливість досягти цього; 3) злість на себе; 4) вина; 5) збільшення тривоги; 6) зниження самооцінки; 7) ще більше бажання її

компенсувати перфекціоністським прагненням, тобто збільшення бажання мати ідеальне «Я».

Егоцентризм – невід'ємний супутник соціальної тривоги – це внутрішня психологічна конструкція, при якій людина відчуває своє «Я» в центрі системи відносно цінностей і уваги навколишніх людей.

При соціальній тривозі цінності перфекціонізму є провідними, прагнучи до них і досягаючи їх людина упевнена, що «обов'язково» сподобається іншим людям. Цікаво, що в такій особі виникає універсальний невротичний конфлікт, між потужним прагненням сподобатися, через перфекціонізм (і тим самим підняти свою самооцінку), тобто рух до людей і суспільства, і найсильнішим бажанням уникнути суспільства, сховатися від людей, через виражену тривогу, сором, тобто рух від людей [3].

Багато хто відчуває сильну напругу, якщо їм необхідно говорити або щось робити уперше. Зазвичай це проходить під час звикання до ситуації. При соціальній тривозі уникнення такого роду ситуацій перешкоджає нормальному процесу входження в суспільство.

Отже, для тривожної особистості характерним є постійне переживання почуття напруженості, приниження, важкі передчуття, уявлення про свою соціальну неспроможність, підвищена заклопотаність критикою на свою адресу, небажання вступати в соціальні контакти без гарантії сподобатися, ухилення від соціальної або навчальної діяльності, пов’язаної з інтенсивними і значущими соціальними контактами, вирішенням проблемних завдань.

Повністю подолати соціальну тривогу неможливо, але можливо значно знизити її рівень завдяки спеціалізованій допомозі особистості у виробленні соціальної впевненості.

Література

1. Батлер Д. Подолати соціальну тривогу / Джиліан Батлер. – Львів: Видавництво Українського католицького університету: Свічадо, 2014. – 96 с.
2. Герриг Р. Психология и жизнь / Р. Герриг, Ф. Зимбардо. – [16-е изд.]. – СПб: Питер, 2004. – 955 с.
3. Дьюи Дж. Общество и его проблемы / Дж. Дьюи ; [пер. с англ. И.И. Мюрберг, А.Б. Толстова, Е.Н. Косиловой] – Москва: Идея-Пресс, 2002. – 159 с.
4. Клиническое руководство по психическим расстройствам / Под ред. Д. Барлоу. 3-е узд. – СПб.: Питер, 2008. – 912 с.
5. Мэй Р. Проблема тревоги / Ролло Мэй ; [пер с. анг. А.Г. Гладкова]. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. – 432 с.
6. Психологічний словник [Текст] / за ред. В.І. Войтка. – К.: Вища школа, 1982. – 215 с.
7. Сагалакова О.А. Социальные страхи и социофобии / О.А. Сагалакова, Д.В.Труевцев. – Томск: Изд-во Томский государственный университет, 2007. — 210 с.
8. Синопсис діагностичних критеріїв DSM-V та протоколів NICE для діагностики та лікування основних психічних розладів дітей та підлітків / перекл. з анг.; упор. та наук. ред. Леся Підлісецька. (Серія «Психологія. Психіатрія. Психотерапія») – Львів: Видавництво Українського католицького університету, 2014. – 112 с.

9. Стрес і людина: медико-психологічна допомога при стресових розладах : метод. посіб. / за ред. І.Я.Пінчук, К.Д. Бабова, А.І. Гоженка. – К.: ТОВ «Видавничий дім «Калита», 2014. – 92 с.
10. Тревога и неврозы / Под ред. В.М. Астапова ; [пер. с англ. В.М. Астапов, Ю.М. Кузнецова]. – М.: ПЭРСЭ, 2008. – 142 с.
11. Ханин Ю.Л. Межлиностная и внутригрупповая тревога в условиях значимой совместной деятельности // Вопросы психологии. – 1991. – № 5. – С. 56-64.

А.Ф. Приходько,
НПУ імені М.П. Драгоманова

УДК 339.138

МАРКЕТИНГ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Анотація

В статті розкриті специфічні особливості маркетингу соціальних послуг, визначено основні напрями та види маркетингу соціальних послуг, проаналізовано основні складові (7Р) маркетингу соціальних послуг за концепцією МакКарті.

Ключові слова: маркетинг, соціальний маркетинг, маркетинг соціальних послуг, соціальні послуги, маркетинг-мікс.

Аннотация

В статье раскрыты специфические особенности маркетинга социальных услуг, определены основные направления и виды маркетинга социальных услуг, проанализированы основные составляющие (7Р) маркетинга социальных услуг согласно концепции МакКарти.

Ключевые слова: маркетинг, социальный маркетинг, маркетинг социальных услуг, социальные услуги, маркетинг-микс.

Annotation

The article reveals the specific characteristics of social marketing services, defines the main directions and forms of social services marketing, analyzes the main components (7P) of social services marketing according to the McCarthy concept.

Keywords: marketing, social marketing, social marketing services, social services, marketing- mix.

Розвиток соціально-економічних відносин у сучасному суспільстві передбачає реалізацію заходів щодо підвищення ефективності діяльності установ, що надають соціальні послуги, так й пошук найбільш раціональних підходів господарювання, враховуючи соціальні потреби суспільства з метою досягнення соціального добробуту. Маркетинг соціальних послуг пов'язаний насамперед з некомерційними організаціями, основною метою діяльності