

**Т. А. Заглодина**

**ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕОДОЛЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ  
ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**Екатеринбург  
РГПУ  
2020**

Министерство просвещения Российской Федерации  
ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»

**Т. А. Заглодина**

**ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕОДОЛЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ  
ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**Учебное пособие**

© ФГАОУ ВО «Российский государственный  
профессионально-педагогический университет», 2020

ISBN 978-5-8050-0707-2

Екатеринбург  
РГППУ  
2020

УДК 364-43:159.944(075)

ББК Ю980.92-69-8я7-1

314

**Заглодина, Татьяна Алексеевна.**

314 Профилактика и преодоление профессиональных деформаций специалистов по социальной работе: учебное пособие / Т. А. Заглодина. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2020. 143 с. Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/978-5-8050-0707-2>. Текст: электронный.

ISBN 978-5-8050-0707-2

Раскрываются вопросы, связанные с процессом профессиональной деформации специалистов по социальной работе в современной России.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа», руководителей образовательных организаций всех уровней, представителей органов социальной политики, работодателей.

Рецензенты: доктор социологических наук, профессор П. А. Амбарова (ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина»); кандидат философских наук, доцент Л. Э. Панкратова (ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»)

Системные требования: Windows XP/2003; программа для чтения pdf-файлов Adobe Acrobat Reader

Учебное издание

Редактор Е. В. Суворова; компьютерная верстка А. В. Кебель

Утверждено постановлением редакционно-издательского совета университета

Подписано к использованию 24.12.20. Текстовое (символьное) издание (1,2 Мб)

Издательство Российского государственного профессионально-педагогического университета.  
Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11

© ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», 2020

## Оглавление

Предисловие.....	5
<b>Раздел I. Профессиональная идентичность специалиста по социальной работе .....</b>	<b>8</b>
Глава 1. Социальная работа как вид профессиональной деятельности .....	8
1.1. Специфика профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.....	8
1.2. Особенности профессионального статуса специалиста по социальной работе .....	11
1.3. Правовое обеспечение деятельности специалиста по социальной работе .....	15
1.4. Модель поведения и особенности личности специалиста по социальной работе .....	21
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	26
Глава 2. Особенности профессиональной адаптации специалиста по социальной работе.....	26
2.1. Профессиональный стресс и нарушения адаптационных процессов в деятельности специалиста по социальной работе.....	27
2.2. Критерии адаптированности к профессиональной деятельности специалиста по социальной работе .....	28
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	32
<b>Раздел II. Профессиональные деформации специалиста по социальной работе .....</b>	<b>33</b>
Глава 1. Теоретические подходы к исследованию профессиональных деформаций.....	33
1.1. Теории девиации и социальных отклонений .....	33
1.2. Парадигмы изучения профессиональных деформаций в социологической науке.....	41
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	49
Глава 2. Развитие профессиональных деформаций у специалиста по социальной работе и способы их проявления.....	50
2.1. Виды профессиональных деформаций у специалиста по социальной работе .....	50
2.2. Синдром эмоционального выгорания у представителей социально-экономических профессий.....	54
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	66

Глава 3. Факторы развития профессиональных деформаций в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе .....	66
3.1. Организационно-содержательные (производственные) факторы профессиональной деформации специалиста по социальной работе.....	68
3.2. Социально-психологические факторы профессиональной деформации специалиста по социальной работе.....	76
3.3. Дисфункции профессионализации социальной работы.....	83
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	99
<b>Раздел III. Система работы по профилактике и преодолению профессиональных деформаций .....</b>	<b>100</b>
Глава 1. Психопрофилактика и психокоррекция личности при профессиональных деформациях .....	100
1.1. Методы психологической профилактики и коррекции в деятельности специалиста по социальной работе.....	100
1.2. Внешняя супервизия и балинтовские группы как формы совместного анализа трудных случаев в деятельности специалиста по социальной работе .....	104
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	108
Глава 2. Копинг-компетентность как здоровьесберегающая технология в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе .....	109
2.1. Проблема изучения совладающего поведения в междисциплинарных исследованиях.....	109
2.2. Классификация копинг-стратегий.....	112
2.3. Копинг-поведение специалиста по социальной работе .....	117
Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы .....	124
Заключение .....	125
Библиографический список.....	127

## Предисловие

Исследование особенностей профессиональной деятельности становится все более актуальным направлением социологической науки, поскольку профессия, помимо своей основной роли, выполняет несколько функций: во-первых, она является одним из параметров социальной структуры, а во-вторых, выступает компонентом профессиональной идентичности человека. Выполнение определенных должностных и функциональных обязанностей, с одной стороны, способствует формированию профессионально важных качеств, с другой – несет в себе большой потенциал деформирующего воздействия.

Принятие в 2013 г. Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [96] способствовало появлению значительных изменений в системе социальной защиты, появились новые требования к оказанию социальных услуг, развитию межведомственного взаимодействия и выполнению государственных заданий. Вступление в силу в 2016 г. Федерального закона № 122-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”» [95] регламентировало применение профессионального стандарта специалиста по социальной работе при разработке должностных инструкций, аттестации сотрудников и приеме на работу.

Трансформация требований к профессиональной деятельности специалистов по социальной работе обусловила необходимость исследования данной профессиональной группы. Во-первых, социальная работа как профессия возникла в России только в 1991 г., находится еще в процессе становления, характеризуется размытыми представлениями о данной сфере, низким уровнем профессионального престижа. Во-вторых, профессиональная группа специалистов по социальной работе является неоднородной по своему составу: в нее входят представители органов власти, государственных, благотворительных и некоммерческих организаций, имеющие различия не только по должностному функционалу, но и по профессиональному статусу. В-третьих, полифункционализм рассматриваемой профессии, в основе которого лежит объединение функций психолога, адвоката, социального терапевта, педагога, предъявляет высокие требования к профессио-

нально важным качествам специалиста, что приводит к развитию профессиональных деформаций.

Кроме того, актуализация изучения специфики профессиональной деятельности специалистов по социальной работе обусловлена существующими несоответствиями между эталоном специалиста, прописанным в законодательных документах, и стереотипом его восприятия обществом, между требованиями к профессиональной деятельности и актуальным положением дел в социальных службах, также наблюдается смещение акцентов в реализации мер социальной защиты с потребностей клиентов на подготовку большого количества дублирующей друг друга документации, процесс оказания услуги становится важнее результата и ставит под сомнение эффективность данного рода действий, что является хорошей почвой для возникновения дисфункций системы социальных служб.

Нововведения в структуре социальных служб, формализационный характер этого процесса при отсутствии четкого алгоритма реализации оказывают мощное деформирующее воздействие на специалиста по социальной работе. Развитие деструктивных форм отклоняющегося поведения (профессиональных деформаций) в практике социальной работы затрудняет ее функционирование, ведет к снижению уровня социального обслуживания, качества предоставляемых услуг, не способствует профессиональному имиджу специалиста по социальной работе.

Помимо практических проблем, сформулированных выше, существует и ряд теоретических проблем, которые также требуют социологического исследования. Они касаются научного анализа специфики профессиональной деятельности специалистов по социальной работе как отдельной профессиональной группы. Назрела необходимость разработки теоретической модели профессиональных деформаций как формы девиантного поведения в рассматриваемой профессиональной группе, выявления факторов, обусловивших их развитие.

Обозначенные проблемы требуют теоретического осмысления и эмпирической верификации, что будет способствовать конструктивному становлению профессиональной группы специалистов по социальной работе, которая будет отвечать современным условиям и потребностям общества. Социологический анализ предоставляет возможность рассмотреть специфику данной профессиональной группы и проанализировать факторы профессиональной деформации.

Для сопоставления положений изученных теоретических концепций с результатами существующей практики было проведено эмпирическое исследование, которое включало в себя три этапа:

- анкетирование 2015–2017 гг. Выборка исследования (450 человек, сотрудники организаций социальной защиты, социальной поддержки и социального обслуживания г. Екатеринбурга) производилась по принципу принадлежности респондентов к профессиональной деятельности (целевая). Цель исследования – выявить факторы профессиональной деформации специалистов по социальной работе;

- онлайн-опрос (май 2013 г. – июнь 2017 г.). В качестве объекта исследования выступили студенты выпускных курсов высших учебных заведений направления подготовки «Социальная работа» очной и заочной форм обучения г. Екатеринбурга. Целевая выборка, общее количество респондентов – 200, в том числе выпускники Уральского федерального университета (N = 50), филиала Российского государственного социального университета (N = 20), Российского государственного профессионально-педагогического университета (N = 100), Уральского государственного педагогического университета (N = 30). Цель исследования – выявить факторы, оказывающие влияние на развитие предпосылок профессиональной деформации у студентов, будущих специалистов по социальной работе;

- анализ документов, представленных на официальных сайтах 150 государственных организаций социальной защиты и социального обслуживания населения г. Екатеринбурга (центры занятости населения, комплексные центры социального обслуживания, государственные службы медико-социальной экспертизы, организации системы пенсионного обеспечения, системы социальной защиты населения, многофункциональные центры). Цель анализа – выявить соответствие образования специалистов по социальной работе занимаемой должности.

Структура и содержание учебного пособия определялись задачами многостороннего рассмотрения основных вопросов профилактики и преодоления профессиональной деформации специалистов по социальной работе. С целью их осмысления и усвоения предлагаются вопросы и задания для самостоятельной работы студентов.



# Раздел I. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ИДЕНТИЧНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

---

## Глава 1. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА КАК ВИД ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

К настоящему времени в практической социальной работе и ее научных школах накоплен значительный потенциал для разработки теоретических и прикладных аспектов проблемы профессиональной подготовки российскими вузами высококвалифицированных специалистов социальной сферы, «уровень образования которых постоянно повышается благодаря международному и внутрироссийскому обмену опытом преподавателей» [12, с. 107]. Однако в научной литературе до сих пор отсутствуют общепризнанные параметры идентификации профессиональной группы «специалисты по социальной работе».

### 1.1. Специфика профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Под профессиональной социальной работой понимается деятельность, которая направлена на гармонизацию человеческих отношений посредством оказания социально незащищенным, дезадаптированным людям или их группам (например, семьям мигрантов, беженцам, жертвам насилия, безработным, лицам с ограниченными возможностями здоровья, женщинам, детям, пожилым, молодежи и др.) правовой, психологической, экономической помощи, защиты и поддержки, организации их реабилитации.

Анализ особенностей профессиональной деятельности специалиста по социальной работе позволяет выделить определенные специфические признаки, характеризующие данную профессиональную группу.

- ***Особенности клиентов социальных служб***

Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе относится к сфере «человек – человек», сопряжена с определенным риском, так как в процессе выполнения профессиональных обязанностей ему приходится выступать посредником между обществом и индивидом, иметь дело с неблагополучными, переживающими стресс, страдающими людьми, за здоровье и жизнь которых он берет на себя моральную ответственность.

Клиенты организаций социального обслуживания обладают специфическими особенностями, одной из которых является *социальное иждивенчество*, определяемое как система жизненных установок индивида на потребительское отношение к жизни, перекалывание ответственности за решение своих проблем на общество.

В научной литературе существует достаточно четкое разделение социальных иждивенцев на две категории. В первую из них входят те, кто по объективным причинам (болезнь, инвалидность, старость и др.) испытывает недостаток средств существования, что делает их «иждивенцами поневоле», а государство вынуждено брать на себя расходы по их обеспечению, некоторые из них взносами из трудового дохода заработали право на выплаты из фондов социального страхования. Другая же категория социальных иждивенцев «вполне может осуществлять необходимые действия и решать свои проблемы самостоятельно, но предпочитает получать помощь от государства или других субъектов социальной политики, при этом выражая недовольство тем, что оказываемая помощь недостаточна для их благополучного проживания» [60, с. 166]. Такой тип социального иждивенчества получил название социального паразитизма.

Факт существования социального иждивенчества в основном считается негативным следствием патерналистской социальной политики государства и, как правило, ассоциируется с бедностью, сводится к одностороннему предоставлению государством социальных благ. *Патернализм* – это форма регулирования отношений, проявляющаяся в покровительственном отношении государства к зависимым от него субъектам. Патернализм на государственном уровне означает, что все общество представляется как семья, главой которой является государство. «Подразумевается опека со стороны государства по отношению к гражданину, у которого, в свою очередь, формируется соответствующее мировоззрение: ожидание от государства помощи и покровительства» [47, с. 399].

Феномен социального иждивенчества не является однородным: он объединяет ситуации как вынужденной, так и сознательной зависимости, но большинство клиентов социальных служб зачастую переходят к сознательной зависимости, воспринимают организации социальной защиты не как посредников в решении кризисных ситуаций, а как службу, которая должна решить их проблемы.

• ***Многозадачность профессиональной деятельности специалиста по социальной работе***

Еще одной особенностью профессии «специалист по социальной работе» является ее многозадачность – необходимость выполнять сразу несколько профессиональных ролей [150]:

- *определитель клиента* – устанавливает людей, находящихся в социально опасной ситуации, выявляет специфику социального окружения, создающего проблемы;

- *оценитель* – собирает и обрабатывает информацию, оценивает проблемы клиентов и социальных групп;

- *менеджер информации* – анализирует полученные данные о клиенте и его социальной ситуации, переадресовывает их специалистам;

- *брокер* – координирует работу социальных служб, деятельность которых направлена на решение проблем клиента;

- *посредник* – осуществляет медиацию социальных и межличностных конфликтов, снимает разногласия и социальную напряженность;

- *адвокат* – защищает права людей, нуждающихся в помощи, помогает им реализовать право на социальную помощь или социальную защиту;

- *корректор поведения* – осуществляет психолого-педагогическую поддержку, коррекцию поведенческих стереотипов;

- *администратор* – выполняет управленческую функцию в учреждении, обеспечивает организационную и финансовую помощь социальным службам;

- *проектант сообществ* – осуществляет разработку и реализацию социальных проектов, направленных на повышение качества социального обслуживания;

- *мобилизатор* – мотивирует клиентов на решение социальных проблем, его деятельность осуществляется на индивидуальном и групповом уровнях;

- *учитель* – развивает и совершенствует знания клиентов в отношении новых социальных функций, помогает в реализации их реабилитации и адаптации;

- *консультант* – осуществляет интеграцию теоретических и практических знаний с целью повышения эффективности решения социальных проблем.

Все вышеуказанные роли не являются обособленными, зачастую они распределяются между сотрудниками отдела социальной службы или их выполняет один специалист по социальной работе. В этом и выражается многозадачность – еще один признак профессиональной деятельности социального работника.

- ***Эмоциональные и психологические перегрузки специалиста по социальной работе***

Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе отличается высоким уровнем психологических и эмоциональных нагрузок, так как в процессе выполнения своих профессиональных обязанностей он выступает посредником между обществом и индивидом, возлагая на себя ответственность за решение проблем социально уязвимых слоев населения.

Клиенты социальных служб зачастую находятся в сложных социальных условиях или состояниях депривации и социальной эксклюзии, из которых выбраться самостоятельно достаточно проблематично. Понятие «социальная эксклюзия» включает в себя множество депривированных социальных состояний: недостаточный доход, нехватка формального образования, плохая жилищная ситуация, разрыв социальных связей, неудовлетворенность жизнью и т. д. В связи с этим для работы с данной категорией людей специалист по социальной работе должен обладать определенными знаниями и навыками. Высокие требования к профессионализму и компетентности социального работника могут привести к эмоциональному перенапряжению.

## **1.2. Особенности профессионального статуса специалиста по социальной работе**

Профессиональный статус специалиста по социальной работе в обществе является неоднородным, так как ее представителями могут быть работники различных сфер деятельности: государственные служащие Министерства социальной политики, Управления социальной защиты, сотрудники государственных организаций (комплексных центров социального обслуживания населения, центров занятости населения, отделений социальной защиты, многофункциональных центров) и представители некоммерческих (частных) организаций, занимающих третий сектор экономики (благотворительных фондов, добровольческих объединений, всероссийских социальных обществ), целью которых не является получение прибыли.

В структуру социальной сферы Г. И. Осадчая включает следующие компоненты [100]:

- сфера производственной и социальной инфраструктуры, обеспечивающая условия жизнедеятельности в производственной, политической и духовной области, в семье и быту;

- городские, сельские, а также промежуточные формы расселения (с учетом производительных сил, транспорта, средств связи и т. д.);
- сфера здравоохранения включает систему организаций, осуществляющих мероприятия по охране здоровья граждан, предупреждению и лечению заболеваний с целью продления жизни человека;
- сфера образования, включающая все формы и виды подготовки и переподготовки кадров;
- сфера науки, направленная на систематизацию знаний о явлениях и процессах, протекающих в природе и обществе;
- культурно-досуговая сфера – инфраструктура организации отдыха и развлечений;
- социально-этническая среда, в которой функционирует социально-этническая общность и разнообразные группы людей социального и социально-этнического характера;
- сфера бытового обслуживания населения, где осуществляется оказание непроизводственных и производственных услуг.

В каждой из этих сфер (с учетом их специфики как объектов социальной работы) решаются вопросы социальной защиты и социального обслуживания различных групп и слоев населения. Степень развития социальной сферы зависит от социально-экономического и правового уровней развития общества, от социально-политической ситуации как в стране в целом, так и в отдельных регионах, от особенностей социальной инфраструктуры, типа собственности на предприятиях, от системы духовных и нравственных ценностей, господствующих норм и традиций общества.

Таким образом, социальная работа как профессиональная деятельность охватывает все сферы жизни человека – от условий его труда, здоровья и досуга до социально-этнических и социально-классовых отношений общества, в котором и осуществляется социальная деятельность во всех ее аспектах и направлениях.

Одной из отрицательных особенностей деятельности специалиста по социальной работе является низкая оплата труда, несоизмерная с теми профессиональными обязанностями, которые он выполняет.

Труд работников социальной сферы, в отличие от материального производства, направлен не на изменение вещества природы, а на развитие человека и социальных условий его существования. Поэтому к их личным качествам предъявляются особые требования: соответствующий уровень

культуры и образованности, умение общаться с людьми, коммуникабельность, приверженность к моральным и этическим нормам. Творческая, интеллектуальная составляющая в труде работников этой сферы имеет более важное значение, чем в материальной, и в гораздо меньшей степени зависит от природных и материально-технических факторов, нередко их деятельность вообще не поддается механизации и автоматизации. В таких условиях нецелесообразно, а зачастую и невозможно использовать характерные для материального производства методы регламентации, технического нормирования труда, оценки сложности работ и квалификации работников.

Результаты труда работников социальной сферы выступают в специфической форме услуг, которые проявляются как действие и как полезный эффект, причем полезный эффект может быть обнаружен, измерен и учтен далеко не сразу, а в течение какого-то времени, нередко весьма значительного. Зачастую качество социального обслуживания, его эффективность зависят не только от работника, оказывающего услугу, но и от потребителя, первостепенное значение приобретает учет социальных факторов, не поддающихся непосредственному измерению (степень удовлетворенности потребителя, экономия времени, решение проблемы и т. д.).

В настоящее время продолжается индексация заработной платы специалистов по социальной работе в отдельных организациях социальной сферы, но ее результативность пока не ощущается представителями данной профессии.

Деятельность специалиста по социальной работе направлена на социально уязвимую категорию людей, поэтому является в большей степени «скрытой» для массовой аудитории по сравнению с другими профессиями социальной сферы (с работой учителя, медицинского работника и т. д.). Как считают М. В. Певная, П. Ю. Пермякова, «личный опыт общения с работниками этой сферы у акторов общественного мнения минимален... как у представителей СМИ, так и у прочих проводников общественного мнения и представителей успешной части населения» [104, с. 232].

Существует взаимосвязь между имиджем системы социальной защиты населения как эффективного субъекта исполнительной власти и степенью ее открытости как с точки зрения реагирования на запросы населения, так и с точки зрения присутствия в информационном пространстве, создаваемом СМИ.

Основные характеристики имиджа специалиста по социальной работе, как показывают исследования, связаны с укоренившимися в массовом сознании стереотипами восприятия органов социальной защиты как «себе-са» – системы органов социального обеспечения, ключевых государственных органов «борьбы с бедностью» периода социально-экономической нестабильности 1990-х гг., буквально субъектов государственной «политики выживания», как ее окрестили многие ученые [104]. Отсюда сложившиеся представления о том, что «государственные органы могут оказать только ограниченную помощь нуждающимся по минимально необходимому стандарту, и соответствующее представление о реципиентах мер социальной поддержки как о людях, находящихся в той или иной степени нуждаемости, по определению стигматизированных, вытесненных из повестки жизненного успеха и социального развития. Кроме того, это стереотипное представление о специалистах социальной сферы вообще и о социальных работниках в частности как о бескорыстных людях, обладающих определенным набором душевных качеств, социальной ответственностью и гражданским мужеством, но находящихся в непрестижном социальном положении, готовых выполнять свою работу за крайне низкую заработную плату» [104, с. 235].

Вторичный анализ результатов исследования «Социальная работа: представления о профессии», проведенного М. В. Певной и Я. В. Дидковской в 2008 г., показал, что респонденты (население Екатеринбурга как клиенты социальных служб, представители органов социальной защиты, студенты, получающие профессиональное образование в сфере социальной работы, и представители СМИ) отметили низкий престиж профессии в качестве основного недостатка работы (16 % студентов и 12 % работников-практиков). Непосредственная оценка престижа профессии «специалист по социальной работе» осуществлялась по 10-балльной шкале. Среднюю оценку – 5,3 балла – дали около трети респондентов; 25 % ценят эту профессию высоко (от 8 до 10 баллов); низкие оценки (1–3 балла) дали 30 %. Такая разница в оценках отражает важный факт: «представления о профессии в общественном сознании неустойчивы (что связано и с относительной “молодостью” самой профессии, и с различной степенью взаимодействия с разными группами населения)» [105, с. 94]. Мнения о содержании деятельности специалистов по социальной работе у представителей СМИ также носят фрагментарный характер, в интервью они часто говорили о низ-

ком престиже профессии. Сказывается и нечеткость определения «социальный работник», понятие обобщенно применяется (особенно на уровне обыденного сознания) к разным квалификационным группам [105].

В массовом сознании социальная работа ассоциируется исключительно с непосредственным уходом за нуждающимися, «социально уязвимыми» людьми, оказанием помощи тем, кто оказался в непрестижном социальном положении. Другими словами, «общественное сознание не охватывает все стороны социальной работы, представления о деятельности специалистов сферы социальной защиты у некоторой части населения неадекватны реальному положению дел» [104, с. 235].

### **1.3. Правовое обеспечение деятельности специалиста по социальной работе**

Профессиональная деятельность специалиста по социальной работе основана на *профессиональном стандарте* № 571н от 22.10.2013 г., утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации [112]. Данный документ включает в себя описание трудовых функций и является функциональной картой профессиональной деятельности в сфере социальной работы.

Трудовые функции специалиста по социальной работе:

1. Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения:

- выявление граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- определение объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;
- организация социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

2. Деятельность по планированию, организации и контролю за реализацией услуг и мер социальной поддержки:

- прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки;
- организация деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;



- контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки;
- подготовка предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения.

В настоящее время остается актуальной проблема пересмотра профессионального стандарта специалиста по социальной работе: документ стал обязательным к применению только в январе 2017 г., хотя его утвердили еще в 2013 г., с тех пор существенных изменений, отвечающих современным требованиям, не вносилось. Кроме того, следует отметить факт исключения представителей органов социальной защиты и социального обеспечения из профессиональной группы «специалисты по социальной работе». Трудовые функции профессионального стандарта касаются только представителей органов социального обслуживания населения (в классификаторе профессий были освещены обязанности всех работников социальных служб). Таким образом, профессиональный стандарт, отменяя действие общероссийского классификатора профессий применительно к специалистам по социальной работе, оставил многих представителей профессии в маргинальном статусе.

*Должностные инструкции специалистов по социальной работе* зачастую носят обобщенный характер: в них включены должностные обязанности, которые выполняет целый отдел. Данный факт приводит к отсутствию конкретных формулировок трудовых функций, размытости профессиональных обязанностей, что затрудняет эффективность их выполнения.

Должностная инструкция составляется на основе профессионального стандарта. Например, для реализации трудовой функции *«Организация социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности»* специалисту по социальной работе необходимо выполнить следующие трудовые действия:

- организация помощи в оформлении документов, необходимых для принятия на социальное обслуживание или оказания мер социальной поддержки;
- организация оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки;

- обеспечение посредничества между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем;
- организация межведомственного взаимодействия с целью реализации потребностей граждан в различных видах социальных услуг;
- консультирование по различным вопросам, связанным с предоставлением социальных услуг и оказанием мер социальной поддержки;
- выявление и оценка личностных ресурсов граждан – получателей социальных услуг и ресурсов их социального окружения;
- содействие активизации потенциала и собственных возможностей граждан – получателей социальных услуг, расширению возможностей самопомощи и взаимопомощи;
- содействие мобилизации собственных ресурсов граждан и ресурсов их социального окружения для преодоления трудной жизненной ситуации и профилактики ее ухудшения;
- организация работы по вовлечению в социальную работу институтов гражданского общества;
- организация профилактической работы по предупреждению появления и (или) развития трудной жизненной ситуации.

Даже для отдела это достаточно широкий перечень, одному специалисту очень сложно качественно выполнить все перечисленные функции, а это лишь часть тех обязанностей, которые включены в должностные инструкции. Таким образом, проблемой организации труда в социальных организациях остается «размытость» профессиональных обязанностей и их нечеткое распределение, что приносит дополнительный стресс и эмоциональную нагрузку в работу специалиста.

В настоящее время *государственные задания* доводятся до всех учреждений социального обслуживания Свердловской области, поскольку этот механизм является принципиально важным для организации работы и применения критериев качества услуг [57].

Сегодня в государственном секторе активно внедряется принцип программно-целевого финансирования. В этом контексте реализация Федерального закона от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенство-

ванием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» [94] и внедрение государственных (муниципальных) программ являются звеньями одной цепи, потому что любая услуга, предоставляемая учреждением на основании государственных заданий и государственных программ, влияет на общий стратегический эффект. Другими словами, доведение госзадания до всех учреждений социального обслуживания – это способ прямой, целенаправленной интеграции в их деятельность значимых стратегических показателей, определяющих достижение конкретного социально-экономического эффекта.

Специфика работы в указанной сфере заключается в том, что здесь в понятие качества социальной услуги входит несколько составляющих. Во-первых, оно включает в себя соответствие некоему стандарту, эталону. Во-вторых, обязательной характеристикой является достижение удовлетворенности потребителя. В-третьих, качество социальных услуг и эффект от их оказания измеряются в экономической плоскости (требуется оказать максимум услуг с минимальными затратами). В-четвертых, существует социальный эффект: посредством предоставления данных услуг должны решаться определенные социальные задачи. Если сопоставление с эталоном является процедурой, универсальной для всех сфер жизнедеятельности, то социальная эффективность имеет ярко выраженный отраслевой характер.

Требования к качеству также содержатся в базовых и ведомственных перечнях услуг, поэтому каждой услуге может быть присвоен некий набор критериев качества и их значений, при достижении которых госзадание будет выполнено. Сегодня такой критерий один: услуга должна полностью соответствовать установленным требованиям и предоставляться своевременно. Если названный критерий соблюден, услуга считается оказанной с надлежащим качеством.

Ранее на федеральном уровне действовали национальные стандарты социального обслуживания населения, но на сегодняшний день они утратили силу. С принятием в 2013 г. Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ [96] было вновь введено понятие стандарта, четко определены требования к нему, но функция их разработки отдана региональным органам власти. В настоящее время утвержденных стандартов на социальные услуги в нашем регионе нет.

Таким образом, система социальных служб зачастую оказывается закрытой для инноваций, поскольку этот процесс сопровождается дополнительной бумажной волокитой, его реализация занимает длительное время. Регламент взаимодействия с клиентом, установленный нормами (не более 15 мин), формализует работу с человеком, который находится в трудной жизненной ситуации. Все показатели качества обслуживания и эффективности измеряются количественными методами, что не отражает реальной картины происходящего; средства достижения цели организаций становятся самоцелью, усиливается формализация профессиональной деятельности.

Поскольку профессиональная деятельность специалиста по социальной работе непосредственно связана с людьми, возрастает роль профессиональной этики в регулировании общественных отношений в социальной сфере.

*Профессиональная этика* – это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология.

Законодательство в системе социальной защиты не может полностью охватить разнообразие отношений и ситуаций, возникающих повседневно в практике социальной работы, что делает необходимым разработку и введение более гибкой и более действенной системы контроля, отражающей глубинную сущность социальной работы как профессиональной деятельности. Такой системой контроля может стать этический кодекс социального работника, играющий важную роль в формировании основных принципов профессиональной морали и указывающий на специфику черт личности специалиста по социальной работе.

*Профессионально-этический кодекс социального работника России* был принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994 г. [111]. В 2003 г. на основе рекомендаций Международной федерации социальных работников разработан *Этический кодекс социального работника* [166]. Его главная цель – определить и обозначить этические принципы и морально-нравственные позиции человека (клиента), специалиста (социального работника) и общества (различных институтов социума) в процессе их взаимодействия при удовлетворении социальных потребностей клиента.

В Профессионально-этическом кодексе социального работника России излагаются основные (базовые) принципы и ценности социальной работы, связанные с реализацией специалистами социальной сферы своих профессиональных обязанностей. Данный документ состоит из нескольких глав.

В *первой главе* установлены стандарты поведения и облика социального работника, в ней подчеркивается, что *«социальный работник должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной ЧЕСТНОСТИ»* [111], чтобы предупредить вероятность негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей. Здесь же оговаривается, что специалист в области социальной работы должен стремиться к постоянному повышению профессиональных знаний, мастерства, включаться в систему обучения и исследовательскую работу для гарантии оказания квалифицированной помощи клиенту.

Во *второй главе* зафиксированы этические обязательства социального работника по отношению к обратившимся за помощью, чтобы не допустить причинения вреда, унижения достоинства личности подопечных и превышения полномочий: *«Социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах... должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам»* [111].

В *третьей главе* рассмотрены этические нормы социального работника по отношению к своим коллегам, соблюдение этих норм обеспечит продуктивную работу социальных служб и придаст коллективу сплоченность.

В *последующих главах (4–6)* установлены обязательства социального работника по отношению к руководителю, к своей профессии и к обществу в целом.

К сожалению, нормы, зафиксированные в этом документе, не соблюдаются многими работниками социальных служб, права граждан на оказание гарантированной государством помощи нарушаются. Нередки случаи унижения достоинства личности в домах престарелых, в детских домах, имеют место быть махинации с квартирами пожилых людей, часто гражданам невовремя предоставляется информация о действующих социальных программах и т. д. Кроме того, не соблюдается пункт о том, что *«социальный работник должен предпринимать действия по соответствующим каналам против неэтичного поведения любых своих коллег»* [111], хотя это могло бы сократить противоправные действия некомпетентных служащих социальных организаций.

Итак, *«социальный работник должен вкладывать свое время, профессиональный опыт и знания в деятельность, способствующую уважительному отношению к полезности, чистоте и компетентности своей профессии»* [111], поэтому профессионально-этический кодекс должен быть положен в основу устава социальных служб, регламентировать их

деятельность для предотвращения корыстных целей в отношении клиентов социальной сферы и нравственного воспитания общества.

В 2013 г. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792 был утвержден *Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания* [65]. Его положения рекомендуется соблюдать в профессиональной деятельности всем специалистам, часть этих рекомендаций нашла отражение в профессиональном стандарте специалиста по социальной работе и в должностных инструкциях.

Само появление этических кодексов в сфере социальной работы означает стремление специалистов принимать решения и действовать с учетом принятых ими этических норм. Именно потребность в регулировании поведения и действий социального работника в целом и в отдельных, частных, случаях обуславливает необходимость разработки и развития этических норм социального работника, дающих возможность детерминировать, регулировать и оценивать деятельность специалиста и гарантировать целостность и всеобщность этического подхода к профессиональной деятельности. Этические кодексы, принятые в сфере социальной работы, являются ориентирами для обеспечения гармоничного развития общества.

#### **1.4. Модель поведения и особенности личности специалиста по социальной работе**

*Профессиональное поведение специалиста по социальной работе* должно соответствовать следующим принципам [150]:

1. Социальный работник должен сознательно применять конкретные знания и навыки, использовать дополнительную теоретическую и эмпирическую информацию.

2. Социальный работник должен относиться к клиенту как к целостной личности, учитывать его биологическое, психологическое, социальное и духовное состояние (гуманистическая направленность социальной работы).

3. Социальный работник должен соблюдать достоинство клиента во взаимоотношениях с ним. Терпимое отношение, отсутствие осуждения со стороны профессионального помощника помогает клиенту осознать свое положение, сводя к минимуму страх быть воспринятым негативно или неточно.

4. Социальный работник должен стремиться раскрыть и увидеть в каждом клиенте индивидуальность. Индивидуализация помогает профессиональному помощнику правильно взаимодействовать с человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации, на основании уважения к его личности.

5. Социальный работник должен демонстрировать клиенту готовность к сотрудничеству в решении его проблемы. Успех профессиональной помощи во многом зависит от правильного понимания общей ситуации и применения разных подходов к имеющимся проблемам.

6. Социальный работник должен основываться на знании возможностей клиента. Его профессиональная специализация должна формироваться на основе изучения различных потребностей человека: физических, психологических, социальных.

7. Социальный работник должен побуждать клиента к максимальным усилиям по решению его проблем. Это можно сделать на основе изучения условий его жизни и определения характера необходимой помощи. Эффективно изменить ситуацию возможно только тогда, когда тот, кто должен измениться, сам ясно поймет такую необходимость и у него возникнет желание действовать в этом направлении. Социальный работник должен оказывать содействие клиенту, корректируя и подбадривая его.

Задачи, которые специалист по социальной работе может поставить перед клиентом, чтобы научить его самостоятельно контролировать факторы, влияющие на его жизнь, определяются следующим образом:

- клиент должен воспринимать социального работника как временного агента, помогающего ему в решении одной или нескольких проблем;
- клиент должен видеть в социальном работнике специалиста, знания и умения которого он может использовать в своих интересах;
- клиент должен видеть в социальном работнике равного сотрудника или партнера в решении проблемных ситуаций;
- социальный работник помогает клиенту воспринимать общественно-политическую структуру как многополюсную, многослойную, что дает клиенту возможность для взаимодействия в том или ином смысле.

8. Социальный работник должен способствовать максимальному самоопределению клиента. Ответственность принятия решений за клиентов он должен брать на себя лишь в исключительных случаях и только после тщательного анализа сложившейся ситуации, имея в виду необходимость вернуть эту возможность клиенту.

9. Социальный работник должен помочь клиенту приобрести навыки самоуправления возникающими ситуациями.

10. Социальный работник должен работать с клиентом конфиденциально.

Обычно выделяют две формы конфиденциальности:

- *абсолютная* – информация, данная клиентом, никогда не может быть распространена дальше социального работника. Специалист по социальной работе находится под защитой и контролем определенных государственных органов, законодательных актов, которые дают ему юридическое право привилегированной связи с клиентом, самостоятельного принятия решений о действиях с полученной информацией;

- *относительная* – социальный работник может обещать действовать ответственно в рамках профессионального этического кодекса, существующих законов, а также программ агентства.

11. Социальный работник должен постоянно оценивать прогресс в работе с клиентом. Необходимо постоянно контролировать и анализировать процесс изменений. Это должен делать как социальный работник, так и сам клиент. С этой целью они систематически собирают и фиксируют показатели изменений для дальнейшей корректировки деятельности. Непрерывная оценка прогресса должна стать неотъемлемой частью социальной работы.

Выделяя специфические профессиональные черты социального работника, ученые отмечают множество сущностных особенностей, которые должны характеризовать присущий ему тип личности.

Профессия «специалист по социальной работе» является соционимической, для соответствия профессиональной и социальной роли ее представителям необходимо обладать определенными *личностными качествами*, которые будут обуславливать повышение эффективности выполняемой работы и смягчать влияние профессионально деформирующих факторов. Основываясь на классификации А. А. Козлова, личностные качества специалиста по социальной работе можно разделить на три группы [66, с. 57]:

1. Психофизиологические характеристики – психические процессы (мышление, восприятие, память, воображение), состояния (стресс, усталость, тревожность, депрессия), эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, импульсивность, настойчивость). На основании учета данных характеристик можно определить профессиональную пригодность человека к деятельности специалиста по социальной работе.



2. Психологические качества (самокритичность, самооценка, самоконтроль, умение управлять своими эмоциями) характеризуют специалиста по социальной работе как личность.

3. Психолого-педагогические качества – коммуникабельность, эмпатичность, красноречие и др., от них зависит личное обаяние специалиста.

Вторичный анализ результатов исследования «Социальная работа: представления о профессии», проведенного М. В. Певной и Я. В. Дидковской в 2008 г., показал, что 50 % респондентов (население Екатеринбурга как клиенты социальных служб, представители органов социальной защиты, студенты, получающие профессиональное образование в сфере социальной работы, и представители СМИ) отметили, что специалист по социальной работе должен обладать такими качествами, как милосердие, отзывчивость, готовность помочь, 25 % назвали среди таких качеств сердечность и доброжелательность. 20 % считают, что социальный работник должен иметь собственный опыт преодоления жизненных трудностей [105].

По мнению студентов, будущих специалистов по социальной работе, в их профессии наиболее важны общительность, коммуникативность (58 % от числа всех опрошенных), терпеливость, выдержка (41 %), исполнительность и ответственность (40 %). Работники-практики на первое место поставили терпеливость и выдержку (51 %), на второе – доброту и любовь к людям (50 %), на третье – честность и порядочность (36 %), на четвертое – общительность и коммуникативность (34 %). Данное соотношение наглядно демонстрирует приоритет доброжелательного, чуткого отношения к людям, доброты и соучастия как специфики содержания профессиональной деятельности. Дефицит данных качеств на практике отталкивает людей от этой сферы и дискредитирует профессиональное сообщество в целом [105].

Помимо личностных качеств, большую роль в деятельности специалистов по социальной работе играет «повседневное знание» (*tacit knowledge*). Это «жизненный опыт», «практическая мудрость», формирующиеся под воздействием жизненного мира профессии, опыта повседневной практической деятельности [118, с. 126]. Развитие деятельности специалистов по социальной работе ограничено историческими условиями, структурами, в качестве которых, по Э. Гидденсу, выступают знания («отпечатки в памяти»), воспроизводимые социальные практики, а также способности, необходимые для осуществления этих практик [35, с. 347].

Социальная работа как социальный институт является неотъемлемой частью общественного устройства и социальной политики государства по-

давляющего большинства стран современного мира. Специалисты по социальной работе реализуют свою профессиональную деятельность в постоянном контакте с людьми, поэтому «задачей социального работника является создание доброжелательной обстановки, нахождение подходящего способа поведения и общения с клиентом. Для этого необходимо не только знать техники ведения беседы и правила общения, психологические особенности людей и значение невербальных средств общения, но и обладать такими качествами, как вежливость, приветливость, любезность, направленность на людей, толерантность, интуиция, сострадание и т. д.» [38, с. 10].

Если говорить об основных профессиональных требованиях, то в первую очередь нужны хорошая профессиональная подготовка и владение современными знаниями в различных областях – политике, экономике, социологии, кроме того, важны высокоразвитая культура общения, этика и социальная приспособленность [87]. Профессионально значимыми качествами социальных работников являются эмоциональная устойчивость, эмпатия, рефлексия, наблюдательность, внимательность, быстрота принятия решений, организаторские и коммуникативные способности.

Если обобщить все особенности личности специалиста по социальной работе, то среди психологических признаков следует выделить коммуникативные навыки, профессиональный такт для осуществления контакта с девиантными подростками, людьми, находящимися в кризисной ситуации, эмоциональную устойчивость, готовность к психическим нагрузкам и чрезвычайным ситуациям. Как профессионал социальный работник должен обладать мультидисциплинарными знаниями, актуальной информацией о современных социальных, политических и экономических процессах, должен быть широко осведомлен о проблемах различных социальных групп, компетентен в области предоставления социальных услуг, должен соответствовать профессиональным стандартам и этическим принципам данной профессии, повышать информированность общества о государственных социальных программах, льготах и услугах, участвовать в общественной работе по организации и осуществлению волонтерской и добровольческой деятельности, привлекать внимание общества к социальным проблемам. Таким образом, профессия специалиста по социальной работе требует формирования определенного типа личности, который включает наличие не только качеств, необходимых для реализации деятельности в сфере «человек – человек», но и определенных черт характера, позволяю-

ших соблюдать профессиональное поведение, даже под влиянием деформирующих факторов.

Основываясь на мультипарадигмальном подходе, мы выделили характерные признаки конкретной профессиональной группы «специалисты по социальной работе»: специфика профессиональной деятельности, особенности профессионального статуса и престижа, правила, нормы и ценности, присущие профессиональной группе, модель поведения и определенный тип личности специалиста.

Роль профессии может быть не только формирующей, но и деформирующей, поэтому одним из специфических аспектов ее анализа может быть исследование профессиональной деформации ее представителей. В последующих параграфах рассмотрим теории деформирующего воздействия на профессиональные качества социального работника и факторы развития профессиональных деформаций.

### ***Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы***

1. Перечислите характерологические признаки специалиста по социальной работе.

2. Дайте определение следующим понятиям: актуальное смысловое состояние, деонтология, жизненная ситуация, идентичность, личность социального работника, профессиональная деятельность, профессиональная идентичность, смысловое единство, социализация, ценности, этика.

3. Назовите основные компоненты профессиональной идентичности специалиста по социальной работе.

## **Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Всемирная организация здравоохранения относит профессиональный стресс, невозможность справиться с деструктивными составляющими своей работы, к глобальным болезням XXI в., поскольку он распространен по всему миру и проявляется у большинства работников в любой сфере деятельности. На сегодняшний день проблема стрессоустойчивости является актуальной, особенно для представителей социэкономических профессий, чья профессиональная деятельность сопряжена с многочисленными рисками и психоэмоциональными перенапряжениями.

## 2.1. Профессиональный стресс и нарушения адаптационных процессов в деятельности специалиста по социальной работе

Понятие «стресс» было введено в науку канадским ученым физиологом Гансом Селье для обозначения «неспецифической реакции организма на воздействие неблагоприятных факторов» [124, с. 30]. Социальный стресс представляет собой «состояние общего напряжения, требующего многообразных приспособительных реакций, сложного уравнивания в системах социального взаимодействия для преодоления препятствий или защиты от вредоносного влияния» [25].

Ученые Р. Лазарус и С. Фолкман разработали концепцию психологического стресса, согласно которой «не любое требование среды вызывает стресс, а лишь то, которое оценивается как угрожающее» [181, с. 220].

В психологической науке выделяют две формы стресса [19, с. 124]:

- *эустресс* – продуктивная форма стресса, позволяет справиться с трудностями и накопить полезный опыт преодоления схожих ситуаций в будущем;
- *дистресс* – деструктивная форма стресса, он нарушает жизнедеятельность, способствует негативным переживаниям и несет разрушительные последствия для индивида.

Специалисты по социальной работе в своей профессиональной деятельности зачастую сталкиваются именно с дистрессами, которые, с одной стороны, обусловлены высокими требованиями к их профессионализму и компетентности, чрезмерными нагрузками в течение рабочего дня, деформирующими организационными факторами рабочего процесса и невысокой заработной платой, а с другой – особенностями клиентов, их сложными социальными ситуациями.

При длительном воздействии перечисленных выше стрессогенных факторов, при неумении или невозможности разрешить или приспособиться к сложным условиям у специалистов по социальной работе могут возникнуть нарушения адаптационных процессов, что не может не сказаться на их профессиональном развитии.

**Профессиональная адаптация** понимается нами как процесс активного освоения и приспособления к новым условиям социальной среды, которые диктует профессиональная деятельность. Социальная работа относится к типу социономических профессий, предъявляет высокие психологические требования к ее представителям. Социальные работники сталкива-

ются с проблемами людей, оказавшихся в кризисных и трудных ситуациях, решение которых требует от личности специалиста мобилизации многочисленных ресурсов, что при низком уровне адаптированности будет неизменно приводить к истощению, стрессу и профессиональной деформации.

Роль адаптации состоит в том, что она «позволяет включить личность в процессы, протекающие в непосредственной социальной среде, и в то же время является одним из средств изменения личности и среды» [59, с. 86]. Процесс профессиональной адаптации предусматривает выбор профессиональной деятельности, получение теоретических знаний о профессии в образовательной организации, а также вхождение в профессию с момента начала работы.

Выпускников учебных заведений, впервые входящих на рынок труда и не обладающих достаточным уровнем развития профессиональных навыков, во всех странах мира традиционно принято относить к социально уязвимой группе населения. У молодых специалистов наряду с высоким уровнем теоретических профессиональных знаний зачастую не сформированы некоторые профессионально значимые качества, что зачастую приводит к трудностям адаптации к профессиональной деятельности, развитию профессиональных деформаций.

Процессы профессиональной адаптации в современном стремительно развивающемся мире являются непрерывными, умение адаптироваться к изменениям приобретает жизненно важное значение не только для молодых специалистов, но и для представителей старших поколений. Готовность к переменам, социальная мобильность становятся главными условиями жизненного успеха человека и профилактики деструктивных изменений личности.

## **2.2. Критерии адаптированности к профессиональной деятельности специалиста по социальной работе**

Для характеристики результативного аспекта адаптационного процесса в научной литературе употребляется понятие адаптированности. Это такое состояние субъекта, которое позволяет ему чувствовать себя свободно и раскованно в социокультурной среде, включаться в основную деятельность, чувствовать изменения в привычном окружении, обогащать собственный мир путем более совершенных форм и способов социокультурного взаимодействия.

Большинство исследователей выделяют объективные (степень усвоения и реализации индивидом норм и правил жизнедеятельности, принятых

его социальной группой) и субъективные (удовлетворенность членством в данной социальной группе, развитие основных социальных потребностей) критерии адаптированности [13, 20, 36, 72 и др.].

Применительно к профессиональной деятельности социально-психологическая адаптация будет выражаться в формировании положительных неформальных отношений с коллегами и руководством, в идентификации ценностей работника и коллектива. Основным объективным показателем социально-психологической адаптированности специалиста будет являться отсутствие конфликтов с руководителем и членами коллектива.

Согласно результатам нашего исследования, проведенного среди 450 специалистов по социальной работе г. Екатеринбурга в 2015–2017 гг. на предмет выявления причин и факторов профессиональной деформации, в учреждениях социальной защиты между коллегами преобладают дружеские взаимоотношения (69,6 %), с руководством преобладают нейтральные отношения (60 %), но встречаются также враждебные (13,3 %) и дружеские (30 %).

Субъективными показателями социально-психологической адаптированности социального работника являются психологическая удовлетворенность работой и ее условиями, отношениями с руководителем и коллегами по работе, высокий профессиональный статус индивида. Согласно результатам нашего исследования, полностью удовлетворены работой 17,8 % опрошенных, скорее удовлетворены – 44,4 %, скорее не удовлетворены – 25,1 %, полностью не удовлетворены – 9,1 %, затруднились ответить – 3,6 %, что говорит о разном уровне адаптированности работников к профессиональной среде, в которой они находятся.

Так, при невозможности адаптироваться к условиям труда в определенной организации работник будет проявлять намерение сменить место работы (табл. 1).

Таблица 1

Как часто у Вас возникает желание перейти  
в другую организацию социальной сферы?

Вариант ответа	Доля ответивших, %
Часто	7,8
Скорее часто, чем редко	22,2
Скорее редко, чем часто	17,8
Редко	31,7
Затрудняюсь ответить	20,4

Если же работник не удовлетворен сферой профессиональной деятельности из-за невозможности адаптации к ее специфическим условиям, тогда проявится желание кардинально изменить направленность труда (табл. 2).

Таблица 2

Как часто у Вас возникает желание уйти из социальной сферы вообще?

Вариант ответа	Доля ответивших, %
Часто	14,9
Скорее часто, чем редко	17,3
Скорее редко, чем часто	20,2
Редко	33,5
Затрудняюсь ответить	14,0

Приведенные выше результаты показывают, что желание сменить организацию у работников возникает чаще, чем потребность в перемене сферы профессиональной деятельности, что говорит о преимущественном влиянии организационных факторов на профессиональную адаптацию специалистов по социальной работе. Кроме того, более 50 % работников редко задумываются о смене профессии, что служит доказательством хорошего уровня адаптированности к профессиональной среде.

Также можно проследить следующую закономерность: с увеличением стажа трудовой деятельности удовлетворенность своей работой повышается (процент неудовлетворенности снижается у специалистов по социальной работе со стажем 5–10 лет, когда происходит адаптация к профессиональной деятельности) (табл. 3).

Таблица 3

Зависимость удовлетворенности трудом от стажа работы,  
в абсолютных числах

Какой стаж Вашей работы в социальной сфере?	В какой мере Вы удовлетворены работой?		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Менее 5 лет	160	98	13
От 5 до 10 лет	59	20	3
От 10 до 15 лет	28	29	0
От 15 до 20 лет	14	3	0
Более 20 лет	19	4	0

Кроме того, успешность адаптации будет зависеть от характера преодоления профессиональных кризисов. Если специалисту будет оказана помощь в проживании неудовлетворенности своим профессиональным статусом в момент адаптации, у работника успешно сформируется профессиональная роль, что приведет к положительной профессионализации, и наоборот – продолжительная либо неуспешная адаптация будет способствовать развитию профессиональных деформаций специалиста, что негативным образом скажется на результатах его труда. Склонность специалистов к профессиональной деформации объясняют эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям [31].

Анализ кросскультурных исследований позволяет выявить следующую закономерность [39]: коллектив и социальная поддержка окружающих позитивно влияют на адаптацию человека к профессиональной деятельности. Так, высокий уровень адаптации в коллективистических культурах объясняется преобладанием в них больших семей, где человек получает больше сочувствия, социальной поддержки. В то же время индивидуализм, нацеленность на личный успех осложняет процесс адаптации к профессиональной деятельности, создает риск возникновения профессиональных деформаций. Отсутствие поддержки социального окружения ведет к концентрации стрессового напряжения и тревоги, эмоциональному истощению, ухудшению профессиональных показателей.

По данным, полученным в ходе исследования, на степень профессиональной адаптации влияет и выбор сферы деятельности. В структуре мотивов прихода в сферу социальной работы у самых молодых специалистов с высшим образованием ведущим является желание работать по специальности, для трети респондентов важны социальные гарантии (их значимость повышается с возрастом). У большинства работников со средним профессиональным образованием «не было большого выбора». Между тем некоторые исследователи отмечают тот факт, что «нереализованные мотивы помощи людям негативно воздействуют на профессионализацию специалистов, повышая рост профессиональных деформаций» [118, с. 123].

Еще одним критерием адаптации специалиста является соответствие его личностных качеств и профессиональных навыков требованиям профессиональной деятельности. Показателями профессиональной адаптации



ванности служат профессиональная квалификация, уровень и качество профессиональной деятельности, а также удовлетворенность профессией.

Также важнейшим показателем адаптации молодого специалиста является его готовность продолжать заниматься данной профессиональной деятельностью. Согласно данным исследования, за время работы у 31 % респондентов желание быть специалистом по социальной работе несколько уменьшилось, 30 % работников хотели бы уйти из сферы социальной работы. Такую ситуацию обуславливают две группы факторов:

1) социально-демографические (наличие образования по специальности, увеличение возраста – факторы, препятствующие уходу сотрудников из сферы социальной работы);

2) социально-психологические (позитивное социальное самочувствие, удовлетворенность профессиональной подготовкой и трудовой деятельностью в целом удерживают молодых специалистов по социальной работе в этой сфере).

Основными способами адаптации к трудным и стрессовым ситуациям являются механизмы психологической защиты и механизмы совладающего (копинг) поведения [101]. Несмотря на то, что и совладающее поведение, и защитные механизмы базируются на тождественных процессах, они отличаются направленностью – либо на продуктивную, либо на слабую адаптацию. Механизмы психологической защиты реализуются в рамках неосознанной деятельности психики и направлены на уменьшение психологического дискомфорта от деструктивных факторов профессиональной деятельности. Стили и стратегии совладающего поведения рассматриваются как отдельные элементы сознательного поведения, с помощью которых человек справляется с жизненными трудностями.

### ***Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы***

1. Дайте определение стресс-факторам в профессиональной деятельности.
2. Проанализируйте «феномен Зейгарник» (эффект незавершенного действия).
3. Охарактеризуйте механизмы развития профессионального стресса.
4. К каким последствиям приводит профессиональный стресс?

## Раздел II. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДЕФОРМАЦИИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

---

### Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ

В социологии профессий методологической основой анализа профессиональных деформаций выступают несколько подходов.

*Структурно-функциональный подход* дает возможность проанализировать функции профессиональной деятельности, механизмы формирования профессиональной идентичности и рассмотреть профессиональные группы в качестве элемента социально-профессиональной структуры общества. При анализе профессиональной деформации в рамках данного подхода можно выделить профессионально-трудовые функции, которые придают профессиональной деятельности социальную значимость.

Анализ профессии на основе *институционального подхода* дает возможность изучить ее стратификационную роль в обществе, исследовать механизмы, определяющие престижность различных профессий, а также их влияние на социальный статус индивида и социальной группы. Индикаторами проявления профессиональной деформации в институциональном подходе являются мотивы и ценности профессиональной деятельности, закономерности трудового поведения и отношение к труду.

Особенностью анализа профессии в рамках *интеракционистского подхода* является акцентирование внимания на взаимодействия, которые складываются внутри профессиональных организаций. Профессиональные институты рассматриваются в русле общих правил, которых придерживается организация – от конституций до норм этикета.

#### 1.1. Теории девиации и социальных отклонений

Термин «деформация» (от лат. *dēformātio* – искажение) появился в рамках технических наук и в медицине, использовался для определения изменений формы и размеров тела под воздействием нагрузок, позже получил свое применение уже в области социологических наук.

В словаре иностранных слов деформация означает «нежелательное изменение свойств, представлений, понятий и т. д.: деформация основных принципов морали или деформационные процессы в обществе» [131].

Социологическая наука под деформацией понимает изменение изначальной формы, принимаемой в качестве образца в научном анализе. Образцом здесь могут выступать мировоззренческие установки личности или нормативная система общества. Деформации могут характеризоваться как полные и частичные, если оценивать их с точки зрения социальных изменений. При частичной деформации объект восстанавливает свои прежние свойства и характеристики с прекращением искажающего воздействия, при полной же деформации он утрачивает свое содержание и форму, которая была ему присуща до начала воздействия. Кроме того, выделяют деформации растяжения и сжатия социальных расстояний. Например, «бюрократическая цепочка, состоящая из многочисленных звеньев, существенно затрудняющая функционирование организации или социального института, будет являться примером социальной деформации растяжения. Сокращение же количества инстанций в данной цепочке существенно повысит функционирование организации и будет являться социальной деформацией сжатия» [43, с. 6].

В научной литературе встречается понятие накопленной деформации, к которой относится длительное деструктивное воздействие, снижающее доверие общества и проецирующееся в социальную память. Когда то, что изначально являлось отклонением, считалось аномалией, осуждалось и презиралось, становится нормой, начинает соответствовать ценностям общества и тенденциям времени – наступает необратимая деформация [43]. Тогда на месте не лишённого недостатков, но нормального общества возникает аномальное общество с девиантным ядром. Если же говорить о деформациях отдельной личности, необходимо обратиться к теории девиации и социальных отклонений.

Девиантность как аналитическая категория непосредственно связана с основными понятиями социологии: «социальные нормы», «социальный порядок», «социальная солидарность» и пр. Для того чтобы определить поступок как отклоняющийся от нормы, необходимо рассмотреть понятие «норма». Изучением данного вопроса занимались многие исследователи – М. И. Бобнева, М. Вебер, В. М. Даштамиров, В. Дюркгейм, Ю. А. Клейберг, Р. Линтон, Р. Мертон, Р. Миллз, Р. Моррис, Т. Парсонс, С. А. Пеньков,

В. Д. Плахов, А. А. Ручка, У. Самнер, В. А. Ядов и др. Некоторые из них считают нормой среднестатистический показатель, а другие – идеал, т. е. обозначение существующего явления.

Выделяют два вида социальных норм: писанные (зафиксированные в нормативно-правовых актах) и неписанные (неформальные правила, которые закреплены обычаями, этикетом и т. п. или договоренностью между членами общества) [43].

В. Н. Иванов понимает под социальной нормой необходимый и устойчивый инструмент социального регулирования [55], Я. И. Гилинский – сформировавшийся в конкретном обществе предел допустимого или обязательного поведения людей [36]. Но большинство ученых сходится во мнении, что «социальная норма» – это изменчивое понятие, которое устанавливается в конкретном обществе, то, что могло считаться нормой сегодня – завтра может стать отклонением от нее. Согласно научным теориям структурного функционализма, у социальной нормы должна присутствовать соответствующая санкция, без которой она утрачивает функцию социального контроля и превращается в призыв, нарушая фундамент и стабильность общественных отношений, стимулируя рост девиаций.

Социологический словарь определяет девиацию как «отклонение от принятых в обществе или социальной группе правил, норм, которое влечет за собой моральное осуждение, наложение штрафа или другое наказание нарушителя» [137].

**Структурно-функциональный подход** к исследованию социальных отклонений акцентирует внимание на том, что некоторые общественные структуры оказывают определенное давление на отдельные группы, что может привести к проявлениям девиаций и аномии.

Формированию понятия «девиантное поведение» в социологической науке способствовал создатель французской социологической школы, представитель структурного функционализма Э. Дюркгейм. Он ввел термин социальной аномии, определив ее как состояние общества, в котором старые ценности и нормы уже не действуют, а новые еще не утверждены [46]. Выдвинутое Э. Дюркгеймом определение Р. Мертон переформулировал в следующий принцип: «Некоторые общественные структуры оказывают определенное давление на отдельных членов общества, тем самым толкая их скорее на путь неподчинения, чем на путь поведения, соответствующего общепринятым правилам» [85, с. 300]. С точки зрения американского социоло-

лога, аномия – это состояние сознания, которое связано с невозможностью достижения целей законными путями и средствами, что является причиной роста девиаций. Данное явление характерно для общества с деформированной социальной структурой, в котором регуляторы поведения рассогласованы и ослаблены. Если для Э. Дюркгейма аномия возникает только в периоды быстрых изменений общества, то для Р. Мертон «несогласованность социокультурных целей и легальных средств их достижения является неизменным фактором напряжения социальной системы» [85, с. 118].

На основании отношения индивидов к целям и средствам, установленным обществом, Р. Мертон выделил следующие типы поведения [86, с. 94]:

- *конформизм* предполагает полное согласие членов общества с поставленными целями на поведенческом уровне и использование институционализированных средств их достижения. Данный тип поведения, согласно Р. Мертону, характерен для стабильного общества и является единственным видом недевиантного поведения. К тому же только относительно конформизма может быть определена девиантность;

- *инновация* характеризуется принятием установленных обществом целей при использовании социально неодобряемых, но эффективных средств. Акцентирование внимания на достижении цели порождает установку идти на риск и выработать инновационные формы поведения;

- *ритуализм* выражается в отрицании общественных целей при использовании, доведенном до абсурда, принимаемых обществом средств. Крайний случай происходит, когда деятельность по достижению цели становится самоцелью, развивается неophobia, ритуалистическая приверженность к институционально предписанному поведению принимает характер одержимости. «Ритуализм такого рода может соединяться с мифологией, рационализирующей эти действия таким образом, что они по видимости сохраняют свой статус средства, однако главные усилия предпринимаются в направлении строгого подчинения ритуалу, независимо от такой рационализации» [86, с. 110]. По мнению Р. Мертона, данный вид поведения самим обществом не рассматривается в качестве девиантного;

- *ретритизм* проявляется в отвержении социально одобряемых целей и институциональных средств их достижения. Данный вид поведения характерен для людей, отвергнутых обществом, для маргиналов;

- *мятеж* предполагает отчуждение от общественных целей и способов их достижения, но приводит к созданию новой видоизмененной соци-

альной структуры. Подобная реакция приспособления возникает, когда определенные социальные слои при существующей социальной системе не могут добиться законных целей.

В концепции Р. Мертона представлен весь спектр социального поведения, классифицированного на основании соотношения целей и средств их достижения, принимаемых или отвергаемых индивидами. В ней также сделан акцент на то, что девиантное поведение не всегда носит характер негативного отношения к принятым обществом нормам. Аномия же обуславливает проявление вышеперечисленных форм приспособления, являясь «одной из предпосылок проявления девиаций» [9, с. 72].

Р. Мертон и его последователи Р. Кловард и Л. Олин видели в отклонении «нормальную реакцию нормальных людей на ненормальные условия» [85, с. 301], выступали за равновесие между целями и средствами.

Т. Парсонс расширил определение аномии, данное Р. Мертоном, включив его в теорию анализов взаимодействия. Он рассматривал разрыв между целями и средствами как конкретный случай напряжения, а не как определяющий фактор [103]. Р. Дьюбин разграничил фактическое поведение и нормы [178]. Затем теория аномии была применена Т. Хирши в теории «социальных обручей». Исследователь утверждает, чем больше люди верят в ценности общества и стремятся вести социально одобряемую деятельность, тем меньше вероятность совершения ими девиантных поступков [184].

Теория аномии очень близка к теории социальной дезорганизации У. Томаса и Ф. Знанецкого, которую ученые определяют как «уменьшение влияния существующих социальных правил поведения на индивидуальных членов группы» [143, с. 134].

Теория социального напряжения объясняет девиантность как реакцию на социальную несправедливость, приверженцы данной точки зрения, Р. Акерс и Р. Кокран, выявляют несовершенство общественного устройства, где наблюдается несоответствие между целями и возможностями их достижения, что, на их взгляд, стимулирует рост тенденций отклоняющегося поведения в обществе [169].

Советский ученый Я. И. Гилинский определяет отклоняющимися от нормы те поступки, которые не соответствуют официально установленным или сложившимся в обществе правилам и нормам [36]. Его точку зрения разделяют такие авторы, как С. А. Беличева, В. Н. Кудрявцев, И. А. Невский [17, 90 и др.].

Если теория социального напряжения выявляет корни отклоняющегося поведения в обществе, другие теории акцентируют внимание на социальных аспектах девиации.

Например, в основе теории конфликта, родоначальником которой считается К. Маркс, стоит тезис о неравенстве распределения ресурсов в обществе. Для многих сторонников данной теории причина девиантного поведения находится в структуре общества, поэтому единственно возможное решение данной проблемы – это смена и переустройство системы на более справедливую, где разрыв между низшими и высшими слоями будет минимальным. Приверженцы конфликтологической теории (К. Берк, Н. Лухманн, Дж. Брейтуэйт и Н. Росси) пришли к выводу, что «наказание за отклоняющееся поведение зачастую связано с классовым положением индивида» [Цит. по: 155, с. 290]. Обычно именно люди из высшего общества играют главную роль в градации поступков на девиантные и недевиантные, законодательная и моральная системы общества отражают именно их интересы. Хотя отклоняющееся поведение среди элиты редко сопровождается насилием, оно приносит вред моральному благосостоянию общества.

**Институциональный подход** к исследованию социальных отклонений делает акцент на отношении индивидов к целям и средствам, установленным обществом.

В социологии отклоняющееся поведение рассматривается и оценивается с точки зрения культурных норм и ценностей, принятых в определенном обществе, где одни отклонения осуждаются, а другие – поощряются. Таким образом, девиация может содержать в себе как разрушительные, так и созидательные характеристики. К созидательным девиациям относят социальные инновации, обуславливающие прогрессивное развитие, а к деструктивным – отклонения от социокультурных ожиданий и норм, которые затормаживают развитие социума [43].

Н. Смелзер, вице-президент Международной социологической ассоциации, определяет девиацию как «отклонение от групповой нормы, которое влечет за собой изоляцию, лечение, тюремное заключение или другое наказание нарушителя» [132, с. 236].

На основе определения исследователь выделяет три компонента девиации:

- 1) человека, которому свойственно определенное поведение;
- 2) норму, которая является критерием оценки девиантного поведения;
- 3) реакцию группы или другого человека на поведение девианта.

Кроме того, Н. Смелзер указывает на трудность оценки поступков с точки зрения девиации из-за неоднозначности критериев определения девиантного поведения и неопределенности поведенческих ожиданий. Даже если ожидания и нормы поведения четко сформулированы, в обществе могут возникнуть разногласия относительно их законности и правильности.

Известный социолог И. С. Кон рассматривает девиантное поведение как систему действий и поступков, отклоняющихся от принятой в обществе или подразумеваемой нормы права, психического здоровья, культуры или морали [67].

Представитель субкультурной теории Т. Селлин в своей работе «Конфликт культур и преступность» рассматривал несоответствие культурных ценностей различных сообществ в качестве криминогенного фактора [195]. Американский социолог А. Коэн считал, что девиантное поведение «идет вразрез с институционализированными ожиданиями», основу такого поведения составляет конфликт культур в обществе [69, с. 520].

Другие представители культурологической теории (Р. Кловард, Л. Олин, П. Якобс и др.) пришли к выводу, что разного рода субкультуры могут оказывать негативное влияние на социализацию личности, прививая ей анти-социальные нормы поведения. В связи с этим было выделено три типа девиантных субкультур: криминальная, протестная и отступающая [186].

Один из известных девиантологов современности Ю. А. Клейберг рассматривает девиантное поведение как способ изменения социальных ожиданий и норм посредством демонстрации ценностного отношения к ним [62].

**Интеракционистский подход** к исследованию социальных отклонений представлен в теории стигмы и наклеивания ярлыков (Дж. Г. Мид), в которой социальная жизнь рассматривается как серия непрерывных взаимодействий людей и общества, где поведение человека определяется стереотипами и социальными ожиданиями. Социальные проблемы являются следствием реакции общества и социального контроля [192].

Один из представителей феноменологического направления в социологии Д. Уолш утверждает, что «социальное отклонение – это приписываемый статус» [Цит. по: 99, с. 92], то есть «ярлык», который общество дает на основе социальной оценки, а не присущее определенному объекту или действию качество.



Ф. Танненбаум, основываясь на теории Дж. Г. Мида, акцентировал внимание на том, как общество реагирует на социальные отклонения. Определяя поступок человека девиантным, оно приклеивает на него ярлык и тем самым влияет на повторение нежелательного акта. Ярлык, согласно Ф. Танненбауму, – это отрицательная оценка общества, и его действие призвано удерживать от антиобщественных поступков или провоцировать антисоциальное поведение [201].

Ч. Х. Кули при исследовании отклонений использовал термин «дегенерация личности», имея в виду отклонение от некоторого общетипического образца или стереотипа; состояние тех людей, характер и поведение которых находится явно ниже образца или уровня, расцениваемых в господствующем мнении группы в качестве нормы [71]. Данное явление носит социальный характер, так как возникает в отношениях между личностью и остальной группой и предполагает непригодность к нормальной жизнедеятельности в обществе.

Согласно интеракционистскому подходу, социальные проблемы являются следствием реакции общества и социального контроля. Г. Беккер отмечает, что «...отклонение создается обществом... Социальные группы создают отклонение, создавая правила, нарушение которых составляет отклонение, применяя эти правила к отдельным индивидам и наклеивая на них ярлык девиантов. С этой точки зрения, отклонение – это не свойство действий индивида, а скорее следствие применения другими индивидами правил и санкций к “нарушителю”. Отклонение есть результат взаимодействия между некоторой социальной группой и тем, кого группа считает нарушителем правила» [16, с. 61]. Подобные концепции (И. Гоффман, Э. Сатерленд) получили название теории стигматизации, которая объясняет отклоняющееся поведение способностью влиятельных групп ставить «клеймо» девиантов на представителей менее влиятельных групп, в соответствии с этим и формируется отношение к поступкам как к девиантным.

В настоящее время в российском обществе продолжается смена системы социальных норм и ценностей, что, несомненно, является питательной почвой для стойкого роста поведенческих отклонений. Чтобы сделать вывод о том, каких норм придерживается современное общество и какое поведение рассматривается как девиантное, необходимы дальнейшие комплексные исследования.

Подводя итог анализу научных теорий девиации, можно выделить следующие признаки социальных отклонений: несоответствие общепринятым или официально установленным нормам поведения; негативная оценка, осуждение или наложение санкций на нарушителя; неоднократно повторяющееся или длительное поведение [146]; одинаковая направленность, которая встречается у схожих групп населения в тождественных условиях. Комплексное исследование феномена девиантности как широко распространенного и рутинизированного позволяет изучить социальные отклонения в рамках существующей системы социальных норм и ценностей.

На основании анализа современного состояния развития теорий девиации можно отметить следующее противоречие: несмотря на интерес исследователей к проблеме отклоняющегося поведения, которое приобретает все более массовый характер, наблюдается отсутствие новых теорий и парадигм изучения девиантности в современной науке. Данная проблема требует разработки новых подходов к осмыслению феномена девиантности в рамках масштабных социальных трансформаций.

Наряду с широко распространенными негативными проявлениями социальных отклонений, такими как преступность, аддикции и аморальность, все больший интерес вызывает и малоизученный феномен профессиональной деформации.

## **1.2. Парадигмы изучения профессиональных деформаций в социологической науке**

Впервые использование термина «профессиональная деформация» встречается в научной статье Х. Лангерока, которая вышла в Американском социологическом журнале в 1915 г. Автор писал, что «продолжительное выполнение определенной профессии...» деформирует в человеке процессы мышления и «здоровую оценку важности» выполняемой им работы [188].

В отечественную науку данный термин ввел П. Сорокин в 1921 г., обозначая громадную деформационную роль профессиональной деятельности, которая выражается в изменении поведения, анатомического строения человека, психического состояния и образа жизни вследствие приспособления к профессии. Под профессией исследователь понимал «постоянное, длящееся занятие индивида, дающее ему средства к существованию»,

чем дольше человек выполняет профессиональные акты, тем больше они преобразуют его «по своему образу и подобию, деформируют его всесторонне» [135, с. 334].

В рамках предметной области социологии интерес к исследованию профессиональных деформаций находится в области стратификационно-статусных позиций профессиональных групп и отдельных людей, которые, с одной стороны, могут выступать причинами профессиональных деформаций, а с другой, быть их результатом. При этом данный результат не обязательно приводит к деструктивным изменениям профессиональной структуры. С точки зрения социологии «девиантное поведение является разновидностью ролевого поведения и отражает естественную реакцию человека на противоречия, возникающие в обществе» [43, с. 55].

При анализе профессиональной деформации в рамках **структурно-функционального подхода** можно выделить профессионально-трудовые функции, которые придают профессиональной деятельности социальную значимость. Цель подхода заключается в объяснении изучаемых фактов путем установления их значения для социальных структур, частью которых они являются. Данный подход включает в себя не только анализ функций выделенных структур, но и рассмотрение дисфункций, которые уменьшают адаптацию системы.

При анализе влияния профессии на личность с точки зрения структурного функционализма представляется возможным выяснить факторы, оказывающие воздействие на эффективность, результативность профессиональной деятельности, а также на удовлетворенность работников условиями труда, оценить их профессионализм и найти пути достижения высоких профессиональных результатов [32]. Труд сам по себе не обладает позитивными или негативными свойствами, он способен воздействовать на человека, формировать его характер, мировоззрение, он является главной сферой удовлетворения интересов работников, их социальных и материальных потребностей. В научных теориях долгое время трудовая деятельность оставалась главным фактором развития индивида и формирования у него социально-значимых качеств. Так, С. Г. Геллерштейн призывал изучать лишь положительное влияние труда на человека, а отрицательное – игнорировать [33].

Действительно, в процессе трудовой деятельности человек может социализироваться, развить свои способности и самореализоваться, но при

анализе труда следует различать его по видам (полезный, творческий, рутинный, осмысленный, коллективный и индивидуальный), а также учитывать специфику и условия профессиональной деятельности, так как один вид труда может способствовать развитию индивида, а другой его тормозить. Например, Г. В. Суходольский отмечает, что «малоквалифицированный, неинтересный, рутинизированный труд не стимулирует развитие личности работника и бывает нередко сопряжен с асоциальными формами поведения» [140, с. 20].

В профессиоведении предполагается, что «любая трудовая деятельность гарантирует защиту личности от различных деформаций, так как в процессе ее выполнения человек развивается в позитивном смысле» [15, с. 140], однако в научной литературе практически отсутствуют исследования отрицательных качеств индивида, которые возникают в процессе выполнения тех или иных трудовых функций. Положительное влияние труда может быть обусловлено созданием и соблюдением определенных условий, которые предстоит изучить и описать отдельно для каждого вида профессиональной деятельности. Также необходимо исследовать и негативные аспекты трудовой деятельности, чтобы учитывать их при организации профилактики профессиональных деформаций.

Согласно Э. Дюркгейму, Т. Парсонсу и их последователям (Р. Н. Абрамову, Б. О. Малиновскому, Т. Щепанской) [1, 103, 163, 179, 190], профессия выступает одним из элементов структуры современного общества, оказывая благотворное воздействие как на самих профессионалов, удовлетворяя их социальные потребности, так и на социум, обеспечивая «общее здоровье социального тела». Так, в сферу функционирования профессии входят формальные и неформальные отношения и механизмы их стимулирования и регулирования; символика организации и ее интерпретация; официальные и неофициальные стереотипы поведения; правила и нормы; приемы признания значимости тех или иных профессиональных функций [163, с. 51]. Данные функции представляют собой «рационализацию установившейся практики профессиональной деятельности» [190, с. 940]. Нарушения или корректировка системы функционирования профессии влечет за собой возникновение дисфункций, что ведет к деформации организации в целом или отдельных ее сотрудников. Деформации и напряжение социальной структуры накапливаются как «дисфункциональные следствия

существующих элементов структуры и со временем приводят к разрушению институтов и фундаментальным социальным изменениям» [4, с. 221].

Ю. Е. Волков выделяет следующие основные функции труда [32]:

- осуществление деятельности, необходимой для нормального функционирования общества;
- удовлетворение фундаментальных потребностей членов общества;
- создание предпосылок для развития общественного прогресса;
- обеспечение социально-личностного развития работников;
- интеграция, обуславливающая сплоченность и сотрудничество трудовых коллективов.

Трудовая деятельность «не только обеспечивает функционирование и развитие общества, но и оказывает большое влияние на развитие личности работника, но только если он совершенствует свой профессионализм и общество предоставляет все возможности для формирования и реализации его потенциала» [32, с. 22].

Представители **институционального подхода** в качестве проявлений деформации рассматривают мотивы и ценности профессиональной деятельности, закономерности трудового поведения, отношение к труду и характеристики социального самочувствия акторов профессиональной деятельности, на которые стоит опираться при исследовании влияния трудовой деятельности на личность [138].

П. Сорокин утверждал, что каждый индивид «штампуются» профессией, которая в дальнейшем определяет его образ жизни, мировоззрение, социальные взаимодействия, его «социальный облик», а снижение деформирующей роли профессии он видел в увеличении «циркуляции индивидов из одной профессиональной группы в другую». Следовательно, можно утверждать, что особенности профессии играют важную роль в формировании личностных характеристик человека, неизбежно накладывая отпечаток на все сферы его жизнедеятельности. Замедление процессов стагнации исследователь видел в периодической смене сферы профессиональной деятельности [135, с. 336].

П. Сорокин выделил основные формы профессиональной деформации [135]:

1. Деформация анатомического и соматического строения человека определенной профессии: под влиянием образа жизни, связанного с выполнением конкретной работы, неизбежно атрофируются ненужные для этой

работы органы или группы мышц и трансформируются органы, необходимые для выполнения профессиональных актов (например, близорукость часовщиков, катаральное состояние горла педагогов).

2. Деформация облика (внешности) и двигательных рефлексов: данную форму деформации можно назвать «бросающейся в глаза», так как работа накладывает определенный штамп на облик человека и его двигательные рефлексы (по манере держаться можно узнать, к какой профессии принадлежит индивид). Отличительным признаком здесь служит одежда представителей той или иной профессии (например, ряса священников, белый халат медицинского работника).

3. Деформация психики. Поскольку в состав той или иной профессиональной группы требуется отбор лиц с определенными психическими особенностями, можно говорить и об обратном. Без развития соответствующих профессиональной деятельности психических свойств люди не могут удовлетворительно выполнять ее (например, человек рассеянный не может быть хорошим бухгалтером), это неизбежно привело бы либо к исключению из профессии за «профнепригодность», либо к трансформации психики («старые убеждения, отвращение, муки совести будут “смыты” профессией и могут даже замениться противоположными» [135, с. 342]).

4. Деформация всего образа жизни. Профессия определяет интересы человека, его хобби, привычки, обстановку квартиры, характер места жительства, его социальные связи.

Перечисленные формы профессиональной деформации показывают, как велико ее влияние на поведение людей, на их образ жизни и на все сферы человеческой деятельности. На основании их анализа П. Сорокин сформулировал три теоремы [135, с. 350]:

1. Степень профессиональной деформации и корпоративного духа будет ниже в тех профессиях, где состав членов быстро и регулярно обновляется (у «потомственных» коллективов она достигает максимальной точки).

2. Степень профессиональной деформации ярче прослеживается у работников с большим стажем, нежели у новичков.

3. В обществе, где у населения наблюдается частая смена сфер профессиональной деятельности, происходит расширение умственного кругозора и увеличивается взаимопонимание между профессиональными группами.

Данные положения являются методологическими гипотезами, к которым следует обратиться при конкретном исследовании профессиональных групп.

Предметом социологии труда является изучение социальных явлений и процессов, протекающих в сфере трудовой деятельности с учетом происходящих изменений, которые можно условно объединить в три группы [32].

*Первая группа* – те жизненные обстоятельства, в которых происходит становление, развитие профессионала и непосредственно реализуется сама трудовая деятельность:

- влияние социальных институтов и объективных социальных условий на профессионализацию личности, выработку профессионально значимых качеств и трудового потенциала, соответствующего социальной роли;
- механизм включения работника в трудовую деятельность;
- формирование социальных отношений между профессионально-квалификационными группами, учет социальных аспектов разделения и кооперации труда;
- характер труда и социальные аспекты его содержания;
- анализ социальных характеристик (жизнедеятельности) трудовых коллективов и организаций;
- влияние условий труда и условий жизни на трудовой потенциал работников и организации.

*Вторая группа* – система явлений, связанных с реализацией трудового потенциала работников и организации:

- факторы, влияющие на уровень удовлетворенности-неудовлетворенности трудом;
- трудовое поведение работника;
- личные, групповые и общественные интересы в трудовой деятельности;
- трудовая и профессиональная активность работников, ее уровни;
- функциональные и дисфункциональные виды трудового поведения, факторы и мотивы его формирования;
- трудовые перемещения.

*Третья группа* – механизмы взаимодействий между людьми в процессе трудовой деятельности, складывающиеся социально-трудовые отношения:

- между работодателями и работниками с целью контроля за выполнением взаимных обязательств;
- между работниками, занимающими разные должностные позиции в организации (служебные социально-трудовые отношения);

- между работниками, которые имеют равнозначный социально-должностной статус (отношения координации, сплоченности, сотрудничества либо, напротив, разобщенности);

- между руководством организации и коллективом на предмет обеспечения социально-групповых интересов, реализации прав и обязанностей, что находит отражение в конфликте или социальном партнерстве.

Перечисленные группы отчетливо обозначают предпосылки, по которым можно проследить влияние тех или иных факторов на развитие профессиональных деформаций личности.

Для того чтобы выявить индикаторы проявления профессиональной деформации, стоит обратиться к ее признакам. Классифицировать признаки можно по нескольким основаниям. Б. Д. Новиков, например, в качестве критерия использует понятие «социальные отклонения» [92, с. 14]. Многие исследователи опираются на термин «правовые нормы», тогда деформацией называется все то, что выходит за рамки законодательства, также в качестве критерия рассматривают психологические характеристики личности. С. П. Безносков классифицировал признаки профессиональной деформации по следующим обобщенным критериям [15, с. 154]:

- скорость проявления профессиональной деформации;
- глубина профессиональной деформации личности;
- широта охвата деформированности личности;
- степень устойчивости проявлений профессиональной деформации.

Факторами развития профессиональных деформаций, на которые указывают исследователи в своих работах (Е. Ю. Артемьева, Ю. Г. Вяткин, Э. Дюркгейм, Е. А. Климов, К. Маркс, Г. В. Суходольский, Ф. У. Тейлор, Ш. Фурке, Г. П. Щедровицкий и т. д.), являются следующие: престижность профессии; дифференциация профессионального труда, ограничивающая внутренний потенциал человека; редукция профессиональной деятельности; человеческий фактор; мотивы трудовой деятельности; профессионализация мировоззрения; дефицит профессионализма; безнаказанность; отсутствие четких критериев оценки деятельности; негативное влияние коллектива или руководителя; должностное положение; привычки; консерватизм, сдерживающий инновации; несоответствие ожиданий и реальной профессиональной деятельности.

**Интеракционистский подход** дает возможность рассмотреть профессиональную деформацию с точки зрения социальных отклонений в качестве приписываемого на основании социальной оценки статуса или «ярлыка».



Если брать за основу анализа «ролевую теорию личности», тогда деформирующими факторами будут следующие: влияние профессиональной роли на личность, неверное истолкование ее содержания, конфликт между субъективным пониманием профессионально-должностной роли и ее оценками обществом. При доминировании перечисленных причин работнику становится невозможно выйти за рамки профессиональной роли в повседневной жизни или изменить свое поведение в соответствии с новыми условиями.

При применении социально-психологической версии теории управления деформирующими факторами являются недостатки в управлении организацией; отсутствие контроля со стороны руководства, клиентов либо всего общества; неэффективное распределение обязанностей; негативный социальный климат в коллективе; отсутствие четких критериев оценки деятельности. Под влиянием данных факторов «работники сталкиваются с ложно понятыми интересами службы, сменой ценностных ориентаций и мотивов деятельности, непониманием целей и характера работы, перегрузкой служебными поручениями, нежеланием работать, нарушениями дисциплины и могут прибегать к нарушениям норм профессиональной деятельности и этики» [15, с. 40].

Перечисленные деформирующие факторы наиболее характерны для социономических профессий, то есть для профессий, входящих в сферу «человек – человек», где предполагается перманентное взаимодействие с людьми. Профессиональный труд играет особую роль в процессе деформирования человека. Та или иная профессия обуславливает структуризацию определенного профессионального типа личности, которая обязана годы и десятилетия адекватно находиться внутри системы, осваивать и транслировать ее специфические особенности.

Исследователи негативного аспекта влияния профессии на личность (С. П. Безносков, Р. М. Грановская, А. К. Маркова) утверждают, что в деятельности специалистов социономических профессий можно наблюдать четыре уровня развития профессиональных деформаций [15, 39, 81]:

1. *Общепрофессиональные деформации* проявляются у представителей типичных профессий в схожем поведении. Эти инвариантные особенности поведения больше характерны для работников со стажем, могут выражаться, например, в эмоциональной индифферентности к проблемам клиента, в нарушении норм профессиональной этики и деонтологии, в стремлении манипулировать людьми. Определенные проявления черт характера делают представителей одной профессии похожими друг на друга.

2. *Специальные профессиональные деформации* характерны для узкоспециализированных профессионалов. Любая профессия объединяет несколько специальностей, которым присущи свои специфические особенности, а соответственно и деформации.

3. *Профессионально-типологические деформации* развиваются путем наложения индивидуальных особенностей личности (темперамента, способностей, характера) на структуру профессиональной деятельности. В результате складываются профессионально и личностно обусловленные комплексы, такие как искажение мотивации деятельности, смена ценностных ориентаций, скептицизм к нововведениям, пассивность, завышенная самооценка, комплекс превосходства, снижение уровня притязаний, индифферентность, превышение должностных полномочий.

4. *Индивидуализированные деформации*: в процессе многолетнего выполнения профессиональной деятельности в определенной организационной структуре развиваются как профессионально важные, так и профессионально нежелательные качества (акцентуации): гиперответственность, гиперактивность, сверхчестность, трудовой фанатизм и т. д.

Следствием перечисленных деформаций являются снижение продуктивности профессиональной деятельности, конфликты, неудовлетворенность жизнью, профессией и социальным окружением.

Предпосылки возникновения профессиональных деформаций коренятся уже в мотивах выбора профессии, пусковым механизмом развития которых становятся вхождение человека в профессиональную жизнь, появление несоответствий между идеальной моделью профессии, сформированной у выпускника, и реальностью. Данные противоречия инициируют развитие дезадаптации личности, что формирует богатую почву для развития профессиональных деформаций. В процессе выполнения профессиональной деятельности неизбежно появление ритуализма и определенных стереотипов профессионального поведения, которые упрощают деятельность, но не всегда являются конструктивными для развития профессионализма.

### ***Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы***

1. Какие особенности профессиональной деформации характерны для теорий структурного функционализма?

2. Какие особенности профессиональной деформации характерны для теорий институционального подхода?

3. Какие особенности профессиональной деформации характерны для теорий интеракционистского подхода?

4. Перечислите основные виды профессиональных деформаций, выделенных П. Сорокиным.

5. Назовите основные функции труда, которые рассмотрел Ю. Е. Волков.

## **Глава 2. РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ У СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ И СПОСОБЫ ИХ ПРОЯВЛЕНИЯ**

### **2.1. Виды профессиональных деформаций у специалиста по социальной работе**

Происходящие в обществе социальные перемены изменяют роль и место социальных работников, выступающих посредниками между обществом и индивидом, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Полифункционализм специалиста по социальной работе предъявляет высокие требования к его личности и несет предпосылки развития профессиональных деформаций.

Выделяют следующие *виды профессиональных деформаций* специалиста по социальной работе.

Экстремальные ситуации часто сопровождаются **стрессом**, когда у специалиста по социальной работе возникает острый внутренний конфликт между жесткими требованиями, которые налагает на него ответственность, и объективной невозможностью выполнить их. Стресс как состояние психической напряженности, вызванное трудностями, опасностями, в целом мобилизует человека на их преодоление [81]. Однако если стресс превышает критический уровень, то он превращается в дистресс, снижающий результаты труда, подрывающий здоровье человека.

Различают стрессы профессиональные, личностные, стрессы ответственности и т. д.

К *профессиональным стрессам* можно отнести вхождение в новую профессиональную среду, ситуации нововведений и конфликтов в этой сфере, изменений требований к профессии, внутренних кризисов, а также ситуации, связанные с профессиональным ростом, карьерой и др. Так, ситуация нововведений и конфликтов в профессиональной сфере может способ-

ствовать появлению у специалиста по социальной работе таких стрессовых проявлений, как беспомощность, подверженность конфликтам, эмоциональная напряженность, снижение работоспособности, уровня самокритичности.

К *личностным стрессам* можно отнести влияние событий, субъективно значимых для человека. Это могут быть стрессы как с положительной окраской (свадьба, достижение поставленной цели, пополнение в семье, разрешение длительного конфликта), так и с отрицательной (утрата близкого человека, конфликты в семье и др.).

К *стрессам ответственности* относят ситуации, за которые человек вольно или невольно несет ответственность: подготовка отчета к сроку, выполнение плана работы и др. Но следует отметить, что в социальной работе возникают ситуации, за которые специалист не обязан нести ответственность. Например, выполнение клиентом мероприятий по выходу из сложной жизненной ситуации. Зачастую клиент сам может (и должен) улучшить качество своей жизни, особенно в случаях, когда соответствующий алгоритм со специалистом по социальной работе составлен. В таких ситуациях социальный работник нередко бессознательно берет на себя ответственность за действия клиента, поощряя социальное иждивенчество, создавая условия для развития профессиональных деформаций.

В США в последние годы проводились исследования факторов, приводящих к стрессовым ситуациям работников детских социальных служб, которые испытывают сильнейшую эмоциональную нагрузку. «Улаживание труднейших обстоятельств, ограниченные ресурсы, требовательные клиенты, низкая зарплата и постоянно изменяющиеся внешние условия – все это делает стресс профессиональным заболеванием социального работника. Поэтому необходимость обучения приемам снятия стрессовых нагрузок получает первостепенное значение» [150, с. 175].

**Эмоционально-мотивационное утомление** – вид профессиональной деформации, при котором появляются субъективные переживания усталости, мотивационная и эмоциональная неустойчивость. Со временем это может привести к хроническому переутомлению.

Трудовое утомление понимается как комплекс соответствующих физиологических сдвигов в организме, вызванных процессом труда, понижающих работоспособность и создающих конфликт между внешними требованиями работы и снизившимися возможностями человека, для преодоления которого организм мобилизует внутренние ресурсы и переходит на

более высокий уровень энергетического функционирования. Утомление сопровождается раздражительностью, снижением интереса к работе, мотивационной и эмоциональной неустойчивостью, неуверенностью и другими явлениями. Возможно появление невротизма и соматических нарушений психогенного характера, могут возникнуть изменения личности – эпизодическая конфликтность, вялость, повышенная эмоциональная лабильность и др. На стадии выраженного переутомления все это приобретает устойчивые черты – интровертность, замкнутость, агрессивность, тревожность, депрессивность, сужение круга значимых мотивов.

К видам профессиональных деформаций относятся и **состояния психической напряженности**, вызванные конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящие к ощущениям дискомфорта, тревоги, фрустрации, пессимистическим настроениям.

Существуют различные научные подходы к определению сущности и видов психической напряженности. Одни ученые различают две формы таких состояний: напряжение, вызывающее положительный, мобилизующий эффект, и напряженность, которая характеризуется понижением устойчивости психических и двигательных функций вплоть до дезинтеграции личности. Другие исследователи проводят различие между эмоциональным напряжением как нормальным состоянием и эмоциональной напряженностью как предпаталогическим состоянием.

Выделяют следующие виды психической напряженности: *перцептивная* (в случае больших затруднений при восприятии необходимой информации); *интеллектуальная* (при невозможности найти адекватный способ решения или выход из критической ситуации); *эмоциональная* (при возникновении эмоций, дезорганизующих деятельность); *волевая* (при неспособности человека проявить сознательное усилие и овладеть ситуацией); *мотивационная* (связанная с борьбой мотивов, например, выполнить долг или уклониться от опасности и риска) [150].

С учетом мотивации и эмоций человека были дополнительно выделены *операциональная напряженность*, характеризующаяся относительно нейтральным подходом к процессу деятельности, преобладанием процессуального мотива, поглощенностью делом, что оптимально влияет на деятельность, и *эмоциональная напряженность*, выражающаяся в интенсивных эмоциональных переживаниях в ходе деятельности, мотиве самоутверждения, отвлечении от содержания работы, снижении ее эффективности.

В социальной работе деятельность человека характеризуется увеличением роли когнитивной деятельности, возрастанием значения функций внимания, активного наблюдения и контроля, переработки поступающей информации и принятия решения в условиях острого дефицита времени. Таким образом, труд социальных работников почти всегда связан с умственно-эмоциональным напряжением, которое может вызвать развитие **нервного перенапряжения**.

Формированию нервного перенапряжения могут способствовать следующие личностные особенности специалиста по социальной работе: мотивационные конфликты и конфликты интимно-личностного характера, усиление значения субъективного фактора в оценке тех или иных жизненных ситуаций, непонимание между близкими людьми, агрессивность, нейротизм, хроническая тревожность и внутреннее напряжение [150].

К факторам социально-производственной природы нервного перенапряжения относятся социальные перемены, значимые жизненные трудности (развод, смерть близких и т. д.), длительное эмоциональное напряжение, значительное преобладание интеллектуального труда, постоянное ощущение недостатка времени, хроническая усталость, сопровождающаяся раздражительностью, нетерпением, торопливостью в процессе работы, хроническое нарушение режима труда и отдыха, снижение интереса к работе, падение личного престижа, отсутствие элементов творчества в работе и чрезмерная трудовая нагрузка, экстремальные ситуации.

Эмоциональные нагрузки, в свою очередь, связаны с самой природой «помогающих» отношений, требующих эмоционального контакта, соучастия, понимания, эмоционального воздействия на партнера по общению, терпения, выдержанности и т. д.

**Эмоциональное истощение** обнаруживает себя прежде всего в чувствах беспомощности, безнадежности, в особо тяжелых проявлениях возникают эмоциональные срывы и мысли о суициде. Может появиться чувство «приглушенности», «притупленности» эмоций, когда человек не в силах отозваться, эмоционально откликнуться на ситуации, которые, казалось бы, должны трогать. «Ощущение истощенности эмоциональных ресурсов вызывает чувство, что человек уже ничего не может дать другим – ни эмоционально, ни психологически» [150, с. 61].

Еще одним видом профессиональных деформаций в труде специалиста по социальной работе являются **профессиональные кризисы**, неоднократно проявляющиеся в течение всей профессиональной деятельности,

в том числе и у высокопрофессиональных специалистов. Они могут возникать, например, у молодых специалистов при переходе к смежной специальности внутри профессии, при необходимости переквалификации и т. д. При кризисе наблюдаются снижение профессиональной самооценки, усиление защитных мотивов, могут проявиться ощущение истощенности своих возможностей (синдром «конечной остановки»), страх идти даже на оправданный риск, падение интереса к дальнейшему росту или, наоборот, стремление занять место, не соответствующее уровню своей компетенции.

Если человеку не удастся преодолеть кризисное состояние, формируются личностные деформации, характеризующиеся угасанием позитивных установок, усилением негативного отношения к себе или к другим.

Профессиональные деформации в ряде случаев могут возникать по причине самой специфики деятельности. Как показывают исследования, примерно у пятой части работников социальной сферы наблюдается так называемый *синдром «сострадательной усталости»*, выражающийся в безразличии и депрессии. Как правило, этот профессиональный недуг возникает у тех, кто постоянно имеет дело со страданиями людей. Другими проявлениями деформации личности, вызванной теми же условиями, могут стать *равнодушие, черствость, цинизм* [150].

## **2.2. Синдром эмоционального выгорания у представителей социэкономических профессий**

*Синдром эмоционального выгорания* является предпосылкой развития профессиональной деформации.

Проблемой «выгорания» кадров исследователи занимаются на протяжении последних тридцати лет, «местом рождения» и становления данного психологического феномена является США. Термин «эмоциональное выгорание» был введен американским психиатром Г. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики психологического и эмоционального состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере, при оказании профессиональной помощи [183]. Первоначально этот термин определялся как состояние истощения, изнеможения с ощущением собственной бесполезности.

К 1982 г. в зарубежной научной литературе было опубликовано более тысячи статей об «эмоциональном выгорании», но представленные в них исследования носили в основном эпизодический и описательный характер.

Изначально количество профессионалов, относимых к подверженному синдрому эмоционального выгорания, было незначительно. В основном это сотрудники благотворительных организаций и медицинских учреждений. Позднее группа профессионального риска была расширена: в нее стали относить учителей, полицейских, юристов, тюремный персонал, политиков, менеджеров всех уровней. По мнению К. Маслач, одного из ведущих специалистов по исследованию феномена эмоционального выгорания, «деятельность этих профессионалов весьма различна, но их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, трудно поддерживать продолжительное время» [82].

Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, умственного и эмоционального истощения, проявляющееся в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений [82].

Под *эмоциональным истощением* понимается чувство опустошенности и усталости, вызванное рабочими перегрузками. *Деперсонализация* предполагает циничное отношение к труду и его объектам; человек отстраняется от своей жизни и начинает относиться к ней, как к просмотру кинофильма. Заканчивается это разочарованием в профессии, нежеланием работать, потерей веры в себя как в профессионала. В социальной сфере деперсонализация проявляется в бесчувственном, негуманном отношении к клиентам. Контакты с ними становятся обезличенными, формальными, а возникающие негативные установки могут со временем прорываться наружу и приводить к конфликтам.

*Редукция профессиональных достижений* – это осознание работником неуспеха в своей профессиональной деятельности, возникновение чувства некомпетентности.

Исследования последних лет позволили существенно расширить сферу распространения рассматриваемого феномена, что привело к некоторой модификации понятия «выгорание» и его структуры. Психическое выгорание представляет собой профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое понимание несколько видоизменило основные компоненты синдрома: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффектив-



ность [127, с. 30]. С этих позиций понятие деперсонализации расширяется: включает в себя отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.

Внимание отечественных психологов (М. В. Борисова, В. Е. Орел, Т. В. Форманюк и др.) данная проблема привлекла в середине 1990-х гг. Первоначально она изучалась в основном в контексте проблем профессионального стресса и профессиональной деформации личности в профессиях системы «человек – человек». В последние годы выгорание все чаще рассматривается как самостоятельный феномен, несводимый к другим состояниям, встречающимся в профессиональной деятельности, таким как депрессия, стресс, синдром хронической усталости [26].

Несмотря на относительную новизну термина и чрезвычайную распространенность синдрома эмоционального выгорания в современном обществе, само явление характерно не только для сегодняшних социально-экономических условий. Еще А. П. Чехов в рассказе «Ионыч» очень точно описал картину психического выгорания главного героя произведения – врача. По прошествии многих лет практики доктор Старцев становится успешным и уважаемым специалистом, «у него в городе громадная практика, некогда вздохнуть». Однако поменялось и его отношение к работе. «Характер у него изменился: стал тяжелым, раздражительным. Принимая больных, он обыкновенно сердится, нетерпеливо стучит палкой о пол и кричит своим неприятным голосом: “Извольте отвечать только на вопросы! Не разговаривать!”. Он одинок. Живется ему скучно, ничто его не интересует» [160, с. 120].

Таким образом, синдром эмоционального выгорания не является продуктом сегодняшних реалий профессионально-деловой сферы – новое здесь лишь название. К настоящему времени сложилась единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру, разрабатываются методы его предупреждения и предотвращения. Несмотря на это, проблема рассматриваемого феномена требует более углубленного изучения для того, чтобы меры по устранению синдрома были более эффективны.

Социальным работникам, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственно, как и другим специалистам системы «человек – человек», профессиональное заболевание, называемое синдромом «эмоционального выгорания» [56, с. 88]. В своей деятельности социальный работник, помимо профессиональных

знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором».

В 1986 г. К. Маслач выделила следующие важные характеристики личности, подверженной данному синдрому: индивидуальный предел возможностей эмоционального Я противостоять истощению, противодействовать «сгоранию» на основе самосохранения; внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания; негативный индивидуальный опыт; дистресс, дискомфорт, дисфункции или их последствия [191].

Основные признаки синдрома выгорания:

- ощущение эмоционального истощения;
- наличие отрицательных чувств по отношению к клиентам;
- негативная самооценка.

Эти признаки синдрома отмечают большинство клиницистов, изучавших и наблюдавших его проявления.

После того как учеными была определена сущность и основные признаки синдрома эмоционального выгорания, этот феномен стал общепризнанным, закономерно встал вопрос «о выявлении и классификации факторов, тормозящих развитие этой болезни или способствующих ей» [11, с. 54]. В результате исследований ученые пришли к выводу о том, что существенную роль в эмоциональном выгорании играют три основных фактора:

- личностный;
- ролевой;
- организационный.

При изучении *личностного фактора* некоторые исследователи (П. Торнтон) принимали во внимание следующие показатели: возраст, пол, семейное положение, образовательный уровень, стаж работы, социальное происхождение. Однако оказалось, что они не связаны с уровнем «эмоционального сгорания» [Цит. по: 150].

Другие исследователи (А. Пайнс) уделяли особое внимание связи мотивации и «сгорания»; изучали, в частности, такие мотивы трудовой деятельности, как удовлетворенность зарплатой, чувство собственной значимости на рабочем месте, профессиональное продвижение, самостоятельность и уровень контроля со стороны руководства и др. Прямой связи синдрома «сгорания» с уровнем зарплаты не было обнаружено. Вместе с тем неудовлетворенность профессиональным ростом и установка на поддержку (благожелательность) оказались более связанными с развитием синдрома «сгорания». Выяви-

лась и большая подверженность «сгоранию» социальных работников, испытывающих недостаток самостоятельности («сверхконтролируемые») [Цит. по: 150].

Исследователь К. Кондо особо важное значение придает разрешению стрессовых ситуаций. Он считает наиболее уязвимыми тех, кто реагирует на стрессы агрессивно, несдержанно, поддаваясь соперничеству. Стрессогенный фактор вызывает у таких людей, как правило, чувство подавленности, уныния из-за неосуществления того, чего хотелось достичь; к типу «сгорающих» исследователь относит также и «трудоголиков» [Цит по: 150].

Х. Фрейденбергер характеризует подверженных синдрому «сгорания» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на помощь другим и одновременно неустойчивых, интравертных, одержимых навязчивой идеей (фанатичных), пламенных и легко солидаризирующихся людей. Е. Махер относит к этой категории людей с низким уровнем эмпатии и склонных к авторитаризму [Цит по: 150].

Таким образом, личностные качества социальных работников играют важную роль в противостоянии синдрому «сгорания».

Существенную роль в «эмоциональном сгорании» играет *ролевой фактор*. Учеными были проведены исследования и получены значимые корреляции между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и «сгоранием». Было выявлено, что это особенно проявляется в тех профессиональных ситуациях, в которых общие действия слабо согласованы, нет интеграции усилий, присутствует конкуренция, тогда как результат труда зависит от слаженности и скоординированности действий. Анализ уровней «сгорания», проведенный в двух различных группах, показал, что распределение ответственности и коллегиальность в работе ограничивает развитие синдрома «сгорания», несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше обычной [18].

Таким образом, появлению синдрома эмоционального выгорания способствует наличие ролевого конфликта в деятельности социального работника.

На развитие синдрома «сгорания» оказывает воздействие и *организационный фактор*. Его влияние связано с тем, что работа может быть сложной по содержанию, но недостаточно организованной, не оцениваемой должным образом, а характер руководства может не соответствовать содержанию работы и т. д. Распространению синдрома также способствует неопределенность функций или недостаток ответственности. Смягчить

развитие процесса «сгорания» могут различные виды стимулирования труда, обеспечение возможности профессионального роста, четкое распределение обязанностей, продуманные должностные инструкции, здоровый микроклимат в коллективе. Организационный фактор, способствующий возникновению синдрома «сгорания», заключается в невозможности роста, отсутствии творческой автономии, сверхконтроле со стороны руководства, несовершенстве управления и т. д.

В. В. Бойко выделяет ряд внешних и внутренних факторов и предпосылок, провоцирующих эмоциональное выгорание [21, 22].

Группа *организационных (внешних) факторов*, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания. Неслучайно в некоторых работах подчеркивается доминирующая роль этих факторов в возникновении выгорания. Рассмотрим их подробнее.

1. Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность. Такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее «с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них» [34, с. 110]. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

2. Дестабилизирующая организация деятельности. Основные ее признаки общеизвестны – нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» – мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность [115, с. 394]. При этом следует отметить, что дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения – клиенте, потребителе, пациенте и т. д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

3. Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. Представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего это касается медиков, педагогов, социальных работников и т. д. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться

в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность, принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – пациентов, учащихся, клиентов и т. д. Плата высока – нервное перенапряжение. Например, у специалиста по социальной работе за день самоотдача и самоконтроль столь значительны, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются.

4. Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. Она определяется двумя основными обстоятельствами – конфликтностью по вертикали (в системе «руководитель – подчиненный») и по горизонтали (в системе «коллега – коллега») [126, с. 32]. Нервная обстановка побуждает одних растрачивать эмоции, а других – искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

5. Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. В процессе выполнения профессиональной деятельности у представителей социомических профессий почти ежедневно попадает клиент или пациент, который «портит нервы» или «доводит до белого каления». Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы «не следует обращать внимание...». В зависимости от статистики своих наблюдений он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безнравственных [110, с. 72]. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт – эмоциональное выгорание проявляется своей дисфункциональной стороной.

*К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, относятся следующие:*

1. Пол и возраст. Большинство исследователей приходят к выводу о том, что женщины больше подвержены эмоциональному выгоранию, нежели мужчины, поскольку они более чувствительны к переменам. Также склонны

к профессиональному «сгоранию» сотрудники, зависимые от возрастных кризисов: кризис профессионального самоопределения (20–23 года), кризис смысла жизни (30 лет), кризис среднего возраста (40–45 лет).

2. Особенности характера. Естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Например, формирование симптомов выгорания будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью заблокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволять ему развиваться [130, с. 34]. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко случается так, что, проработав «в людях» до пенсии, человек тем не менее не утрачивает отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию.

3. Нравственные дефекты и дезориентация личности. Нравственный дефект специалиста по социальной работе обусловлен его неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные качества, как добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается неумением отличать благо от вреда, наносимого другой личности. Однако и в случае нравственного дефекта, и при наличии нравственной дезориентации формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

4. Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности. Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывают интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию, а остальные продолжают работать, испытывая неудовлетворенность профессией и жизнью в целом.

Итак, возникновение термина «эмоциональное выгорание» в научной литературе произошло сравнительно недавно. Симптомы и факторы, влияющие на развитие синдрома, разнообразны, как различны и мнения ученых, которые занимаются их исследованием. Наиболее часто выделяют профессиональный кризис, цинизм, дезадаптированность к рабочему месту, тревогу, депрессию, утрату профессиональных навыков и т. д. Проблемой остается отсутствие конкретики и целостности в авторских теориях становления синдрома, что, в свою очередь, влияет на разработку эффективных методов профилактики эмоционального выгорания и борьбы с профессиональными деформациями.

Профессиональная помощь при эмоциональном выгорании может осуществляться с помощью двух видов терапии: работе с лицами, подверженными «сгоранию», и смягчению действия организационного фактора. Работа с пациентом должна включать применение лекарственных препаратов и различных видов психотерапии (например, «малословную терапию», варианты поведенческой терапии).

Важнейшим принципом предотвращения синдрома эмоционального выгорания является соблюдение требований психогигиены самим социальным работником. Психическое здоровье предполагает умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие [18].

Психогигиена социального работника обеспечивается его «толерантностью к синдрому сгорания» [109, с. 232]. Социальный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.

Большое значение имеют такие психоаналитические качества специалиста по социальной работе, как самоконтроль, самооценка, стрессоустойчивость, физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями. Чрезвычайно важным для социального работника является навык самообладания, который рассматривается в психологии как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Следует подчеркнуть, что самообладание – это не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. В связи с тем, что социальному работнику часто приходится бывать именно в таких ситуациях, ему необходимо специально развивать в себе способности и навыки самообладания.

Роль специалиста по социальной работе как профессионала более сложна, чем, например, роль врача или психолога, поскольку «она еще не имеет такого же профессионального статуса» [18, с. 321]. Социальному работнику в своей деятельности часто приходится сталкиваться с негативным «обратным трансфертом».

Обратный трансферт – «перенос эмоционального отношения клиента к значимым для него ценностям, людям, явлениям» [28, с. 324]. Данное понятие было выдвинуто З. Фрейдом в 1910 г. Обратный трансферт может быть как позитивным, так и негативным. Так, социальному работнику часто приходится испытывать чувство вины в случае, например, суицида клиента. Еще одним типом «обратного трансферта» является агрессивность, которая может возникнуть в ходе работы. Ярость клиента может спровоцировать ответную ярость социального работника, вызвать у него чувство раздраженности, оскорбленности, желание отмщения, напряженность и беспокойство.

По результатам исследований феномена выгорания в зарубежной и отечественной психологии можно составить социально-психологический портрет специалиста социальной сферы, наиболее подверженного эффекту психического выгорания.

С наибольшей вероятностью выгорание возникает у работников с высоким уровнем притязаний, считающих свою работу высокозначимой и общественно полезной. Люди, «сгоревшие на работе», как правило, начинают трудиться, имея высокие идеалы и самые лучшие намерения. В их представлении настоящий специалист – это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью.

У других специалистов социальной сферы приходит понимание того, что их влияния для решения проблем клиентов недостаточно, а задачи столь трудны, что им никогда не удастся добиться положительного результата. «Некоторые из проблем, с которыми сталкиваются специалисты (нищета, болезни, зависимости и т. п.), вообще не могут быть полностью решены в обозримом будущем, да еще усилиями одного человека» [31, с. 111]. Кроме того, вместо решения насущных проблем работники вынуждены большую часть рабочего времени заниматься рутинной – писать громадное количество отчетов, формуляров, справок и т. д. Все эти факторы вызывают чувство разочарования в профессии, которое, в конечном счете, приво-



дит к эмоциональному истощению. «Сгоревшие» работники начинают испытывать гнев, фрустрацию и отчаяние. Они могут срываться на людях, которым должны помогать, или сдерживать свои эмоции, ведя себя холодно и отстраненно.

Согласно социально-демографическим характеристикам наиболее подвержены синдрому эмоционального выгорания женщины 40–50 лет, а также мужчины этого же возраста, никогда не состоявшие в браке [51, с. 37]. Как правило, это ответственные и добросовестные работники, имеющие высокий уровень образования, завышенный уровень эмоциональной сензитивности и тревожности, экстернальный локус контроля, пассивные стратегии сопротивления стрессу, низкую выносливость и заниженную самооценку.

Нередко выгорание обнаруживается и у молодых работников. Склонность более молодых по возрасту к выгоранию объясняют эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям. Вот почему многие социальные работники, педагоги, воспитатели интернатных учреждений начинают испытывать данный синдром уже через 2–4 года после начала трудовой деятельности.

Синдром выгорания чаще встречается у женщин, но не из-за того, что они чаще заняты в сфере социального обслуживания и отличаются большей сензитивностью. Для формирования феномена выгорания значимо то, что «работающая женщина испытывает более высокие по сравнению с мужчинами рабочие перегрузки из-за домашних и семейных обязанностей» [49, с. 60]. Женщины чаще и глубже переживают конфликт ролей, так как роль «отличного работника» зачастую трудно совместима с ролью «хорошей матери» или «заботливой жены».

Выгорание очень инфекционно и может быстро распространяться среди сотрудников. Те, кто подвержен выгоранию, становятся циниками, негативистами и пессимистами; взаимодействуя на работе с другими людьми, которые находятся под воздействием такого же стресса, они могут быстро превратить целую группу в собрание «выгорающих» [30, с. 5]. Наибольшая вероятность того, что это случится, существует в организациях с высоким уровнем стресса.

Профессор К. Чернисс в своей статье «Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет» подчеркивает, что большая ответственность за развитие выгорания в организации лежит на руководителе,

потому что существуют такие рабочие места и ситуации, которые, в некотором смысле, просто созданы для выгорания. Большинство людей, работающих в этих местах, очень уязвимы: «они находятся в высокострессовых ситуациях, где от них ожидается высокий уровень выполнения работы, где они имеют небольшой контроль над тем, что или как они делают» [159].

К. Чернисс отмечает, что выгоранием страдают не только люди, но и организации. Также как и у индивидуума, страдающего от выгорания, в организациях проявляются различные симптомы этого явления:

- высокая текучесть кадров;
- снижение вовлеченности сотрудников в работу;
- поиск «козла отпущения»;
- антагонистический групповой процесс и наличие парных группировок;
- режим зависимости, проявляющийся в виде гнева на руководство, проявлении беспомощности и безнадежности;
- развитие критического отношения к сотрудникам;
- недостаток сотрудничества среди персонала;
- прогрессирующее падение инициативы;
- рост чувства неудовлетворенности от работы;
- проявления негативизма относительно роли или функции отделения.

Таким образом, выгорание охватывает все сферы личности. Начавшись в профессиональной деятельности, оно «поражает» самого индивида, мешая его развитию. «Симптомы профессионального выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической перенагрузки, которые приводят или могут привести к полной дезинтеграции различных психических сфер, прежде всего – эмоциональной» [74, с. 57]. Это позволяет сделать вывод о том, что синдром носит стадийный характер. Следует, однако, отметить, что эмоциональное выгорание отличает и индивидуальные характеристики, определяемые различиями в эмоционально-мотивационной сфере индивида и разными условиями реализации профессиональной деятельности.

Проблема синдрома эмоционального выгорания социального работника мало изучена, но неоспорим тот факт, что личные особенности человека будут влиять на его способность противостоять различным рискам в социальной работе, деформациям самой личности.

### **Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы**

1. Перечислите основные виды профессиональных деформаций специалиста по социальной работе.
2. Охарактеризуйте различные подходы к определению эмоционального выгорания и его симптоматики: процессуальные и результативные.
3. Назовите фазы развития синдрома эмоционального выгорания, дайте им характеристику.
4. Какие факторы обуславливают эмоциональное выгорание специалиста по социальной работе?

## **Глава 3. ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Проблема профессиональной деформации личности специалиста по социальной работе малоизучена, особенно с точки зрения факторов, влияющих на ее развитие. К ним можно отнести условия, причины и параметры профессиональной деятельности [165].

Представители различных социологических теорий (М. Вебер, Ф. У. Тейлор, В. А. Ядов и др.) считают, что освоение любой профессии неизбежно сопровождается необратимыми изменениями личности, так как, без сомнения, развиваются профессионально значимые качества и подавляются структуры, не участвующие в осуществлении деятельности. Такие профессиональные изменения, положительные или негативные, рассматриваются как профессиональные деформации.

Анкетирование 450 специалистов по социальной работе в 2015–2017 гг. на предмет выявления причин и факторов профессиональной деформации показало определенные результаты. Выборка квотная, соответствует распределению изучаемых признаков в структуре работников организаций социальной защиты и социального обслуживания г. Екатеринбурга.

Изменения личностных качеств, характера и привычек под влиянием профессии отметили у себя 59,3 % респондентов, 28,9 % утверждают, что не претерпели изменений, 11,8 % – затруднились с ответом.

По характеру профессиональных деформаций 53,7 % респондентов заметили у себя положительные и конструктивные изменения: отзывчи-

вость (32,7 %), общительность (38,2 %), инициативность (18,4 %), сочувствие (16,9 %); остальные указали отрицательные качества – циничность (21,6 %), вспыльчивость (17,6 %), пассивность (10 %), эгоизм (15,6 %).

Деятельность специалиста по социальной работе сопряжена с высокой моральной ответственностью за жизнь, здоровье и благополучие клиентов, что требует не только развитых коммуникативных навыков, но и значительных эмоциональных затрат, а частые стрессовые ситуации, которые дополняются еженедельными отчетами, усугубляют действие деформирующих факторов, это, в свою очередь, повышает вероятность развития деструктивных профессиональных деформаций.

С учетом выявленных изменений личностных характеристик под влиянием профессиональной деятельности и специфики социальной работы необходимо классифицировать и систематизировать факторы развития профессиональных деформаций личности социального работника.

В основу разработанной классификации факторов профессиональной деформации специалистов по социальной работе легли материалы эмпирического исследования, проведенного среди 450 специалистов социальной сферы г. Екатеринбурга, и междисциплинарные научные теории и концепции.

Теоретическим основанием для классификации факторов, связанных с организацией и условиями труда, послужили концепция психологических особенностей труда в организации Н. С. Пряжникова и Е. Ю. Пряжниковой, социологические характеристики трудовой деятельности Ю. Е. Волкова [32, 113].

Для определения и градации факторов профессиональной деформации были задействованы следующие концепции: теория социальных деформаций В. И. Добренькова и А. И. Кравченко, классификация причин профессиональных деформаций С. П. Безносова, характеристика факторов профессиональных деструкций Э. Ф. Зеера, классификация предпосылок, провоцирующих эмоциональное выгорание В. В. Бойко, факторы риска психического выгорания Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой, структура и особенности профессиональных деформаций личности О. В. Поляковой [14, 15, 21, 22, 31, 43, 51, 52, 109].

Для выделения дисфункций профессионализации социальной работы были изучены психологическая концепция профессионализма А. К. Марковой, теория профессиональной пригодности В. А. Бодрова, теория рефлексологии профессиональных групп П. Сорокина, факторы трансформации профессиональных групп в современном обществе П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой, анализ профессионализации социальной работы в России Е. Р. Ярской-Смирновой [20, 81, 118, 135, 167].

### **3.1. Организационно-содержательные (производственные) факторы профессиональной деформации специалиста по социальной работе**

К организационно-содержательным (производственным) относятся факторы содержания и условий труда.

- *Нарушение временных условий труда*: повышенная нагрузка или, наоборот, недогруженность работой, несоответствие требований профессиональным возможностям личности, дефицит времени, отсутствие перерывов и ненормированный рабочий день стимулируют развитие профессиональных деформаций. Согласно полученным результатам эмпирического исследования, 61 % работников социальной сферы постоянно испытывают физические или психологические перегрузки в течение рабочего дня, у остальных день проходит спокойно и легко (39 %); среди причин такого положения дел респонденты называют следующие: плохие условия труда – 40 %, неэффективное распределение обязанностей между членами коллектива – 30 %, несоответствие личностных качеств некоторых сотрудников профессиональным обязанностям – 16 %, неблагоприятный психологический климат в коллективе – 14 %. Совокупность перечисленных условий трудовой деятельности негативно сказывается на эмоциональном состоянии специалистов, что напрямую влияет на качество предоставляемых услуг и является деформирующим фактором профессиональной деятельности.

- *Неудовлетворительные условия труда*: например, плохая освещенность, отсутствие постоянного рабочего места, несоблюдение оптимального температурного режима, повышенный уровень шума, прием клиентов сразу несколькими специалистами в одном кабинете и т. д. негативным образом сказываются на удовлетворенности специалистом своей работой и существенно снижают продуктивность труда. Из опрошенных работников организаций социальной защиты и социального обслуживания населения 50 % отмечают неудовлетворительные условия труда (в частности, организации социальной помощи, центры занятости нередко открывались в помещениях бывших детских садов или школ, во многих из них не было проведено ремонта с 1990-х гг.). В отдаленных районах города прием граждан ведется 3–4 спе-

циалистами, которые, как правило, сидят в одном кабинете, что затрудняет взаимодействие с клиентами и провоцирует конфликтные ситуации.

• *Наличие нечетких требований и указаний относительно выполнения трудовых функций*, что приводит к монотонности работы, неравномерному распределению трудовых обязанностей между членами коллектива. Согласно результатам проведенного эмпирического исследования, у 45,3 % опрошенных специалистов четко определены профессиональные обязанности и каждый выполняет только свою работу, у остальной части работников (54,7 %) обязанности указаны частично или совсем размыты, в связи с этим им нередко приходится выполнять работу других сотрудников, что не может положительно сказаться на отношении к профессиональным функциям и руководству. Так, в социологическом исследовании рекрутингового портала Superjob.ru респонденты главным фактором повышения мотивации на рабочем месте назвали четкое распределение функциональных и должностных обязанностей (23 %), штрафные санкции отметили 19 %, материальное стимулирование – 10 % [120].

Можно проследить прямую зависимость между следующими показателями: чем четче распределены обязанности между членами коллектива, тем выше удовлетворенность трудом. Если обязанности разделены только частично, но существует определенная граница для их делегирования, удовлетворенность трудовой деятельностью значительно возрастает по сравнению с организациями, где обязанности размыты и сотрудникам часто приходится выполнять работу своих коллег (табл. 4).

Таблица 4

Зависимость удовлетворенности работой от распределения трудовых обязанностей, в абсолютных числах

Насколько четко разделены обязанности между сотрудниками в Вашей организации?	В какой мере Вы удовлетворены работой?		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Обязанности распределены четко (каждый выполняет свою работу)	181	36	6
Часть обязанностей разделена четко, а часть – нет	76	34	5
Обязанности размыты (часто одни сотрудники выполняют работу других)	16	81	1
Затрудняюсь ответить	7	3	4

Таким образом, коллегиальность в работе и четкое распределение ответственности между членами коллектива может существенно повысить мотивацию работников, при этом риск профессиональных деформаций снизится.

- *Неудовлетворенность профессиональным статусом*: частое изменение управленческой структуры организации, ликвидация должностей, слишком быстрое или медленное продвижение по карьерной лестнице оказывают влияние на развитие профессиональных деформаций. Так, среди опрошенных специалистов социальной сферы 62 % удовлетворены работой, 38 % не удовлетворены частично или полностью по следующим причинам: отсутствие гарантированного места работы, ожидание структурных изменений и нестабильность организационных процессов. Боязнь увольнения или сокращения в связи с реструктуризацией организации или вследствие наступления пенсионного возраста была отмечена у 30 % ответивших.

В настоящее время во многих государственных организациях либо планируется, либо происходит реорганизация, целью которой является оптимизация кадрового состава, структуры и эффективности работы. Вторичный анализ результатов опроса общественного мнения Левада-центром в 2015 г. показывает, что по сравнению с прошедшим годом уверенность в будущем у россиян снизилась, большинство респондентов (46 %) не знают, что с ними будет в ближайшие месяцы. Из опрошенных 31 % боятся потерять работу, но, несмотря на нестабильную ситуацию на рабочих местах, возрастает процент людей, которые уверены в завтрашнем дне – 44 % [97, 98].

- *Контроль руководителя*: недостаток самостоятельности, независимости или ответственности, излишне строгая регламентация рабочего времени либо, наоборот, попустительский стиль руководства и повышенная ответственность за принятие важных решений, отсутствие положительной оценки и признания за хорошо выполненную работу. Среди проблем, которые встречаются в организациях социальной защиты и социального обслуживания населения, работники называют следующие: негативное или попустительское отношение непосредственных руководителей к своим подчиненным – 11,8 %, неравномерное распределение должностных функций – 37,6 %, отсутствие мероприятий по сплочению коллектива (оздоровительных, спортивных и др.), праздников – 26,6 %, неблагоприятная психологическая атмосфера в организации – 24 %.

Большинство руководителей, участвовавших в исследовании, для решения вышеназванных проблем либо не предпринимают никаких мер, либо

проводят стандартные мероприятия, зафиксированные в документах, регламентирующих деятельность организации: профессиональный отбор при трудоустройстве, повышение квалификации и др. Такое поведение руководителя может говорить о либеральном стиле управления, который характеризуется невмешательством, избеганием конфликтов, рисков, предпочтением «не высовываться» и не проявлять инициативы [147], а также свидетельствует об излишней забюрократизированности руководящего аппарата, когда источником управленческих решений являются официальные документы, справочники, уставы, а межличностным отношениям и социально-психологическим технологиям мотивации сотрудников не остается места.

По табл. 5 можно проследить зависимость удовлетворенности работой сотрудников от организационной деятельности руководителя. В центрах социальной сферы, где проводятся тренинги, семинары, мастер-классы, осуществляется психологическое консультирование сотрудников (даже предоставлена возможность санаторно-курортного лечения), удовлетворенность специалистов своей работой значительно выше. На этот факт обращали внимание еще классики социологии и психологии труда (С. П. Безносков, Ю. Е. Волков, В. И. Добренков, Э. Ф. Зеер, А. И. Кравченко, Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова и др.) [15, 32, 43, 52, 113 и др.].

Таблица 5

Зависимость удовлетворенности работой от организационной деятельности руководства, в абсолютных числах

Какие из нижеперечисленных мероприятий организуются в Вашей организации?	В какой мере Вы удовлетворены работой?		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Профессиональный отбор при трудоустройстве	107	43	3
Психологическое консультирование	37	8	2
Повышение квалификации	180	59	3
Проведение тренингов, семинаров, мастер-классов	168	39	4
Санаторно-курортное лечение	10	3	0
Ничего из вышеперечисленного	20	73	4
Затрудняюсь ответить	23	12	5



Безусловно, роль руководителя в профилактике профессиональных деформаций в коллективе очевидна, он может как повысить мотивацию, так и снизить эффективность выполняемой работы, необходимо разрабатывать соответствующие рекомендации для руководителей организаций социальной сферы. Нужно обратить внимание на тот факт, что и сам руководитель также подвержен воздействию факторов профессиональной деформации, поэтому на всех уровнях системы управленческих решений должны быть созданы соответствующие условия, обеспечивающие профилактику деформирующего воздействия профессии.

- *Отсутствие престижа или значимости занимаемой должности:* низкий уровень имиджа социальной работы в обществе, сдерживание внедрения инноваций в организацию работы, возможностей профессионального развития.

Согласно анализу результатов исследования, проведенного в 2014 г. Е. Р. Ярской-Смирновой и П. В. Романовым, среди 1124 специалистов по социальной работе в разных регионах России положительное отношение к профессии складывается среди самих работников (74 %) и руководителей социальных служб, в управлении социальной защиты (72 %), среди клиентов (70 %) и в ближайшем окружении (67 %). Таким образом, у большинства респондентов, так или иначе относящихся к социальной работе, сформированы положительные представления о профессиональной деятельности. Если же говорить об отношении общества к данной профессии, 89 % респондентов уверены, что его необходимо улучшить. Полностью или частично удовлетворены отношением общества к профессии только 43 % опрошенных [117, с. 66]. Такое расхождение в восприятии социальной работы как профессиональной деятельности демонстрирует ее непривлекательность и непрестижность в глазах общества.

С момента появления в России профессии специалиста по социальной работе многие ее представители задавались целью определить границы профессиональных действий в сфере социальной помощи. Использование феноменологического подхода, методологические принципы которого заключаются в детальном описании содержания и структуры сознания субъектов профессиональной деятельности, позволяет изучить замкнутый мир отдельно взятой профессии, рассмотреть и интерпретировать различные взгляды и подходы.

Профессиональная идеология современной социальной работы поощряет действия, направленные как на усиление способностей людей, семей,

групп и сообществ решать свои проблемы, реализуя собственный потенциал, так и на улучшение жизни людей посредством социальных реформ, которые позволили бы снять социальные барьеры, мешающие благополучию, сократить неравенство и способствовать социальной справедливости. Эти двоякие установки отражены в этических кодексах национальных ассоциаций и документах Международной федерации социальных работников, а также в теориях профессиональной подготовки во многих странах мира.

Согласно определению, сформулированному Международной федерацией социальных работников в 2000 г., профессия способствует позитивным социальным изменениям. Базовыми принципами являются права человека и социальная справедливость. «Социальные работники выступают агентами перемен в обществе и в жизни индивидов, семей и сообществ, которых они обслуживают. Речь идет об интеграции индивидуального и социального уровней интервенции: некоторые авторы говорят о континууме – от психотерапии или клинической социальной работы, семейной терапии, групповой работы, эмпауэрмента, кейс-менеджмента, посредничества социальных акций, отстаивания прав и формирования политической повестки дня – до целей социального развития» [118, с. 153].

Для повышения престижа и значимости социальной сферы в глазах общества специалисты предлагают увеличить им зарплату (91 %) и положительно освещать их деятельность в СМИ (89 %), улучшить условия труда (86 %) и дать возможность совершенствовать свою квалификацию (87 %). Данные меры оказались среди наиболее востребованных в повышении общественной репутации профессии согласно исследованию Е. Р. Ярской-Смирновой и П. В. Романова [117, с. 66].

Несмотря на сложности, возникающие на пути изменений, можно выделить очевидный положительный эффект – появление «новых специалистов»: ведущих «Папа-школы», социальных работников, способных занять свою позицию в контексте непростого становления ювенальной юстиции российского судебного производства, кураторов, сопровождающих инвалидов на рынке труда, способных взять на себя роль по выполнению специфических, непривычных функций. «Появление подобных специалистов, берущих на себя ответственность за помощь в проживании нестабильных сфер человеческой действительности, утверждает нас в мысли, что трансформация профессионализации социальной работы продолжается. Оставаясь актуальной, социальная работа по-прежнему испытывает на себе внешние влияния системы, претерпе-

вает реформы, отражает последствия инициатив изнутри, пытаясь извлечь из огромного опыта те самые успешные стратегии для побед» [118, с. 166].

- *Временные показатели работы с клиентами*: качественные и количественные результаты взаимодействия специалиста по социальной работе с социально незащищенными людьми в течение рабочего времени (частота контактов, количество клиентов). Двухмерный анализ данных проведенного исследования в отношении зависимости между профессиональным выгоранием и количеством клиентов, обслуживаемым за определенный период, лишь частично подтверждает данный фактор (табл. 6).

Таблица 6

Зависимость профессиональных деформаций специалиста по социальной работе от взаимодействия с клиентами, %

Произошли ли у Вас изменения характера, привычек, личностных качеств под влиянием профессии?	Какую часть рабочего дня у Вас занимает непосредственное взаимодействие с клиентом?	
	Большую половину рабочего времени	Не контактирую с клиентами организации
Да, я изменился	38,9	20,5
Нет	22,5	6,4
Затрудняюсь ответить	8,4	3,3

Полученные данные позволяют сделать следующий вывод: непосредственный контакт с клиентами не является доминирующим фактором возникновения и развития профессиональных деформаций, так как изменения личностных качеств отмечают и специалисты, взаимодействующие с клиентами большую половину рабочего дня, и те, кто совсем не коммуницирует с клиентами организации.

В то же время специалисты, постоянно взаимодействующие с клиентами, реже замечают наличие профессиональных изменений по сравнению с теми, кто занят бумажной работой, что позволяет сформулировать предположение о доминирующем влиянии бюрократических факторов на развитие профессиональных деформаций.

Выявленное противоречие можно подкрепить и другими данными проведенного исследования: 57,2 % респондентов приходят на работу с хорошим настроением, в то время как у 42,9 % отмечается скорее плохое самочувствие. В большинстве социальных организаций (86,5 %) существуют конфликтные клиенты с «плохой репутацией», которые часто провоцируют

ссоры и пишут необоснованные жалобы. Несмотря на данные деструктивные условия, их нельзя назвать преобладающими в развитии профессиональных деформаций, так как их влияние на удовлетворенность профессиональной деятельностью практически равнозначно (табл. 7): специалисты, контактирующие с клиентами большую часть рабочего времени, чаще довольны своей работой.

Таблица 7

Зависимость удовлетворенности работой специалиста по социальной работе от времени взаимодействия с клиентами, %

Какую часть рабочего дня у Вас занимает непосредственное взаимодействие с клиентом?	В какой мере Вы удовлетворены работой?	
	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен
Большую половину рабочего дня	44,2	25,8
Не контактирую с клиентами организации	18	12

Подводя итог характеристике организационных факторов, необходимо проанализировать их в оценках респондентов – специалистов по социальной работе, которые ежедневно в процессе профессиональной деятельности испытывают их влияние (рис. 1).



Рис. 1. Оценка организационных факторов, влияющих на профессиональную деформацию личности

Из диаграммы видно, что на первом месте стоят факторы чрезмерной нагрузки и низкой оплаты труда, что является следствием неадекватного соотношения финансовых ресурсов, которые отчисляются в социальную сферу на федеральном и местном уровнях, и количества клиентов, это неизбежно влияет на качество услуг, мотивацию сотрудников, их удовлетворенность трудом. Анализ данных по заработной плате, проведенный Федеральной службой государственной статистики [148], показывает следующую тенденцию: помогающие профессии (медицинские сестры, педагоги, воспитатели, социальные работники) не попадают в категорию высокооплачиваемых и престижных, хотя и отличаются востребованностью в обществе.

Кроме того, такие бюрократические факторы, как организационная среда, к которой относятся отношения в коллективе, давление со стороны руководства, дефицит времени, отсутствие четких указаний, также негативно влияют на удовлетворенность трудом, на качество профессиональной деятельности социальных работников, способствуют развитию профессиональных деформаций. Поэтому в условиях постоянного давления и низкого престижа профессии в обществе личные ресурсы специалиста по социальной работе и рефлексия профессиональной деятельности будут играть значимую роль в профилактике деструктивной деформации, проявления которой, несомненно, сказываются на клиентах и на выполнении профессиональных функций.

### **3.2. Социально-психологические факторы профессиональной деформации специалиста по социальной работе**

К социально-психологическим факторам относятся взаимоотношения внутри организации, профессиональные кризисы, ролевые конфликты и внеорганизационные личностные причины.

- *Межличностные взаимоотношения* между руководителями, подчиненными, коллегами и клиентами, мотивированность последних к принятию помощи. Согласно результатам проведенного исследования, представленным в табл. 8, между коллегами преобладают дружеские взаимоотношения, с руководителем организации преобладают нейтральные отношения, но встречаются и дружеские.

Враждебный тип отношений с руководством организации, с непосредственным руководителем и коллегами существенно снижает удовлетворенность индивида профессиональной деятельностью, в то время как нейтральность и дружелюбие во взаимоотношениях не играют существенной роли. Враждебность в отношениях может перетекать в моббинг, буллинг, психологическую травлю работника, подрывать авторитет руководителя и снижать эффективность работы организации. Дружеские отношения между коллегами выполняют конструктивную функцию и выступают фактором профилактики профессиональных деформаций.

Таблица 8

Взаимоотношения работников с коллегами  
и руководителями организации, %

Тип отношений	Коллеги	Непосредственный руководитель	Руководитель организации
Дружеские	69,6	34,9	20,7
Нейтральные	28,9	61,8	66,0
Враждебные	1,5	3,3	13,3

• *Отсутствие социальной поддержки со стороны коллег и мотивации со стороны руководителей:* ограничение свободы поведения, наличие конфликтов, интриг и напряженности в коллективе являются предпосылками для развития профессиональных деформаций. Кроме того, сложности в делегировании полномочий, отказ подчиненных выполнять распоряжения не могут не повлиять на авторитет руководителя.

В двумерном распределении результатов проведенного исследования можно увидеть прямую зависимость степени удовлетворенности профессиональной деятельностью от микроклимата на рабочем месте, наличия дестабилизирующих факторов и стрессовых перегрузок (табл. 9). Неудовлетворенность возрастает при наличии постоянных психологических перегрузок, которые никак не минимизируются с течением времени, тем самым истощаются ресурсы человека и снижается мотивация к выполнению профессиональных обязанностей.

Мероприятия, организуемые работодателем, непосредственным руководителем или самим коллективом, могут благоприятно сказаться на психологической атмосфере, улучшить социальное самочувствие, повысить ра-

ботоспособность и трудовую мотивацию сотрудников. В исследовании респонденты в качестве таких мероприятий отмечали следующие: повышение квалификации, семинары, мастер-классы (48,1 %), профессиональный отбор при трудоустройстве (19,1 %). Этих мер (обязательных, поскольку они прописаны в уставе), на наш взгляд, недостаточно, они мало способствуют сплочению коллектива. Лишь в 14,1 % центрах социальной сферы проводятся психологическое консультирование и тренинги для работников, в 1,6 % – организуется санаторно-курортное лечение, в 0,5 % – корпоративы. В 16,6 % – не реализуется ничего из вышеперечисленного, что усугубляет действие остальных факторов профессиональной деформации на работников социальной сферы.

Таблица 9

Зависимость удовлетворенности работой от перегрузок на рабочем месте, в абсолютных числах

Как обычно проходит Ваш рабочий день?	В какой мере Вы удовлетворены работой?		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко	144	28	5
На работе я часто испытываю физические или психологические перегрузки	92	99	6
Затрудняюсь ответить	44	27	5

• *Профессиональные кризисы* также являются фактором развития профессиональных деформаций. Они проявляются неоднократно на протяжении всей профессиональной деятельности, могут являться следствием адаптации к новому месту работы или к измененным условиям труда, их появлению способствует и сверхнормативная активность, социально-экономические условия жизнедеятельности, неудовлетворенность своим статусом и положением в коллективе. Кризисы сопровождаются снижением самооценки, потерей интереса к профессиональной деятельности и усилением защитных механизмов, что находит отражение во враждебности по отношению к себе, клиентам и коллегам.

Н. С. Пряжников и Е. Ю. Пряжникова выделяют следующие основные профессиональные кризисы [113, с. 126].

*Кризис профессиональных ожиданий* связан с неудачной адаптацией к социально-профессиональной деятельности, проявляется в сложности выстраивания взаимоотношений с коллегами, особенно с разновозрастными, в несовпадении ожиданий от профессии с реальной ситуацией.

*Кризис профессионального роста* характерен для молодых специалистов, связан с неудовлетворенностью возможностями занимаемой должности, высокими амбициями и ухудшением финансовых возможностей.

*Кризис профессиональной карьеры* проявляется в недовольстве собой, своим профессиональным статусом по причине прекращения развития.

*Кризис социально-профессиональной самоактуализации* возникает по причине отсутствия возможностей самореализации в профессии, сопровождается сменой ценностных ориентаций.

*Кризис угасания профессиональной деятельности* связан с ожиданием пенсионного возраста и обретением новой социальной роли, сопровождается сужением профессионального поля и проявлением психосоматических заболеваний.

Если рассмотреть двумерное распределение зависимости профессионального статуса специалиста по социальной работе от стажа работы в социальной сфере, сопоставить ее с градацией профессиональных кризисов, то можно заметить, что, если в ходе течения кризиса амбиции работника будут удовлетворены, а профессиональные цели достигнуты, это повысит его мотивацию и удовлетворенность трудом (табл. 10).

Таблица 10

Зависимость профессионального статуса от стажа работы  
в социальной сфере, в абсолютных числах

Какой стаж Вашей работы в социальной сфере?	Укажите Ваш профессиональный статус?		
	Руководитель (начальник организации, отдела)	Специалист (главный специалист/ инспектор, ведущий специалист/ инспектор)	Технический исполнитель (секретарь, полевой социальный работник)
Менее 5 лет	12	233	26
От 5 до 10 лет	11	62	9
От 10 до 15 лет	21	35	1
От 15 до 20 лет	4	11	2
Более 20 лет	10	13	0



Проявление того или иного кризиса может сопровождаться замедлением или полной остановкой профессионального развития, низкой производительностью труда, отсутствием мотивации к профессиональной деятельности, снижением мобильности, проявлением ранее отсутствующих негативных качеств. Продолжительное нахождение в ситуации неразрешенного кризиса часто провоцирует возникновение личностных деформаций, что приводит к угасанию позитивных установок по отношению к профессии.

- *Соответствие социальной роли*, которую занимает сотрудник, играет существенную роль в профессиональной деформации. Ролевая неопределенность, недостаточная информированность о профессиональных обязанностях приводят к конфликту социальных ролей.

На понимание социальной роли, которую выполняет человек на рабочем месте, влияют осознанность выбора профессии и соответствие личностных качеств профессиональным требованиям. В проведенном исследовании респонденты назвали причины выбора профессии специалиста по социальной работе. Доминирующей оказалась «так сложились обстоятельства» (49,8 %), что указывает на преобладание неосознанных мотивов при принятии решения о будущей профессиональной деятельности, следствием чего является увеличение риска профессиональных деформаций. Среди других причин были отмечены следующие: трудоустройство по специальности – 25,1 %, интерес к данной профессии – 22,7 %, возможность общения с людьми – 20,2 %, желание помогать людям – 19,3 % и т. д.

Удовлетворенность трудом напрямую зависит от мотивов выбора сферы деятельности (табл. 11), от сформированных представлений о профессиональной роли и своего соответствия ей, от идентификации себя с профессией. Интерес к работе значительно повышается, когда профессия выбрана осознанно, когда реализуется «возможность общения с людьми» и «желание помогать людям». Трудоустройство по полученной специальности также оказывает значительное влияние на формирование представлений о сфере будущего труда и профессиональных функциях, формирует необходимые компетенции, представления о социальной роли.

Когда же профессия выбрана неосознанно (по совету знакомых, по причине семейной преемственности или по стечению обстоятельств), представления о профессиональной роли могут оказаться ложными и привести

к разочарованию в сфере деятельности из-за несоответствия личностных качеств требованиям профессии.

Таблица 11

Зависимость удовлетворенности трудом от причин выбора профессии специалиста по социальной работе, в абсолютных числах

Почему Вы выбрали свою профессию?	В какой мере Вы удовлетворены работой?		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Трудоустройство по специальности, полученной в учебном заведении	89	30	2
Семейная преемственность	13	10	0
Желание помогать людям	61	25	1
Так сложились обстоятельства	127	89	9
Всегда была интересна эта работа	78	24	0
Совет знакомых	37	31	2
Возможность общения с людьми	71	19	1
Затрудняюсь ответить	8	10	6

Таким образом, осознанный выбор профессии минимизирует риск развития профессиональных деформаций, так как представления человека о социальной роли, которую он будет занимать, соответствуют действительности и предупреждают возникновение ролевого конфликта.

На осознание профессиональной роли напрямую влияет образование специалиста, которое должно соответствовать занимаемой должности. Работники, имеющие образование в области социальной работы либо прошедшие курсы переподготовки, повышения квалификации, обладают большим набором компетенций и профессиональных знаний, в отличие от тех, кто наделен лишь практическим опытом. Среди респондентов таких оказалось лишь 33,3 %, 2 % ответивших получают его в настоящее время, 6,7 % – планируют получить в будущем, 58 % – не имеют необходимого образования.

Специалисты социальной сферы, по роду своей деятельности вовлеченные в контакт с клиентами, должны соответствовать требованиям, предъявляемым профессией, без чего невозможно оказание качественной услуги и возрастает риск профессиональной деформации, который особенно уси-

ливаются в нестандартных, стрессовых ситуациях, требующих мобилизации всех ресурсов для решения социальной проблемы. Поэтому при подборе кадров в организациях социальной защиты и социального обслуживания населения необходимо уделять большое внимание не только полученным знаниям, сформированным умениям и навыкам, но и личностным качествам кандидата, которые имеют существенное значение в эффективном выполнении профессиональных функций.

В настоящее время в социальных службах главным инструментом контроля профессионального отбора выступают лишь собеседование и испытательный срок (табл. 12), которые не всегда в полной мере могут оценить профессиональные качества специалиста и соответствие его деловых и личностных качеств занимаемой профессии.

Таблица 12

Какой профессиональный отбор Вы проходили при трудоустройстве на работу?

Вариант ответа	Доля ответивших, %
Собеседование	52,6
Испытательный срок	38,0
Психологическое тестирование	3,2
Решение творческих заданий, связанных с будущей работой	2,2
Не проходил отбора	3,1
Затрудняюсь ответить	0,9

Результаты проведенного исследования показывают, что только в 5,4 % организаций существует нетрадиционный подход к профессиональному отбору специалистов по социальной работе, который позволяет делать выводы о соответствии занимаемой должности, социальной роли и квалификации специалистов.

- *Степень удовлетворенности профессией, занимаемой должностью и результативностью своего труда.* По данным проведенного исследования 62,2 % респондентов удовлетворены полностью или частично своей работой, у 37,8 % специалистов, которые не довольны своей работой, риск развития профессиональных деформаций повышен. Для его минимизации необходимо выявить условия, которые снижают удовлетворенность трудом, и попытаться изменить их.

Следует отметить *внеорганизационные источники* развития профессиональных деформаций: отсутствие профессиональной мобильности, проблемы в личной жизни, переживание личных кризисов, отсутствие социальной поддержки в трудных жизненных ситуациях [10]; они являются частными индивидуальными случаями и редко фигурируют в результатах исследования.

### **3.3. Дисфункции профессионализации социальной работы**

Развитие современного общества, которому все больше становятся присущи тенденции индивидуализации, дифференциации, фрагментации и маргинализации, актуализирует проблемы в различных областях социальной жизни, такие как рост безработицы, снижение качества и уровня жизни населения, социальное неравенство, демографические проблемы, ухудшение положения инвалидов и пожилых людей, многодетных семей, женщин и детей, проблемы здравоохранения, рост экономических, международных и военных конфликтов и др. Текущая ситуация формирует запрос на развитие социальной работы как специализированной деятельности по снижению последствий протекающих процессов.

К настоящему времени в практической социальной работе и ее научных школах накоплен значительный потенциал. Но стоит отметить, что профессионализация социальной работы до сих пор является малоразработанной областью исследования: по-прежнему остается актуальным сближение понятий «профессия социального работника» и «деятельность социального работника». Идентификация социальной работы как профессии гораздо шире, оно включает в себя обязательные требования федеральных государственных образовательных стандартов к уровню и содержанию подготовки бакалавров или магистров по направлению «Социальная работа», а также соотнесение теоретического обучения с требованиями профессионального стандарта и должностными обязанностями специалиста по социальной работе [144].

Международная ассоциация школ социальной работы в Стамбуле в апреле 2013 г. в ходе обсуждения проблем профессионализации социальной работы выработала следующие положения: «Социальная работа как профессия способствует социальным изменениям и развитию, социальной сплоченности, расширению прав и освобождению людей. Принципы социальной спра-

ведливости, прав человека, коллективной ответственности и уважения различий играют центральную роль в социальной работе. Основываясь на теории социальной работы, социальных науках, гуманитарных науках и местном знании, социальная работа вовлекает людей и организации для решения жизненно важных проблем и гарантии благополучия» [185].

Таким образом, социальная работа как профессия отличается включенностью специалистов в жизнь своих клиентов, гуманистической направленностью, необходимостью личной и социальной ответственности, терпимостью, эмпатичностью и готовностью принять другого человека, чтобы помочь ему.

Для более глубокого анализа профессионального становления социальной работы, ее дисфункций необходимо рассмотреть понятие «профессия» и ее основные составляющие. *Профессия* – это специальность или официально указанное занятие, род трудовой деятельности, требующий владения комплексом определенных знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки, опыта работы, и являющийся источником существования [134].

Представитель классической социологии М. Вебер определяет профессию как «способ специализации и комбинации функций индивидуума для обеспечения постоянной возможности получения дохода или прибыли» [202].

В современной российской науке термин «профессия» рассматривается под углом бюрократической логики – «социальный механизм дифференциации трудовой деятельности на видовом и внутривидовом уровнях, функционирующий как средство развития содержания труда» [2, с. 14]; в классических социологических определениях внимание акцентируется на характеристиках профессионала как представителя особого социального слоя, в частности на владении теоретическими знаниями о полученной в вузе профессии, а также властными полномочиями [157].

Профессия, помимо своей основной роли, выполняет еще несколько функций. «Во-первых, она является одним из параметров социальной структуры, а во-вторых, выступает компонентом идентичности деятельности человека» [7, с. 35]. Кроме того, профессия может быть охарактеризована посредством профессиограммы – через систему признаков, присущих тому или иному виду труда, а также требований к работнику, созданных на основе мультидисциплинарных экспертных оценок.

Итак, профессия включает в себя определенную систему теоретических знаний, практических и трудовых навыков профессионально подготовленных кадров. Профессиональная деятельность формируется в условиях подготовки высококвалифицированных специалистов при сочетании трех основных компонентов – науки, практики и учебного процесса. «Моделью специалиста в профессии является эталон, который должен сформироваться в итоге вузовской подготовки по определенной специальности» [158, с. 126].

Как уже упоминалось, под профессиональной социальной работой понимается деятельность, которая направлена на гармонизацию человеческих отношений посредством оказания социально незащищенным, дезадаптированным людям или их группам (например, семьям мигрантов, беженцам, жертвам насилия, безработным, лицам с ограниченными возможностями здоровья, женщинам, детям, пожилым, молодежи и др.) правовой, психологической, экономической помощи, защиты и поддержки, организации их реабилитации.

Специалист по социальной работе «проводит исследовательско-аналитическую деятельность по проблемам социального положения населения с целью разработки проектов и программ социальной работы, участвует в организационно-управленческой и административной работе социальных служб и учреждений, содействует интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций по оказанию необходимой социальной защиты и помощи населению» [112]. Профессиональные стандарты устанавливают основные задачи и функции профессии. Содержащиеся в них критерии, основанные на конкретных трудовых функциях, определяют необходимые знания, умения и навыки, которые задают эталон и нормы выполнения профессиональных обязанностей [118].

К дисфункциям профессионального становления социальной работы как профессии относятся деструктивные факторы ее развития, которые снижают престиж социальной сферы в глазах работников, их клиентов, затрудняют процесс приобретения специалистами свойств и качеств, позволяющих эффективно решать весь спектр производственных задач [42] без риска деформации профессией, а также препятствуют конструктивному выполнению функций социальных служб. Данные факторы можно рассматривать как «состояние отдельного учреждения или всей системы социальной поддержки в целом» [200, с. 24].

• *Недостаточное финансирование социальных служб на местном и федеральном уровнях* негативно сказывается на мотивации сотрудников,

снижает престижность профессии, затрудняет привлечение молодых квалифицированных кадров, влияет на качество оказываемых услуг. Актуальность данного фактора подтверждают результаты проведенного исследования: 70 % опрошенных указали, что необходимо ввести достойное вознаграждение за выполнение трудовых обязанностей или дифференцированную заработную плату (с учетом результатов труда).

Согласно вторичному анализу результатов исследования, проведенного в 2014 г. Е. Р. Ярской-Смирновой и П. В. Романовым среди 1124 специалистов по социальной работе разных регионов России, большинство респондентов Уральского региона не согласны тем, что государство создаст благоприятные условия для развития социальной работы как профессии. Это является еще одной причиной неудовлетворенности трудом, дисфункцией, существенно замедляющей развитие социальной сферы как профессиональной деятельности [117, с. 64].

- *Организационная культура учреждений социальной сферы* «не пертерпевала изменений с советских времен, она сопротивляется инновациям, основывается на бюрократических установках, при которых процесс оказания услуги становится важнее результата и ставит под сомнение эффективность данного рода действий» [187, с. 23]. Стиль руководства и кадровый состав не могут в полной мере обеспечить реализацию социально ориентированного подхода, необходимого при индивидуальной работе с клиентом и координации междисциплинарных услуг.

Основываясь на институциональном подходе и классификации типов власти М. Вебера [132, 202], реализацию практической деятельности специалистов социальной сферы можно представить в следующих образованиях.

**Харизматические группы** существуют для достижения определенных целей, во главе их стоит лидер, который отличается обаянием и притягательной силой, или харизмой; члены группы обожествляют лидера и готовы служить ему верой и правдой. Типичная харизматическая группа в социальной сфере – некоммерческая организация или общественное объединение. Организационная структура в таких группах непостоянная, не имеет утвержденной служебной иерархии, роли членов, входящих в харизматическую группу, определяются на основе отношений с лидером. Но постепенно в ходе возникновения конкретных правил и традиций внутри группы складываются структура и иерархия должностей, происходит фор-

мирование более упорядоченной организации. М. Вебер называл данный процесс рутинизацией харизмы, становление группы проходит 3 этапа [202].

1-й этап – *кристаллизация*: группа осмысливает определенные потребности общества и принимает решение об организации мер по их удовлетворению.

2-й этап – *признание*: происходит взаимодействие и сотрудничество лидера харизматической группы с другими организациями для обсуждения целей и объединения усилий для их достижения.

3-й этап – *институционализация*: деятельность харизматической группы становится более упорядоченной и начинает осуществляться общепринятым способом.

**Добровольные ассоциации** относятся к первичным группам, это могут быть, например, религиозные группы, профессиональные общества (в частности, ассоциации социальных работников, Всероссийское общество инвалидов), а также ассоциации, членов которых связывают общие увлечения.

Основные характеристики добровольных ассоциаций: отсутствие связи с государственными или федеральными правительственными органами, добровольное членство, возможность свободного выхода, главная цель – защита общих интересов членов ассоциации. Добровольные ассоциации часто превращаются в сложные организации, называемые бюрократией. В качестве примеров можно привести Армию спасения и Общество Красного Креста [132, с. 203].

Государственные учреждения и муниципальные службы представляют собой социальные группы и также являются **бюрократиями**. Их важные отличительные характеристики – строгая иерархия власти и разделение обязанностей в соответствии с утвержденными нормами и правилами. М. Вебер считал такую форму деятельности более систематизированной, организованной на основе рационального анализа. Им была создана идеальная модель бюрократии, которая содержит все основные характеристики, присущие таким видам групп [202]:

1) разделение труда, обусловленное определенными законами и правилами, которые закреплены в документах организации, ее уставе и должностных инструкциях;

2) административная структура, которая определяет иерархию подчиненности вышестоящих и нижестоящих сотрудников, ее цель – контроль за деятельностью подчиненных;



3) публичный офис – юридический адрес организации, где находятся правовые документы, регламентирующие ее деятельность;

4) официальная процедура подготовки должностных лиц: включает в себя установленный перечень требований к профессиональному обучению кадров и программы повышения квалификации руководителей;

5) штатные сотрудники – постоянные кадры, их цель – реализация основной деятельности организации;

6) общие организационные правила, регулирующие режим работы и продолжительность перерывов;

7) лояльность каждого работника по отношению к организации, стремление следовать установленным правилам, приверженность целям бюрократии и доброжелательное отношение с руководителем и коллегами.

Перечисленные характеристики бюрократий основаны на осознанном целеполагании и разумном руководстве определенной организацией, должны сделать поведение работников предсказуемым и облегчить координацию их деятельности, тем самым повысить эффективность и производительность труда.

Идеальная модель бюрократии, сформулированная М. Вебером, схожа с организационной структурой учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения. Однако, как отмечалось ранее, именно организационные факторы являются доминирующими в развитии деструктивных профессиональных деформаций и порождают дисфункции в работе специалистов, в связи с этим необходимо рассмотреть некоторые аргументы, выдвинутые приверженцами критического подхода в социологии профессий против бюрократизации социальных служб.

Согласно Л. Ржаницыной и Дж. Кларк, в настоящее время в России преобладают и усиливаются тенденции оптимизации управления и рационализации ресурсов во многих профессиональных и производственных сферах [61, 116], социальная сфера также подвержена веяниям данных процессов. В частности, эти тенденции призваны повысить эффективность работников и усилить экономию бюджета организации. Л. Доминелли назвала данный процесс «тейлоризацией» профессиональной социальной работы, что означает возрастание технократических факторов в социальной сфере в ущерб эмоционально-коммуникативной стороне деятельности, но в пользу кодифицированного профессионального знания и поведения, ос-

нованного на четко предписанных правилах [176]. Однако, как показывает опыт Запада, отраженный в работах П. Бересфорда и С. Крофта, неомеджерализм и усиление бюрократических аспектов, которые сформировались в процессе перехода к партнерской модели работы с клиентом социальных служб, имели противоречивое значение [171]. Положительной характеристикой стало усиление подотчетности использования ресурсов организаций и полевых социальных работников, увеличение возможностей выбора услуг клиентами, повышение требований к квалификации и профессиональной подготовке кадров, ужесточение контроля за выполнением профессиональных обязанностей.

Среди негативных аспектов необходимо упомянуть повышение нагрузки (бумажная волокита), внедрение квот и планов количественного оказания услуг, уменьшение времени для работы с клиентами, отсутствие в этом процессе инновационных подходов, произошла замена индивидуального подхода на формальное отношение, когда средства достижения цели стали самоцелью. В организациях социальной защиты и социального обслуживания населения в настоящее время происходят такие же процессы.

Приведенные выше положения подтверждают и результаты исследования, в котором отчетливо прослеживается бóльшая неудовлетворенность своей работой у специалистов государственных организаций (78,5 %) в сравнении с отношением к профессиональной деятельности у специалистов некоммерческих и добровольных ассоциаций (табл. 13).

Таблица 13

Зависимость удовлетворенности работой от типа организации, %

В какой мере Вы удовлетворены работой?	Выберите тип организации, в которой Вы работаете		
	Харизматические организации	Добровольные ассоциации	Государственные организации
Полностью удовлетворен	27,3	0,0	7,1
Скорее удовлетворен	72,7	100,0	14,3
Скорее не удовлетворен	0,0	0,0	7,1
Полностью не удовлетворен	0,0	0,0	71,4

Таким образом, одним из условий, влияющих на развитие профессиональных деформаций, является вид организации. Если в общественной (харизматической) организации руководитель выполняет роль лидера и собирает вокруг себя команду единомышленников, приверженных общей цели, то в государственной руководитель назначается соответствующим государственным органом и складывается иная система отношений – подчинение. В последнем случае приверженность общим идеалам и стремлениям, симпатия к руководителю не обязательны. В свою очередь, добровольные ассоциации возникают на основе совместных интересов, присоединение новых участников и выход из нее не запрещены, что позволяет снять бремя бюрократии с членов ассоциации и позволяет приложить больше усилий к решению насущных проблем.

Следовательно, в общественных организациях и добровольных ассоциациях наблюдаются слаженные отношения в коллективе, высоко развитые корпоративные ценности. Коллеги имеют общую цель и принципы построения деятельности. Их отличает сплоченность – наличие «мы» и осознание своей работы, направленной на развитие социальной сферы и решение проблем клиентов. Во главе их объединения стоит руководитель, который обладает лидерскими качествами и является для сотрудников авторитетом. Характеристики же государственной организации (назначенный руководитель, подчинение его условиям и стилю руководства) влияют на развитие профессиональных деформаций.

В рамках функционализма Р. Нисбетом и Р. Мертоном было сформулировано основное положение, согласно которому «между возникающими социальными проблемами, социальными институтами и ценностями существует тесная и предсказуемая связь» [193, с. 3], поэтому исследование проблем, с которыми сталкиваются специалисты по социальной работе, дает возможность «проникнуть в структуру общества, систему ее нормативной регуляции, процессы организации и дезорганизации, образцы конформности и девиантности» [168, с. 270].

Основываясь на данной концепции, исследователи М. Димок, Н. Хайд и Дж. Шарп описали такое явление, как патология организации – своеобразное известкование или «склероз сосудов» учреждения, когда самостоятельность работников ограничивается сужением задач и жестко регламентируется правилами и постановлениями. Данные факторы лишают организацию и ее работников гибкости, мобильности, желаний и способности к инновациям, тем самым провоцируя отставание и застой [198].

По мнению Н. Смелзера, «работники бюрократического аппарата часто не учитывают основные крупномасштабные цели своих организаций. Они поглощены заполнением ненужных бланков, их бесконечной проверкой и перепроверкой, заменой устаревших форм документов новыми, эта деятельность, которую французы остроумно назвали “бумаготворчеством”, широко распространена в плохо организованных бюрократических системах» [132, с. 207]. То же происходит со штатом организаций: согласно «закону Паркинсона», «чем больше статистических материалов требует руководство, тем выше тенденция автоматического увеличения числа сотрудников. Такой процесс происходит из-за того, что каждый служащий стремится иметь больше подчиненных и меньше конкурентов. В результате – непрерывное разрастание бюрократии, которая преследует собственные цели, осуществляя все более бесполезную и непродуктивную деятельность» [102].

Обозначенные негативные аспекты и противоречия бюрократий также подтверждаются результатами проведенного эмпирического исследования. Респондентам было предложено представить варианты решения актуальных проблем их организаций (табл. 14).

Таблица 14

Какие проблемы организации Вы решили бы в первую очередь, если бы стали ее руководителем?

Вариант ответа	Доля ответивших, %
Достойное вознаграждение за выполнение трудовых обязанностей	26,0
Улучшение условий труда	19,0
Эффективное распределение обязанностей между всеми работниками организации	14,7
Организация мероприятий по сплочению коллектива (оздоровительные, спортивные и другие мероприятия, праздники)	10,7
Улучшение психологической атмосферы в организации	9,1
Контроль профессионального отбора	8,9
Изменение отношения непосредственных руководителей к своим подчиненным	4,7
Внедрение наказаний за нарушение кодекса этики	4,4
Затрудняюсь ответить	4,4

Очевидно, что на первый план снова выходят бюрократические аспекты или организационные факторы развития профессиональных деформаций, в частности оплата труда. Несмотря на то, что в теории социальной

работы (Н. П. Махова, В. А. Филатов) преобладает положение, что «социальный работник должен быть готов на бескорыстные действия. Его вознаграждением за выполненную работу будет скорее моральное удовлетворение от хорошо выполненной работы, а не материальное вознаграждение» [83], результаты исследования говорят об обратном. Данное противоречие, как нам видится, заключается в том, что работа полевых социальных работников является более автономной, она менее обременена заполнением бланков и составлением отчетов, перед ними стоит четкая цель деятельности. В свою очередь, в организациях, как указывают сами специалисты, их обязанности размыты и распределены неэффективно (например, путем делегирования полномочий от одного руководителя к другому). Кроме того, государственные организации обязаны еженедельно/ежемесячно/ежеквартально/ежегодно предоставлять сведения о ходе выполнения планов, поставленных вышестоящими органами. Соблюдение номенклатуры дел, множественные обращения к вышестоящим руководителям по служебным запискам, дублирование информации как в электронном, так и в бумажном виде, заполнение ненужных отчетов отодвигают на второй план работу с людьми и организацию им помощи. Осознание бессмысленности выполняемой работы, смещение поставленных целей, несомненно, будут вызывать мысли о достойном вознаграждении. Если непосредственная помощь, оказанная клиенту, и его искренняя благодарность могут повысить мотивацию, то бумажная работа таких свойств, к сожалению, не имеет, тем более, что в социальных службах нет других факторов, которые могли бы компенсировать существующие обстоятельства.

В табл. 15 представлены факторы повышения интереса к работе и ответственного отношения к ней, выделенные специалистами по социальной работе, принимавшими участие в исследовании.

Таблица 15

Что из нижеперечисленного может повысить Ваш интерес к работе,  
более ответственное отношение к ней?

Вариант ответа	Доля ответивших, в абсолютных числах
1	2
Оплата, связанная с результатами труда (дифференцированная заработная плата)	86
Признание и одобрение хорошо выполненной работы со стороны руководства	65

1	2
Стабильная работа без угрозы увольнения	54
Работа, которая создает условия для самовыражения и заставляет развивать свои способности	39
Общение с коллегами, партнерами и клиентами	36
Удобное расположение офиса	35
Работа без большого напряжения и стресса	34
Справедливое распределение объемов работы	27
Работа с людьми, которые мне нравятся	27
Хорошие отношения с непосредственным начальником	25
Высокая степень ответственности	15
Сложная и трудная работа	3
Затрудняюсь ответить	4

Таким образом, главным фактором мотивации является заработная плата, но, к сожалению, в государственных организациях все зависит от существующего финансирования, поэтому руководителю важно продумать вопрос о нематериальной мотивации сотрудников, в частности о «формировании корпоративных ценностей и культуры, направить свои усилия на то, чтобы коллектив их разделял» [119, с. 20]. Для этого необходимо внедрить на этапе трудоустройства диагностику сотрудников на профессиональную пригодность с учетом их личностных качеств. Эффективным способом профилактики деформаций будет избегание «формализма» в отношениях «руководитель – специалист» и «специалист – клиент». Проведение совместных мероприятий, тренингов коллектива (не только на базе своей организации, но и во взаимодействии с другими службами) повысит мотивацию сотрудников.

Сотрудничество государственных и некоммерческих организаций, реализация совместных социальных проектов и акций, обмен практическим опытом помогут более эффективно реализовывать цели социальной политики, направленной на улучшение качества жизни населения. Например, во многих странах мира в практику социальной работы внедрено межсекторное партнерство. Государственные организации в России также могут привлекать волонтеров и общественные организации, реализовывать социальные проекты и заявлять соответствующие гранты (развитие социальной сферы), одновременно предотвращая «застой» социальных служб. Сотрудничество и конкуренция с некоммерческими организациями в усло-

виях большей самостоятельности социальной защиты в регионах могут создать условия позитивного сценария профессионализации, предотвратить рост профессиональных деформаций, поднять мотивацию специалистов и их удовлетворенность трудом. Обозначенные выше подходы позволяют пересмотреть теоретические представления, сложившиеся в области анализа деформирующих факторов, условий их формирования и далеко не всегда эффективных приемов их преодоления, с целью формулировки модели управления рисками развития профессиональных деформаций и внедрения ее в организации социальной сферы.

• *Дискриминирующее отношение общественной культурной среды к социальным проблемам* отрицательно воздействует на качество профессиональной деятельности специалистов по социальной работе, порождая нарушение норм профессиональной этики и применение дискриминационного языка, принижающего выражениями и словами социально уязвимые группы населения [191].

Профессионализм специалиста является важной характеристикой морально-нравственного облика личности, проявляется в следовании этическим нормам. Профессиональная этика призвана регулировать отношение работника к профессиональному долгу, а также его взаимоотношения с клиентами и коллегами.

Нормы профессиональной этики социэкономических профессий играют особую роль в обеспечении качества предоставления социальных услуг. Если говорить о социальной работе, то, как уже упоминалось, нравственным регулятором профессиональной деятельности служит профессионально-этический кодекс социального работника, который был принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб в 1994 г. с учетом профессиональных норм Национальной ассоциации социальных работников США. Его главная цель – определить и обозначить этические принципы и морально-нравственные позиции человека (клиента), специалиста (социального работника) и общества (различных институтов социума) в процессе их взаимодействия при удовлетворении социальных потребностей клиента [111].

В рамках проведенного исследования специалистов социальной сферы было выявлено, что только 73,4 % респондентов знакомы с кодексами этики социального работника, знают их содержание (или отдельные положения), в то время как 26,6 % опрошенных мало знакомы с данными кодексами или никогда не слышали о их существовании.

Хотя большинство положений профессионально-этических кодексов должно быть включено в должностные инструкции работников или устав организации, на практике это почти не реализуется, что является следствием рекомендательного характера кодексов этики.

Ситуации, когда приходилось нарушать профессионально-этический кодекс, возникали у 24,2 % ответивших, 39,3 % – не сталкивались с такими проблемами, а 36,4 % респондентов затруднились ответить. В 71,4 % организаций вопросы соблюдения норм профессиональной этики обсуждаются время от времени, в 28,6 % учреждений вопрос встает на повестке дня либо в исключительных случаях, либо вообще не затрагивается.

- *Дефицит теоретических междисциплинарных знаний у социальных работников*, не имеющих базового образования или не прошедших курсы повышения квалификации по соответствующему профилю, затрудняет конструктивное взаимодействие с клиентом.

В органах социальной защиты и социального обслуживания населения наблюдается нехватка квалифицированных кадров с соответствующим уровнем образования. В ходе исследования был проанализирован кадровый состав 150 организаций социальной сферы Свердловской области, численность работников которых составляет 3833 человек. Профильное специализированное образование соответствует занимаемой должности у 1677 человек, 550 человек занимают должность по родственной специальности, у 1606 человек образование не соответствует занимаемой должности (рис. 2).

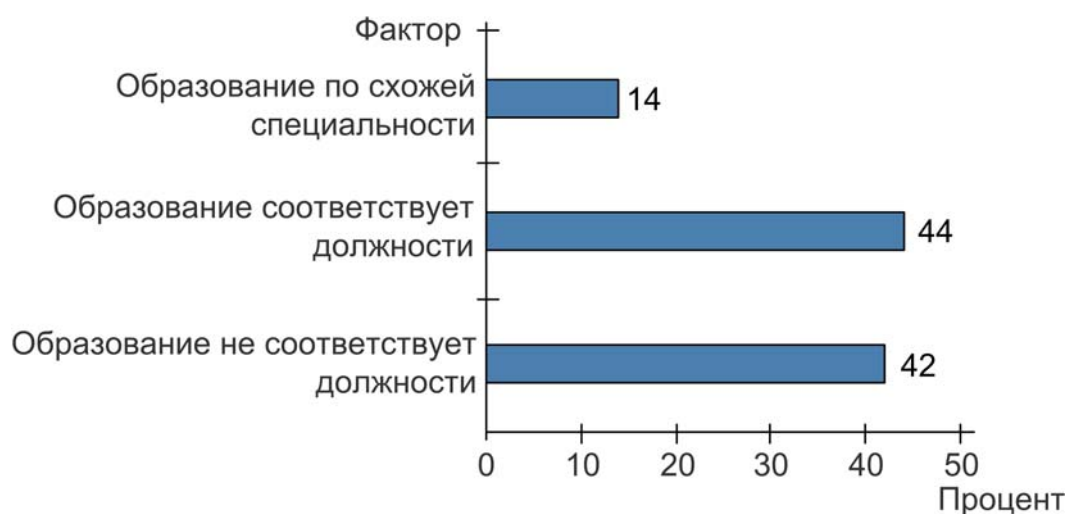


Рис. 2. Соответствие образования специалиста по социальной работе занимаемой должности



Отсутствие специализированного образования у большинства специалистов социальной сферы позволяет сделать вывод о возможном риске профессиональных деформаций в силу недостаточной развитости необходимых компетенций.

В ходе исследования также была выявлена зависимость полученной специальности от удовлетворенности трудом (рис. 3).



Рис. 3. Двухмерное исследование зависимости удовлетворенности трудом от полученной специальности:

▨ – удовлетворен работой; ▩ – не удовлетворен работой; ▤ – затрудняюсь ответить

Респонденты, получившие специализированное образование в области социальной работы, меньше испытывают неудовлетворенность от своей работы, нежели те, кто его не имеет. Данный факт позволяет предположить, что сформированность профессиональных и профильно-специализированных компетенций играет значимую роль в развитии и профилактике профессиональной деформации специалистов социальной сферы.

- *Слабая связь высшего теоретического обучения и практики*, некритичное усвоение студентами знаний способствуют стигматизации клиентов социальных служб, которым зачастую присваиваются ярлыки девиантных, аномальных и опасных, а не социально уязвимых людей, нуждающихся в помощи. Такая ситуация отталкивает будущих специалистов и снижает интерес к профессиональной деятельности. Данный фактор подкрепляют результаты онлайн-опроса, который проводился с мая 2013 г. по

июнь 2017 г. В качестве объекта исследования выступили студенты выпускных курсов высших учебных заведений направления подготовки и специальности «Социальная работа» очной и заочной форм обучения г. Екатеринбург (табл. 16).

Таблица 16

Какие причины, по Вашему мнению, препятствуют формированию профессиональных компетенций в период получения образования?

Вариант ответа	Доля ответивших, %
Недостаточная подкрепленность знаний практическим опытом	53,7
Организация курса дисциплины «Социальная работа»	13,4
Не заинтересовал предмет изучения	6,0
Отношения с преподавателем	4,5
Затрудняюсь ответить	22,4

Недостаток практических навыков, частичное усвоение преподаваемой дисциплины существенно влияют на представления студентов о будущей профессиональной деятельности, могут способствовать формированию ложных профессиональных стереотипов и нежеланию работать по полученной специальности.

Итак, основные группы факторов профессиональной деформации специалистов по социальной работе оказывают непосредственное влияние на возникновение и развитие профессиональных кризисов, отражаются на эффективном выполнении профессиональных функций. Степень их влияния зачастую неодинакова и зависит от различных условий. Результаты проведенного исследования подтверждают влияние рассмотренных выше факторов (табл. 17) и добавляют новые, в частности: негативное отношение к клиентам (40 %), нарушение этических норм (17,8 %), низкий профессиональный уровень (19,8 %), прекращение саморазвития (22,4 %).

Перечисленные дисфункции, которые называют сами работники социальной сферы, не являются неожиданными, обращаясь за помощью в организации социальной защиты или социального обслуживания населения, клиенты заранее предполагают негативное или даже халатное отношение, а столкнувшись с грубым отношением или нарушением норм этики, не всегда обращаются с жалобой к руководителю учреждения или в вы-

шестоящую организацию, что способствует переходу девиантного поведения сотрудников в категорию профессионального.

Таблица 17

С какими дестабилизирующими факторами профессиональной деятельности Вы сталкиваетесь в своей работе?

Вариант ответа	Доля ответивших, %
Бумажная волокита	57,1
Конфликтные клиенты	50,0
Чрезмерная нагрузка	39,8
Необходимость выполнять не только свою работу	38,9
Перенасыщение контактами с людьми	37,6
Нечеткое распределение обязанностей	22,2
Недостаток навыков для решения сложных ситуаций	16,2
Ничего из вышеперечисленного	7,1
Плохие условия работы	0,2
Постоянные перемены	0,4
Затрудняюсь ответить	4,9

Подводя итог характеристике социальной работы как профессии, еще раз следует упомянуть о том, что это высококвалифицированная и сложная деятельность, сопряженная с мультидисциплинарным знанием и комплексом важных навыков. На современном этапе возникают и интенсивно развиваются различные должности и специализации, функциональное содержание которых относится к социальной работе: специалист по охране детства, специалист по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, специалист по психолого-педагогической помощи семье и детям, специалист опеки и попечительства, специалист постинтернатного патронажа. Подготовка таких специалистов требует высшего образования и высокой квалификации.

Среди характерологических признаков личности специалиста по социальной работе следует выделить коммуникативные навыки, профессиональный такт для осуществления контакта с девиантными подростками, людьми, находящимися в кризисной ситуации, эмоциональную устойчивость, готовность к психическим нагрузкам и чрезвычайным ситуациям. Как профессионал, социальный работник должен обладать мультидисциплинарными знаниями, актуальной информацией о современных социальных,

политических и экономических процессах, иметь широкую осведомленность о проблемах различных социальных групп.

Профессиональные представления о социальной работе сильно изменились по сравнению с началом 1990-х гг., но она является еще относительно «молодой профессией в России, население пока мало осведомлено о ее социальных функциях, уровень ее авторитета в обществе не столь высок, в ней пока отсутствует групповая сплоченность, благодаря которой можно было бы продвигать и отстаивать интересы профессии» [118, с. 180].

### ***Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы***

1. Соотнесите понятия «профессиональная деятельность» и «профессиональная деформация» в контексте социальной работы.
2. Охарактеризуйте детерминанты возникновения профессиональных деформаций.
3. Перечислите позитивные и негативные последствия воздействия профессиональной деятельности на специалиста по социальной работе.

## Раздел III. СИСТЕМА РАБОТЫ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И ПРЕОДОЛЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ

---

### Глава 1. ПСИХОПРОФИЛАКТИКА И ПСИХОКОРРЕКЦИЯ ЛИЧНОСТИ ПРИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЯХ

#### 1.1. Методы психологической профилактики и коррекции в деятельности специалиста по социальной работе

Методы нормализации психического равновесия весьма обширны, но выбирать их следует, учитывая индивидуальные особенности социального работника и специфику работы, которую он выполняет. Важно помнить, что большинство методик можно применять только под руководством квалифицированных психологов, так как их неправильное использование может нанести вред психическому здоровью индивида. На сегодняшний день существует множество разнообразных методов для нормализации эмоционального фона, снижения психического напряжения и совладания с психологическими перегрузками на работе, эти методы могут быть использованы и в деятельности специалиста по социальной работе.

**Аутотренинг (аутогенная тренировка)** – метод самовнушения, разработанный в 1932 г. немецким психологом И. Г. Шульцем [162]. Аутогенную тренировку рекомендуется применять в таких видах деятельности, которые вызывают у человека повышенную эмоциональную напряженность. В ее основе лежит прием погружения в релаксационное состояние, овладение навыками произвольного вызывания ощущения тепла, тяжести, покоя, расслабления приводит к нормализации и активизации основных психофизиологических процессов. Использование приемов аутотренинга позволяет человеку целенаправленно изменить настроение, самочувствие, что положительно отражается на его работоспособности и здоровье.

**Релаксация** – это состояние покоя, связанное с полным или частичным мышечным расслаблением. «В любой профессии, изобилующей стрессогенными ситуациями, важным условием сохранения и укрепления пси-

хического здоровья работника выступает его умение вовремя “сбрасывать” напряжение, снимать внутренние “зажимы”, расслабляться» [141, с. 37]. В течение небольшого времени, затраченного на выполнение психотехнических упражнений, можно снять усталость и обрести состояние внутренней свободы, стабильности, уверенности в себе. Например, дыхательная релаксация – самый простой способ снять напряжение. Ее выполнение не составит труда в любом месте и в любое время. Для снятия напряжения необходимо, находясь в удобной позе, научиться регулировать дыхание.

**Медитация** – это «интенсивное, проникающее вглубь размышление, погружение умом в предмет, идею и прочее, достигаемое путем сосредоточения на одном объекте и устранения всех факторов, рассеивающих внимание, как внешних (звук, свет), так и внутренних» [74, с. 56]. Например, медитация осознанности – это техника, которая намеренно концентрирует внимание на «здесь и сейчас», нужно обращать внимание на все возникающие в данный момент ощущения, мысли и эмоции. Во время практики необходимо сидеть на полу либо на стуле.

**Игры-формулы** используются для вербального самовнушения. Они могут произноситься про себя или вслух по дороге на работу, в процессе рабочего дня, перед трудной ситуацией. Произнесение формул обязательно проводится точно по тексту [82], важно найти свой собственный язык, воздействующий наиболее эффективно. Для оперативного пользования формулой желательно иметь короткий текст. Большое значение имеет начало формулы: «Мое желание иметь...», «Я все сумею...», «Я убежден в том, что...», «Я верю в то, что...». Формула самовнушения повторяется до семи раз. При этом важна вера в «магические действия» произносимых слов. Проговаривание слов должно сопровождаться концентрацией воли и состоянием сосредоточенности.

Необходимость **саморегуляции** возникает тогда, когда специалист сталкивается с новой, необычной, трудноразрешимой для него проблемой, которая не имеет однозначного решения или предполагает несколько альтернативных вариантов. Психологические основы саморегуляции включают в себя управление как познавательными процессами, так и поведением, эмоциями и действиями личности.

В настоящее время для саморегуляции психических состояний используется так называемое *нейролингвистическое программирование*. В русле данного направления Г. Дьяконовым был разработан цикл упраж-

нений, ориентированных на восстановление ресурсов личности [45]. Зная себя, свои потребности и способы их удовлетворения, человек может более эффективно, рационально распределять свои силы в течение каждого дня или целого года.

Широко используются **психокоррекционные приемы** для оказания психологического воздействия на поведение здорового человека. Психокоррекционная работа проводится с целью улучшения адаптации индивида к жизненным ситуациям, для снятия повседневных внешних и внутренних напряжений, для предупреждения и разрешения конфликтов, с которыми сталкивается человек. Психокоррекция может осуществляться как индивидуально, так и в группе.

Группы людей, которые создаются с целью психокоррекции, могут быть следующих видов:

- *группы встреч*. Основная цель этих групп – осознание и реализация того потенциала личности и интеллектуального развития, который заложен в каждом индивиде. Такой вид работы полезен молодым специалистам для повышения уровня их самосознания и развития личности;

- *гейтальт-группы*. Работа руководителя этой группы осуществляется не со всеми участниками, а один на один с кем-либо из ее членов, добровольно согласившимся на время стать главным действующим лицом. Остальные члены группы наблюдают за процессом взаимодействия ведущего и клиента. Ключевыми понятиями в работе такой группы являются «осознание» и «сосредоточенность на настоящем». Опыт работы в таком направлении повышает эффективность индивидуального взаимодействия с клиентом;

- *группы психодрамы*. В этих группах широко используется ролевая игра, а также элементы импровизации жизненных ситуаций, предназначенные для более полного раскрытия внутреннего мира человека. Социальный работник, прошедший курс психодрамы, с успехом может использовать соответствующие знания в процессе своей деятельности;

- *группы телесной терапии*. Особое значение в таких группах придается общению человека с собственным телом, управлению им. Виды телесной терапии являются сильными методами эмоционального высвобождения и эффективных изменений в теле, чувствах личности. Это важно для исследования того, как чувства индивида кодируются в разрешении конфликтов;

- *T-группы (группы социально-психологического тренинга)*. Работа в этих группах направлена на то, чтобы помочь специалисту лучше узнать самого себя как личность, выработать индивидуальный стиль деятельности, научиться лучше понимать своих коллег и клиентов, с которыми приходится вступать в коммуникацию в процессе решения их проблем;

- *группы тренинга умений*. Основная цель этих групп – выработка нужных внешних форм поведения. Такой вид работы полезно использовать при формировании профессиональных коммуникативных умений будущих специалистов социальных служб.

Каждый вид группы направлен на решение конкретных целей, предполагает взаимодействие по определенным правилам.

Одной из действенных форм профилактики синдрома эмоционального выгорания является тренинг, который позволяет предупредить возникновение профессиональных деформаций не только у практикующих работников, но и у молодых специалистов, только начинающих свой профессиональный путь.

**Тренинг** – метод активной групповой работы, направленный на развитие, обучение или проработку социально-психологических установок.

Тренинг остается одним из ведущих методов в практической психологии, опирающимся на ряд психотерапевтических и психокоррекционных методик. Психологи отмечают следующие преимущества тренинга перед другими методиками [122]:

- тренинг дает возможность лучше понять себя и построить гармоничные отношения с окружающим миром;

- в процессе тренинга отрабатываются навыки, которые необходимы специалисту для достижения конкретных профессиональных целей;

- в тренинге сочетаются различные формы обучения (лекции, разбор практических ситуаций, деловые игры, упражнения для отработки необходимых навыков), нацеленные на решение конкретных проблем участника;

- сочетание различных форм обучения способствует тому, что материалы тренинга усваиваются намного эффективнее, чем на традиционных занятиях;

- в процессе тренинга происходит сплочение команды, укрепляется командный дух. Выполнение определенных упражнений ведет к улучшению взаимоотношений внутри коллектива;



- тренинг является практической методикой: все полученные знания можно применить на практике уже после первого занятия;
- тренинг дает возможность в спокойной обстановке проиграть определенные жизненные ситуации, увидеть свои ошибки со стороны и получить необходимые советы.

Тренинг направлен на повышение общей, когнитивной и профессиональной компетентности каждого члена тренинговой группы, в том числе на развитие навыков самопознания, саморегуляции, общения, межличностного и межгруппового взаимодействия, профессиональных умений и навыков и т. п.

## **1.2. Внешняя супервизия и балинтовские группы как формы совместного анализа трудных случаев в деятельности специалиста по социальной работе**

Внешняя супервизия и балинтовские группы как формы профилактики профессиональных деформаций в большей степени направлены на повышение самопонимания и саморегуляции специалистов.

Не все исследователи выделяют различия между супервизией и балинтовским процессом, так как в обоих случаях речь идет о рефлексии и интеграции субъективного профессионального опыта, некоторые ученые считают супервизию просто более широким понятием.

В ходе **супервизии** специалист получает возможность осмыслить и интегрировать имеющиеся у него теоретические знания, профессиональный опыт, конкретные трудные ситуации и способы личного реагирования в единую концепцию, что позволяет ему повысить свою профессиональную компетентность. Материалом для рефлексии в супервизии являются следующие проблемы:

- понимание и восприятие себя в профессиональной деятельности;
- эффективность профессиональных действий, применяемых в трудных случаях;
- формальные и организационные вопросы социальной работы;
- взаимоотношения с трудными клиентами;
- взаимоотношения с участниками супервизии.

В фокус рефлексии попадают следующие вопросы: могу ли я справиться со своей работой? Могу ли я помочь данному клиенту? К каким из-

менениям в ситуации клиента привела выбранная мною стратегия помощи? Каковы отношения между мной и клиентом? Какие чувства вызывает у меня данный клиент? Анализируя свои отношения с клиентом, социальный работник может осмыслить содержательные аспекты процессов переноса и контрпереноса. Но главное в супервизии, направленной на проработку трудных случаев, – это поиск новых идей в решении проблемы и расширение горизонта ее понимания.

**Балинтовские группы** – это метод группового исследовательского тренинга, предложенный М. Балинтом в середине XX столетия. Его цель – изучение влияния личности врача на больного и процесс лечения [170]. К концу 1990-х гг. метод распространился и на другие социальные профессии, в том числе и на сферу социальной работы.

В отличие от супервизии, где все-таки больший акцент делается на поиск новых возможностей в разрешении проблемы, балинтовские группы сосредоточены на исследовании системы отношений «социальный работник – клиент». Материалом обсуждения в этих группах являются *реальные* трудные случаи и неудачи из практики членов группы. Основная цель метода – научиться быть более сенситивным и понимать «сложный язык жалоб» клиента.

Другими словами, в центре внимания находятся постоянно меняющиеся отношения между специалистом и клиентом. Вне обсуждения остаются теоретические вопросы, особенности личности самого специалиста и поиск решения проблемы. Предметом балинтовских групп выступает анализ осознаваемых и неосознаваемых потенциалов процесса коммуникации между специалистом и клиентом. При этом решаются следующие задачи:

- осознание искажений и «слепых пятен», блокирующих продуктивность профессиональных отношений с людьми;
- расширение представлений о процессах оказания помощи и поддержки в противовес ранее сформированным установкам;
- развитие способности к рефлексии своего поведения и своих чувств в межличностном взаимодействии;
- повышение сенситивности к групповым процессам и чувствам другого человека;
- психологическая профилактика выгорания путем проработки неудач в практике оказания социальной помощи.

Решение этих вопросов приводит к взаимному обогащению участников балинтовских групп эффективными технологиями психологического анализа трудных случаев, а также к повышению компетентности в профессиональном общении.

Балинтовские группы формируются на основе добровольного участия специалистов, «стремящихся к профессиональному и личностному росту, готовых к пересмотру стереотипов своей работы, заинтересованных в получении квалифицированной обратной связи, групповой поддержке и коллегиальной помощи» [65]. В группу входят от 6 до 12 человек, как правило, не связанных служебно-иерархическими отношениями, они работают в течение нескольких лет, регулярно встречаясь 1–2 раза в месяц. Каждый из участников предоставляет хотя бы один раз свой случай для анализа. Занятие посвящается одному конкретному случаю, обсуждение которого обычно занимает не менее 2 часов.

Структура занятия балинтовских групп, разработанного Н. М. Лебедевой и А. И. Палей, состоит из восьми этапов [78]. На *первом этапе* рассматриваются различные варианты случаев, которые предлагают участники, и выбирается один из них для подробного обсуждения. На *втором этапе* участник выбранного варианта в свободной ассоциативной форме рассказывает о сложном случае из своей практики, оставившем чувство профессиональной неудачи, которую он не смог забыть. Остальные слушают рассказчика и наблюдают за его поведением. На *третьем этапе* рассказчик формулирует вопросы к группе по поводу случая, предложенного к обсуждению. На *четвертом этапе* группа адресует свои вопросы к рассказчику, пытаясь прояснить необходимые детали ситуации и испытываемых к ней чувств. Уже на этом этапе рассказчик начинает с удивлением обнаруживать, что не все важные аспекты ситуации он учел, пытается дополнить свой рассказ, и многие неосознаваемые до сих пор моменты начинают для него проясняться. На *пятом этапе* рассказчик корректирует свои вопросы к группе. На *шестом этапе* разворачивается свободная дискуссия, группа пытается отвечать на вопросы рассказчика. Обратная связь от руководителя группы к инициатору обсуждения осуществляется на *седьмом этапе*. На *восьмом этапе* рассказчик дает информацию о динамике своего состояния и впечатлений от группы, появившихся у него в процессе обсуждения.

Существенное значение в балинтовской группе придается способности руководителя работать с бессознательными феноменами, для активизации которых могут быть использованы различные психотерапевтические приемы и техники.

Как правило, участники отмечают несомненную пользу от подобных обсуждений. Работа в балинтовских группах способствует «установлению хороших контактов с клиентами, повышению эффективности деятельности социального работника в целом» [66, с. 279]. После опыта участия в балинтовском процессе общение с клиентом начинает носить взаимно обогащающий характер, возникает чувство удовольствия от выполнения своей профессиональной роли.

В целом методы профилактики эмоционального выгорания неисчерпаемы и очень хорошо сочетаются с психогимнастикой, телесно-ориентированной терапией, танцевальной терапией. При этом необходимо не только использовать методы индивидуальной работы специалиста над собой, но и прорабатывать проблемы в группе или целом коллективе.

Социальные работники по роду своей деятельности самыми первыми сталкиваются с проблемами людей, оказавшихся в кризисных и тяжелых ситуациях. Общение и поддержка – порой единственно необходимая помощь обратившимся. Единственное и на первый взгляд самое простое, что может предложить социальный работник своим подопечным, – это «понимание и личное участие, принятие человека таким, какой он есть» [20, с. 60]. Но для каждого клиента требуются все новые и новые ресурсы специалиста по социальной работе, что неизменно приводит к истощению, стрессу и эмоциональному выгоранию.

Обязательным условием профессионального развития личности является осознание работником приемов профессионального самосохранения, которое рассматривается как способность индивида противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать свой профессионально-психологический потенциал (в условиях дестабилизации профессиональной жизни), противостоять профессионально обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, а также быть готовым к профессиональному самоизменению.

Наличие четкой и осознанной жизненной перспективы даст социальному работнику мощные стимулы к творчеству, вызовет оптимистическое мироощущение, будет способствовать формированию интереса к будущему как полю для самореализации.

Целесообразность работы в этом направлении очевидна в связи с важной ролью личности в профессиональной деятельности. Особого внимания требуют молодые работники, у которых наряду с высоким уровнем профессиональных способностей еще не сформированы некоторые важные для деятельности личностные черты.

Формирование личности – длительный процесс, поэтому на начальных этапах деятельности, профессионального обучения целесообразно учитывать ее индивидуальные особенности при построении учебно-тренировочного процесса и постановке профессиональных задач. Руководство социальных служб должно принимать во внимание эти психофизиологические особенности специалистов. Например, социальным работникам с тенденцией к слабости нервной системы, с повышенной тревожностью и неадекватно сниженной самооценкой рекомендуется соблюдать щадящий, размеренный подход к профессиональной деятельности. Для людей с сильной нервной системой, со сниженной тревожностью, с завышенной самооценкой предпочтительнее другие, в некоторой степени противоположные, условия деятельности.

Особое внимание нужно обратить на формирование защитных механизмов у каждого социального работника (умение справляться с собственными негативными переживаниями, чувством брезгливости, раздражительностью, не реагировать эмоционально на агрессию, не принимать ее на свой счет). Это эффективно удастся сделать только с помощью серии тренинговых групп, которые должен проводить квалифицированный психолог. Основные защитные механизмы формируются при осознании и принятии целей, методов деятельности, своей роли (и ее границ).

### ***Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы***

1. Охарактеризуйте методы психопрофилактики и психокоррекции при профессиональной деформации личности социального работника.
2. Какие виды терапии выделяет К. Кондо?
3. Выделите основные особенности «малословной» терапии Г. Дж. Фрейденберга. Какие варианты поведенческой терапии Вам известны?
4. Дайте характеристику супервизии в сфере социальной работы.

## **Глава 2. КОПИНГ-КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ЗДОРОВЬЕСБЕРЕГАЮЩАЯ ТЕХНОЛОГИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

### **2.1. Проблема изучения совладающего поведения в междисциплинарных исследованиях**

Основными способами адаптации к трудным и стрессовым ситуациям на рабочем месте являются механизмы психологической защиты и механизмы совладающего (копинг) поведения [101]. Несмотря на то, что и совладающее поведение, и защитные механизмы базируются на тождественных процессах, они отличаются направленностью.

Механизмы психологической защиты реализуются в рамках неосознанной деятельности психики, направлены на уменьшение психологического дискомфорта от деструктивных факторов профессиональной деятельности. Они не могут способствовать полноценной адаптации, что приводит к развитию профессиональных или психосоматических заболеваний. «Если же акцентировать внимание на сознательном, целенаправленном поведении, которое помогает человеку справляться с трудностями, то нужно говорить о стилях и стратегиях совладающего поведения, или копинге» [18, с. 201].

Понятие «копинг» (от англ. *cope* – преодолевать) означает «адаптивное, совладающее поведение», «психологическое преодоление» сложных ситуаций [154].

Термин «*сoping*» впервые был использован в 1962 г. Л. Мерфи в контексте стремления индивида решить определенную проблему. Основные положения концепции копинг-процессов впоследствии были разработаны Р. Лазарусом. Он рассматривал совладание как «осознанные, постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия, направленные на управление специфическими требованиями, которые оцениваются с точки зрения соответствия ресурсам индивида» [75, с. 112].

Феномену совладания как специфическому механизму, направленному на продуктивную адаптацию личности в затруднительных ситуациях, посвящены работы зарубежных ученых в рамках теорий личности (Ч. Бреннер, А. Фрейд, З. Фрейд, Э. Фромм, К. Хорни), теорий гуманистической

психологии (А. Маслоу, К. Роджерс), учения об общем адаптационном синдроме (Г. Селье), когнитивной (Р. Лазарус, С. Фолкман) и психоэволюционной (Г. Келлерман, Р. Плутчик) теорий стресса. М. Перре изучил влияние стрессов на эмоциональное состояние человека, отмечал влияние психологических характеристик личности на выработку конструктивных копинг-стратегий [106]. А. Биллингс и Р. Моос выделили и изучили три способа совладания со стрессовыми ситуациями: оценку, вмешательство в ситуацию и избегание [172]. Д. Амирхан считал, что «выбор индивидом тех или иных копинг-стратегий является достаточно стабильной характеристикой на протяжении всей жизни, мало зависящей от типа стрессора» [5, с. 43].

Отечественные подходы к изучению копинга и совладанию со стрессом нашли отражение в работах Л. И. Анцыферовой, В. А. Бодрова, Р. М. Грановской, Л. Г. Дикой, Л. А. Китаева-Смык, М. Ю. Коржовой, Т. Л. Крюковой, А. В. Махнач, К. Муздыбаева, исследователи уделяли внимание классификации стратегий совладания, среди которых были названы преобразующие стратегии, приемы приспособления (изменение собственных характеристик и отношений к ситуации) и вспомогательные приемы самосохранения в ситуациях трудностей [18, 39 и др.]. Л. Н. Собчик считал, что «тип реагирования в стрессовых ситуациях является врожденной, генетически обусловленной характеристикой» [133, с. 300]. Л. Пирлинг и С. Скулер одними из первых провели ряд исследований, в которых попытались измерить копинг-поведение здоровых взрослых людей в стрессовых ситуациях. Используя метод интервью, они выделили три основных копинг-стиля, соответствующих основным сферам психической деятельности: поведенческие ответы, которые воздействуют на ситуацию; ответы, изменяющие значение или оценку ситуации; ответы, нацеленные на контроль негативных ощущений [108].

В работах современных ученых копинг представляет собой «индивидуальный способ совладания человека со стрессовой ситуацией в соответствии с ее значимостью и ресурсами индивида» [3, с. 120]. Г. С. Никифоров сопоставляет успешность адаптации личности с уровнем развития у нее совладающего поведения, которое вырабатывается на основе имеющегося опыта и средовых копинг-ресурсов [91]. В последние годы копинг рассматривается как «компонент личностного потенциала» [77, с. 23].

Проблема изучения преодолевающего поведения становится все более актуальной в междисциплинарных исследованиях зарубежных и отечественных ученых. В настоящее время можно выделить три подхода к толкованию понятия «копинг», которое раскрывается:

- как один из способов психологической защиты, используемый для ослабления напряжения;
- относительно постоянная предрасположенность отвечать на стрессовые события определенным образом;
- как динамический процесс столкновения субъекта с внешним миром.

Таким образом, *копинг* – это деятельность личности по поддержанию или сохранению баланса между требованиями среды и ресурсами, удовлетворяющими ее требованиям. Предназначение копинга состоит в том, чтобы как можно лучше адаптировать человека к требованиям ситуации, позволяя ему овладеть ею, ослабить или смягчить эти требования. В профессиональной сфере главная задача копинга – обеспечение и поддержание профессионального благополучия работника, профилактика профессиональных деформаций для улучшения физического и психического здоровья и удовлетворенности социальными отношениями.

Проанализированные концепции и теории в большинстве случаев носят постановочный характер, рассматриваются в русле широкой проблематики и не имеют эмпирической верификации. Кроме того, прикладных исследований совладающего поведения применительно к профессиональной деятельности выполнено немного, что обуславливает значимость работы в данном направлении.

Для совладания со стрессом каждый человек использует собственные стратегии (*копинг-стратегии*) на основе имеющегося у него личностного опыта (личностные ресурсы, *копинг-ресурсы*). Поэтому совладающее (стресс преодолевающее) поведение необходимо рассматривать как «результат взаимодействия копинг-стратегий и копинг-ресурсов» [76, с. 320].

**Копинг-стратегии** – это «стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуациях психологической угрозы физическому, личностному и социальному благополучию, осуществляемые в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах функционирования личности и ведущие к успешной или менее успешной адаптации» [77, с. 144]. Их развитию способствуют **копинг-ресурсы**, являющиеся относительно стабильными личностными и социальными характеристиками, обеспечивающими психологический фон для преодоления эмоционального стресса.



Большинство исследователей рассматривают совладающее поведение как разновидность социального поведения человека, задача которого – привыкнуть либо уклониться от требований, предъявляемых кризисной (экстремальной) ситуацией, а также, возможно, предотвратить их, своевременно разгадав неразрешимость или опасность обстоятельств. Низкое развитие копинг-ресурсов способствует формированию пассивного, дезадаптивного копинг-поведения, социальной изоляции и дезинтеграции личности в сложных, напряженных или экстремальных ситуациях. С. Фолкман выделяет следующие *виды копинг-ресурсов*: физические (здоровье, работоспособность, выносливость и т. д.), психологические (убеждения, самооценка, локус контроля, мораль, воля и т. д.), социальные (индивидуальная социальная сеть – семья, друзья и другие виды социально-поддерживающей системы) [182, с. 840].

В настоящее время исследования совладающего поведения, то, как люди отвечают на стресс, как они его преодолевают, является важным направлением профилактики различных соматических и психосоматических заболеваний. Концепция копинга становится одним из центральных аспектов современной теории стресса, а копинг-преодоление рассматривается как стабилизирующий фактор, который может помочь индивиду поддерживать психосоциальную адаптацию в период воздействия стресса или, точнее, стресс-факторов.

Копинг-поведение – это, с одной стороны, индивидуальная устойчивая личностная структура (диспозиция), т. е. набор определенных, соответствующих индивидуально-личностным характеристикам и эмоционально-динамическим свойствам индивида вариантов (способов) поведения и реагирования в стрессовых ситуациях, с другой – это широкий спектр разнообразных стратегий преодоления стресса, которые личность может использовать в зависимости от внешних обстоятельств, условий деятельности и индивидуальных целей. Чем активнее и разнообразнее будет выбор, тем выше адаптационный потенциал человека и тем успешнее происходит психологическая адаптация.

## **2.2. Классификация копинг-стратегий**

Копинг-стратегии крайне многообразны. На сегодняшний день различными исследователями выделено более 400 стратегий преодоления жизненных трудностей и предпринято множество попыток их классификации. Совладающее поведение не только развивается у субъекта, его можно целена-

правленно формировать, обучать ему с целью повышения психосоциальной компетентности. Именно выбор конструктивных стратегий совладания с трудными ситуациями в конечном итоге становится фактором, определяющим успешность развития личности, ее целостность, зрелость, устойчивость.

По мнению С. Фолкман [181, с. 209] и Р. Лазаруса [189, с. 190], в копинг-поведении можно выделить два основных аспекта:

- *проблемно-фокусированный копинг*, под которым понимают попытку улучшения отношений «человек – среда» с помощью изменения когнитивной оценки ситуации;

- *эмоционально-ориентированный копинг* – это мысли и действия, цель которых – снизить физическое или психологическое влияние стресса.

Оба этих аспекта проявляются в большинстве стрессовых ситуаций. Их количественное соотношение зависит от того, как оцениваются стрессоры. Оценка происходящего играет важную роль в процессе эволюции человека, она обуславливает интенсивность и характер эмоций, которые испытывает человек, сталкиваясь с проблемами.

Также исследователи выделяют *активный* и *пассивный* виды копинга. Активные копинг-стратегии представляют собой поведенческие или психологические ответы, направленные на непосредственное изменение природы стрессора или ее переосмысление, в то время как предпочтение избегающих стратегий может привести индивидуума к такой деятельности или таким психическим состояниям, которые удерживают его от прямого решения стрессовых событий (например, употребление алкоголя) [106].

Л. Пирлинг описывает следующие три варианта копинг-стратегий [108]:

1. *Копинг, направленный на стимул*. Данный вид копинга нацелен на устранение или смягчение первопричины стресса (его триггера – пускового механизма). Например, тушение огня во время пожара на кухне.

2. *Копинг, направленный на эмоциональный ответ*. Совладание со стрессом ориентировано прежде всего на редуцирование эмоционального напряжения или другие грани эмоционального ответа. Например, использование физических упражнений, медитации, аутогенной тренировки.

3. *Копинг, направленный на оценку*. Данный вид копинга включает в себя различные когнитивные копинг-механизмы: личность совладеет со стрессором путем изменения восприятия или оценки угрозы. Человек может пытаться не задерживать свое внимание на проблеме, снижать значимость для себя тех или иных стрессовых ситуаций. Например, традиционные механизмы психологической защиты – отрицание и регрессия.

Т. Виллсом и С. Шифманом предложено разделение копинга на антиципационный и восстановительный. *Антиципационный копинг* рассматривается как предвосхищаемый (предвидимый) ответ на стрессовую ситуацию, возникновение которой ожидается, и как средство управления событиями, которые произойдут. *Восстановительный копинг* является механизмом, помогающим снова обрести психологическое равновесие после произошедших неприятных событий. Достаточно часто этот вид копинга может иметь дело с последствиями воздействия стресса [Цит. по: 179].

Вопрос влияния последовательности применения копингов на их эффективность пока еще мало изучен, однако исследования показывают, что частота применения копинг-стратегий и разнообразие их репертуара позитивно связаны с решением проблем и успешностью совладания со стрессом.

Основные критерии совладающего поведения как социального поведения субъекта:

- осознанность как отличие данного вида поведения от поведения, основанного на действии механизмов психологической защиты, и реактивного поведения;
- целенаправленность и контролируемость, способствующие решению трудной ситуации;
- неразрывная связанность и направленность на трудную ситуацию, адекватность ситуации и моменту времени (своевременность);
- регуляция уровня стресса.

Успешное столкновение со средовыми стрессорами формирует чувство самодостаточности. Это чувство А. Бандура более четко называет самоэффективностью. Является очевидным, что оно возникает тогда, когда стресс, возникший в результате новых требований, предъявляемых социальной средой, успешно преодолен. Именно самоэффективность позволяет человеку успешно накапливать опыт преодоления стресса и совершенствовать, развивать свои адаптационные возможности [Цит. по: 153].

Копинг-ресурсы могут влиять как на оценку потенциальной стрессовой ситуации, так и на выбор копинг-ответа для управления этой ситуацией. Например, чувство компетентности может приводить личность к восприятию потенциального стрессора как менее угрожающего и выбирать реальный копинг-ответ для достижения успешного исхода. Копинг-ресурсы могут помогать людям предвосхищать события и совершать действия, способствующие избеганию предполагаемых стрессоров.

Нужно отметить, что в психологической научной литературе нет однозначного понимания эффективности совладающего поведения. Некоторые исследователи считают, что стратегии лучше всего сгруппировать в *копинговые стили*, представляющие собой «функциональные и дисфункциональные аспекты копинга» [101]. Функциональные стили представляют собой прямые попытки справиться с проблемой, в то время как дисфункциональные связаны с использованием непродуктивных стратегий.

В рамках исследования профессиональных деформаций в отношении социальных работников стоит отдельно отметить опросник «Способы совладающего поведения» (Ways of Coping Questionnaire, WCQ), разработанный Р. Лазарусом и С. Фолкман, адаптированный Т. Л. Крюковой, Е. В. Куфтяк, М. С. Замышляевой в 2004 г., дополнительно стандартизированный в Научно-исследовательском психоневрологическом институте им. Бехтерева под руководством Л. И. Вассермана [139]. На основе данной методики можно выявить более широкий спектр копинг-стратегий, которые используют респонденты для преодоления трудностей:

- *конфронтация* – это противостояние человека сложившейся ситуации. Такая стратегия применяется индивидуумом как агрессивный ответ на определенные обстоятельства, т. е. человек воспринимает ситуацию и отвечает на нее враждебно. Использование этой копинг-стратегии уместно в случае существования конкретной угрозы, устранив которую прямонаправленной энергией, можно изменить ситуацию в лучшую сторону для себя или кого-либо. Но конфронтация имеет два существенных минуса: во-первых, если угроза не является настоящей, если она не персонифицирована, можно только усложнить ситуацию или еще больше навредить себе; во-вторых, зачастую использование этой стратегии подразумевает преступление против закона, нужно серьезно все взвесить перед тем, как воспользоваться ей;

- *самоконтроль* – это стремление человека к подавлению эмоциональных чувств для того, чтобы прибегнуть к разумным сдерживающим действиям. Данную копинг-стратегию уместно использовать в чрезвычайных ситуациях, форс-мажорных обстоятельствах, а также во время ссор с равным противником. У самоконтроля есть и негативная сторона: если возникла ситуация, когда просто необходимо показать свой гнев и эмоции, чтобы справиться с блефующим противником, а человек сдерживает свои негативные эмоции – это может вылиться в развитие психосоматических заболеваний и оказать негативное влияние на психологическое самочувствие;

- *поиск социальной поддержки* – это стремление индивидуума обратиться за помощью к единомышленникам или просто рядом находящимся людям. Эту копинг-стратегию уместно использовать, чтобы справиться с личным горем, утратой, несчастьем, чтобы не быть одиноким в трудную минуту и быстрее пережить стресс. Однако у социальной поддержки есть свой минус: ее нельзя использовать в любой ситуации, тогда это может привести к негативному мнению о человеке, вплоть до его недееспособности;

- *уход-избегание* – человек всячески уходит от проблемы (такую стратегию еще называют переносом ответственности). Данная методика неэффективна, избегающий копинг может быть полезен только в ситуациях непродолжительного стресса, но в случае длительных стрессовых ситуаций избегание расценивается как неадаптивная реакция;

- *планирование разрешения проблемы* – это стремление человека к выработке определенного плана по выходу из создавшейся ситуации. Данную копинг-стратегию более уместно использовать при надвигающихся опасных ситуациях, но, если приближающаяся проблема свыше возможностей индивидуума, плановое решение проблем успехом может не закончиться;

- *позитивная переоценка* – это стремление человека увидеть в любой сложившейся ситуации положительные стороны. Эту копинг-стратегию лучше применять там, где от самого человека мало что зависит (например, переосмысление ценностей после болезни, аварии). Метод позитивной оценки станет неэффективным, если во время надвигающихся неприятных ситуаций обратить свои мысли на другую, на тот момент неактуальную сферу применения;

- *принятие ответственности* – это стремление человека принять все свои ошибки, решить их и получить из этого определенный урок. Данная копинг-стратегия зачастую применяется сильными и волевыми людьми, которые в большинстве случаев находят выход из сложившейся ситуации. Однако и у принятия ответственности есть свой минус: как бы серьезен и ответственен ни был человек, ему неподвластно решение проблем, находящихся за пределами его возможностей;

- *дистанцирование* – это стремление человека решать проблему на расстоянии (такую стратегию еще называют откладыванием ответственности). Данная методика уместна, когда противник находится в ярости, когда проблема может перейти на индивидуума, но если дистанцирование использовать в других обстоятельствах, то человек не только не решит проблему, но и сделает хуже себе и окружающим.

Разделение поведенческих стратегий на *адаптивные* (позитивная переоценка, принятие ответственности, планирование решения проблемы, самоконтроль, поиск социальной поддержки) и *неадаптивные* (конфронтация, уход-избегание, дистанцирование, поиск социальной поддержки) очень условно, поскольку традиционно считающиеся неэффективными стратегии в некоторых ситуациях могут привести к успешному совладанию. Например, желание уйти от разрешения возникшего конфликта может быть эффективным, когда активные действия могут только усугубить ситуацию и привести к еще большим негативным последствиям.

Избегание (очевидным образом) не облегчает решение проблемы, а при частом применении может способствовать лишь накоплению новых проблем. Самообвинение же, в свою очередь, может быть источником депрессии, мешая поиску более конструктивных объяснений и тем самым еще больше снижая психологическое благополучие. Однако даже в отношении этих стратегий нельзя говорить об их однозначной непродуктивности [121].

### **2.3. Копинг-поведение специалиста по социальной работе**

Как уже упоминалось, социальные работники по роду своей деятельности самыми первыми сталкиваются с проблемами людей, оказавшихся в кризисных и тяжелых ситуациях. Экстремальный характер их профессиональной деятельности обуславливает высокий уровень профессионального стресса, который приводит к снижению эффективности их работы и определяет необходимость оценки и формирования адаптивных типов копинг-поведения в виде копинг-стратегий и копинг-ресурсов.

Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе носит выраженный стрессовый характер, что объясняет высокий уровень соматических и психосоматических заболеваний. К числу этих заболеваний относят прежде всего заболевания сердечно-сосудистой системы (гипертоническую болезнь, нейроциркуляторную дистонию, ишемическую болезнь сердца), а также заболевания органов пищеварения (язвенная болезнь желудка или двенадцатиперстной кишки, хронический гастрит, дуоденит).

В исследовании, проведенном среди 450 специалистов по социальной работе г. Екатеринбурга, большинство респондентов назвали следующие заболевания: заболевания сердечно-сосудистой системы – 51 % ответив-

ших; заболевания позвоночника, глаз, желудочно-кишечного тракта отметили 46 % социальных работников; заболевания нервной системы (психоэмоциональное выгорание, психоз, невроз, хроническую усталость, повышенную тревожность, депрессию, нервный срыв, психосоматические заболевания) указали 44 % респондентов; кроме того, были отмечены зависимость (от алкоголя или никотина) – 34,9 % случаев и вирусные заболевания – 32,2 %. Таким образом, можно заметить колоссальное влияние профессионального стресса на здоровье социального работника, что обуславливает необходимость изучения способов адаптации к специфике рабочего места без ущерба для здоровья сотрудника.

Исследования показали, что такие факторы, как эмоциональные, психологические и физические перегрузки, стрессы, высокая моральная ответственность за клиентов и результаты своей деятельности, работа в режиме дефицита времени и т. д. снижают функциональные резервы организма (вплоть до их полного истощения). Влияние этих факторов при полном или частичном неумении сотрудников с ними бороться способствует возникновению дезадаптивных нервно-психических состояний и психосоматических заболеваний. Следовательно, можно предположить следующую зависимость: именно копинг-поведение специалистов по социальной работе определяет уровень их психосоматического здоровья.

В целом совладающий потенциал индивида определяется сочетанием самоэффективности и ощущения компетентности, в связи с этим необходимо отдельно отметить понятие «копинг-компетентность».

Копинг-компетентность (от англ. *coping* – справляться, *competere* – соответствовать) – «наличие знаний и опыта, позволяющих оптимально использовать подходящие стратегии действий для эффективного разрешения стрессовых ситуаций и преодоления психологических трудностей или профессиональных деформаций» [48, с. 267].

Формирование копинг-компетентности, подбор копинг-стратегий зависят от возникшей проблемы и реакции на нее индивидуума. В настоящее время существует множество стратегий, которые суммарно представляют собой целую методику, направленную на борьбу со стрессом. В зависимости от вида стрессора, качества его оценки и широты овладения спектром стратегий адаптивные реакции могут изменяться. Специалисты социологических профессий зачастую не развивают свой адаптивный потенциал, используют только стратегии, которые приобрели с опытом. Так, исследо-

вания О. Денисовой и В. Поникаровой показали, что из 700 педагогов-дефектологов у 25,1 % недостаточно развито адаптивное копинг-поведение. Стандартный стиль копинг-поведения, характеризующийся стереотипностью реагирования, наблюдается у 57,8 % педагогов. Результаты исследования говорят о недостаточности использования копинг-поведения в профессиональной деятельности педагогов-дефектологов [41].

Эффективность преодоления профессиональных деформаций напрямую зависит от стратегии поведения специалиста в ситуации профессионального стресса. Механизмы приспособления личности к стрессовым и другим жизненным ситуациям могут быть чрезвычайно многообразны – от активных гибких и конструктивных копинг-стратегий до пассивных, ригидных и дезадаптивных механизмов психологической защиты.

Р. Смит, проводя исследования в академических группах американских колледжей, отмечает: «Активное и успешное совладающее поведение повышает самооценку личности, что позволяет ей с новой для себя трудной ситуацией справляться более успешно и получать удовлетворение от профессиональной деятельности, которой она занимается» [197, с. 229].

В исследовании профессиональных деформаций социальных работников, проведенном с применением опросника «Способы совладающего поведения» [139], было рассмотрено взаимовлияние копинга и социально-демографических характеристик профессиональной деятельности. Выборку исследования составили 450 человек, представителей профессии «специалист по социальной работе» учреждений г. Екатеринбурга, и 200 студентов выпускных курсов высших учебных заведений направления подготовки «Социальная работа» очной и заочной форм обучения г. Екатеринбурга. В рамках исследования было проверено существование зависимости использования копинг-стратегий от пола, образования, соответствующего или не соответствующего специальности, от возраста и стажа работы, рассмотрено, как выбор копинг-стратегий влияет на удовлетворенность трудом и какие стратегии выбирают специалисты с конструктивной и деструктивной профессиональной деформацией. Представим наиболее показательные результаты.

Исследователи отмечают существующие различия в предпочтении копинг-стратегий среди мужчин и женщин [194, 195]. Способ совладания с жизненными сложностями обусловлен полоролевыми стереотипами: «Женщины (и фемининные мужчины) склонны, как правило, защищаться и разрешать трудности эмоционально, а мужчины (и маскулинные женщины), напротив, инструментально, путем преобразования внешней ситуации» [89, с. 26].



Наше исследование гендерной обусловленности выбора стратегий копинг-поведения подтверждает эту зависимость: мужчины более ориентированы на проблему, предпочитают адаптивные стратегии, такие как «позитивная переоценка», «планирование решения проблемы», «самоконтроль», редко используют пассивный копинг «конфронтация» и не прибегают к «поиску социальной поддержки». Именно среди мужчин на первом месте стоит проблемно-ориентированный копинг, поэтому реже всего они делают выбор в пользу стратегии «ухода-избегания». Женщины, наоборот, менее активны в ситуации преодоления, чаще выбирают стратегию «ухода-избегания», а также «поиск социальной поддержки», так как для них важнее эмоциональная сторона трудной ситуации, нежели активная борьба с ней. Таким образом, можно говорить о детерминированности особенностей выбора копинг-стратегий полом специалиста (рис. 4).



Рис. 4. Гендерная обусловленность выбора копинг-стратегий:

—◆— — мужчины; —■— — женщины

В научной литературе использование копинг-стратегии «планирование решения проблемы» считается самым оптимальным вариантом при совладании со стрессовыми ситуациями или трудностями, поскольку она направлена на их разрешение, а не на эмоциональное восприятие: человек анализирует ситуацию и различные варианты ее решения, сосредотачивая силы на устранении трудностей. Согласно исследованию, именно активные и положительно настроенные работники применяют данную копинг-стратегию (53 % удовлетворенных работой против 30 % тех, кто не удов-

летворен своим трудом). Само разрешение трудной ситуации уже повышает удовлетворенность собой, а культивирование негативных переживаний влечет за собой развитие деструктивных симптомов, снижая мотивацию и производительность. Наличие четкой и осознанной жизненной перспективы дает социальному работнику мощные стимулы к творчеству, рождает оптимистическое мироощущение, формирует интерес к будущему.

Умение контролировать себя, справляться с собственными негативными переживаниями, раздражительностью, не реагировать эмоционально на агрессию, принимать конструктивные решения – это способности, помогающие предотвратить профессиональную деформацию. Такое поведение характерно для реализации стратегии *«самоконтроль»*. Восприятие конфликтных или стрессовых ситуаций на службе как рабочий процесс способствует конструктивной адаптации к ним. Так, 60 % удовлетворенных работой часто используют копинг-стратегию самоконтроля, в то время как среди тех, кто не удовлетворен работой, их 43 %. Никогда не применяют такую стратегию поведения 12 % удовлетворенных трудом и 33 % неудовлетворенных работой, они приносят негативные переживания в профессиональную деятельность и подвергают себя влиянию деструктивных факторов.

Копинг-стратегию *«позитивная переоценка»*, которая является адаптивной и предполагает поиск позитивных сторон в сложившихся ситуациях, намного чаще применяют работники, удовлетворенные своей работой: 70 % – используют часто, 18 % – редко, 4 % – никогда не используют; работники, которые не довольны своей работой: 52 % – используют часто, 32 % – редко, 10 % – никогда не используют. Данная стратегия помогает минимизировать влияние негативных факторов и связанного с ними стресса на индивида, поэтому специалисты, чаще прибегающие к оценке ситуации в спектре данного копинга, воспринимают ситуацию как более позитивную и быстрее ее разрешают.

Стратегия *«принятие ответственности»* относится к одной из самых адаптивных стратегий, ее применение способствует приобретению положительного опыта в стрессовых ситуациях, способствует лучшей адаптации к дальнейшим трудностям. Согласно результатам исследования, работники, удовлетворенные положением дел на службе: 42 % – используют стратегию часто, 29 % – редко, 21 % – никогда не используют; специалисты, испытывающие неудовлетворенность: 18 % – используют часто, 16 % – редко, 48 % – никогда не используют. Принимая ответственность за

решение проблемы и предпринимая активные действия, специалист осознает, что улучшение ситуации зависит от него, позиция выжидания, когда стрессовая ситуация разрешится сама собой, только усугубляет нервное напряжение и активизирует механизмы профессиональной деформации.

При анализе копинга «поиск социальной поддержки» наблюдается примерно одинаковое распределение по критерию «часто использую» (51 % удовлетворенных работой против 48 % тех, кто не удовлетворен своим трудом), но есть различия в критериях «редко использую» (36 % и 19 % соответственно) и «никогда не использую» (9 % и 26 % соответственно). Данная стратегия может быть реализована как адаптивная, так и как неадаптивная. Человек, регулярно прибегающий к поиску поддержки, может прослыть жалобщиком или несамостоятельным специалистом. С другой стороны, как показывают полученные результаты, общение с коллегами, друзьями и родственниками, ощущение сопричастности служит средством выплеска эмоционального напряжения и помогает быстрее стабилизировать равновесие, снять стресс и скорее адаптироваться к трудностям.

Стратегию *конфронтации*, которая подразумевает агрессивное противостояние возникающим проблемам, чаще применяют работники, которые не удовлетворены своей работой (25 % – используют часто, 37 % – редко, 28 % – никогда не используют, 10 % – затруднились ответить), напротив, специалисты, которые отмечают полную или частичную удовлетворенность своим трудом, применяют ее реже (5 % – используют часто, 50 % – редко, 40 % – никогда не используют, 5 % – затруднились ответить). Данная стратегия сопровождается импульсивностью поведения, трудностью планирования действий и становится преимущественно результатом разрядки эмоционального напряжения, она может помочь противостоять трудностям и стрессогенному воздействию, однако разрешить трудную ситуацию или адаптироваться – нет.

Стратегия «*дистанцирование*», смыслом которой служит откладывание решения проблемы, показывает следующие результаты: работники, удовлетворенные положением дел на службе: 17 % – используют стратегию часто, 42 % – редко, 34 % – никогда не используют; специалисты, испытывающие неудовлетворенность в работе: 35 % – используют часто, 29 % – редко, 21 % – никогда не используют. Можно сделать предположение, что работники, испытывающие определенный дискомфорт от стрессовых ситуаций на производстве, предпочитают отстраниться от проблемы,

а не разрешать ее. Такое поведение зачастую способствует усугублению ситуации, создает предпосылки к деформации специалиста, о чем свидетельствует повышенная неудовлетворенность работой среди тех, кто чаще прибегает к использованию данной стратегии.

Копинг «*уход-избегание*» считается одной из ведущих поведенческих стратегий при формировании дезадаптивного, псевдосовладающего поведения. В большинстве случаев она применяется для снижения дистресса при недостаточном развитии стратегий активного решения проблем. Если рассматривать влияние данной стратегии на удовлетворенность специалистов своим трудом, то можно отметить следующее: часто ее используют 49 % удовлетворенных трудом и 63 % тех, кто не удовлетворен своей работой. На наш взгляд, относить данную стратегию к однозначно отрицательным было бы ошибочным, в зависимости от конкретной стрессовой ситуации она может как усугубить воздействие на специалиста, так и снизить его. Например, осознанный уход от конфликтной ситуации, не имеющей объективных оснований, может способствовать не только сохранению отношений, но и предотвращению нежелательных последствий.

Наиболее эффективным копинг-поведением специалистов социально-экономических профессий является оптимальное использование всех поведенческих стратегий в зависимости от ситуации. Вместе с тем исследованиями копинг-поведения не отрицается тот факт, что копинг-стратегии являются динамичными системно-структурированными образованиями. Поэтому активные и пассивные копинг-стратегии должны составлять единое системное образование. При этом активные копинг-стратегии должны формировать, как правило, адаптивные формы поведения в условиях стресса, а пассивные – приводить к снижению эмоционального воздействия в стрессовой ситуации. В некоторых случаях человек может самостоятельно справиться с возникшими трудностями, в других – ему требуется поддержка окружающих, а иногда он просто может избежать столкновения с проблемной ситуацией, заранее подумав о ее негативных последствиях.

Продуктивные рабочие условия, содержание трудовых задач, выполнение которых требует самостоятельных решений, выбора способов их решения, реализации новых трудовых приемов, а также поддержка коллег способствуют активному преодолению стресса. Копинг-стратегии, используемые для разрешения проблем на работе, применяются и для преодоления стресса в других жизненных ситуациях.

Итак, обязательным условием профессионального развития личности является осознание работником приемов профессионального самосохранения, которое рассматривается как способность противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать профессионально-психологический потенциал, противостоять профессионально обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, а также быть готовым к профессиональному самоизменению.

Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе накладывает значимый отпечаток на их личностные качества, но его конструктивный или деструктивный характер будет зависеть от ряда факторов как личностного, так и организационного характера. Важную роль в профилактике профессиональной деформации будет играть сочетание личных усилий каждого работника, направленных на формирование копинг-компетентности, и грамотное управление организацией руководителем социальной сферы, уменьшающее воздействие производственных факторов, структурирующее и оптимизирующее работу коллектива.

### ***Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы***

1. Дайте определение понятию «стратегии преодолевающего поведения (копинг-стратегии)».
2. Перечислите способы психологического преодоления, выделенные А. Биллингсом и Р. Моосом.
3. Охарактеризуйте классификацию психологических ресурсов преодоления сложных жизненных ситуаций (А. Хамер, М. Зейндер).
4. Раскройте особенности классификации здоровьесберегающих технологий.
5. Какие технологии формирования компетентности здоровьесбережения Вы можете назвать? Дайте их характеристику.

## Заключение

Деформирующая роль профессиональной деятельности – одна из актуальных проблем современных исследований, поскольку профессиональные деформации затрагивают все сферы жизнедеятельности человека, вызывают стресс, психосоматические заболевания, изменяют поведение, психическое состояние, анатомическое строение, социальные связи, привычки и образ жизни, проявляясь в должностных проступках, нарушениях трудовой дисциплины, злоупотреблении должностными полномочиями, создании стереотипов профессиональной жизни, нарушении правовых и этических норм.

Методологической базой исследования профессиональных деформаций профессиональных групп стали теоретические подходы в социологии девиантного поведения. В рамках *структурно-функционального* подхода были выделены профессионально-трудовые функции, которые придают профессиональной деятельности социальную значимость. Индикаторами проявления профессиональной деформации в *институциональном* подходе стали мотивы и ценности профессиональной деятельности, закономерности трудового поведения и отношение к труду. *Интеракционистский* подход к анализу профессиональной деформации позволил рассмотреть влияния стереотипов и социальных ожиданий на поведение человека.

При анализе профессиональных деформаций был выделен *интегративный* подход, включающий основные концепции структурно-функционального и институционального подходов, учитывающий основные деформирующие факторы профессиональной деятельности – правовые, организационные, личностные, социальные, управленческие, политические. На основе результатов теоретического и эмпирического исследований были рассмотрены особенности профессиональных деформаций у профессиональной группы специалистов по социальной работе:

1. *Характеристики профессиональной деятельности* (специфика клиентов, многозадачность, эмоциональные перегрузки, профессиональные стрессы, низкий профессиональный статус в обществе и на рынке труда, высокая социальная значимость профессии при отрицательном имидже специалиста, документы, регламентирующие профессиональную деятельность).

2. *Характеристики профессионального поведения*, мотивы выбора профессии (знание и соблюдение ее норм и этических ценностей и приверженности ей, адаптация к профессиональной деятельности и профессиональная идентичность, модель поведения специалиста, отвечающая запро-

сам общества, взаимоотношения в профессиональной группе, определенный тип личности специалиста по социальной работе).

Среди минимизации воздействия личностных факторов в профилактике профессиональной деформации важную роль играют формирование и развитие копинг-компетентности каждого работника, применение модели проактивного копинга. Использование арсенала всех копинг-стратегий на практике (в процессе совладания с трудными ситуациями) увеличит адаптационный потенциал специалиста к трудовой деятельности и снизит эмоциональное напряжение от стрессовых ситуаций, позволит максимально эффективно их преодолеть.

Немаловажное значение имеет грамотное управление организацией руководителем социальной сферы, которое будет направлено на уменьшение воздействия производственных факторов, структурирование и оптимизацию работы, создание здорового микроклимата в коллективе, формирование организационной культуры, где работники придерживаются и декларируют положительные ценности и установки; активная работа с психологом, направленная на сплочение коллектива и проведение профилактических мероприятий, будет способствовать поддержанию конструктивной работы организации.

Кроме того, необходимо проводить профессиональный отбор сотрудников с целью выявления личностных характеристик. При его отсутствии в профессию попадают люди, особенности личности которых не соответствуют требованиям, предъявляемым профессией. Впоследствии под влиянием условий профессиональной деятельности «негативные» качества индивида могут усиливаться и приобретать деструктивный характер. Поэтому так необходима комплексная методика оценки профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, которая отражает идеальную модель профессионала и может служить инструментом профессионального отбора и развития социального работника.

Важными аспектами в устранении дисфункциональных характеристик профессионализации социальной работы являются разработка профессионального портрета специалиста по социальной работе, согласно которому должна осуществляться его подготовка, а также создание эффективной системы оценки качества социальных услуг, основанной не только на требованиях стандартов социального обслуживания и на содержании трудовых функций, но и на общественном мнении потребителей данных услуг.

Перечисленные меры необходимы, так как профессия специалиста по социальной работе связана с высокой моральной ответственностью за благополучие клиентов и качество их жизни.

## Библиографический список

1. *Абрамов, Р. Н.* Профессиональный комплекс в социальной структуре общества (по работам Т. Парсонса) / Р. Н. Абрамов. Текст: непосредственный // Социологические исследования. 2005. № 1. С. 54–66.
2. *Александрова, Т. Л.* Методологические проблемы социологии профессий / Т. Л. Александрова. Текст: непосредственный // Социологические исследования. 2000. № 8. С. 11–17.
3. *Алехин, А. Н.* Психические расстройства в практике психолога / А. Н. Алехин. Санкт-Петербург: Сенсор, 2008. 140 с. Текст: непосредственный.
4. *Американская социологическая мысль* / под ред. В. И. Добренькова. Москва: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1994. 496 с. Текст: непосредственный.
5. *Амирхан, Д.* Фактор аналитического измерения копингов: показатель копинг-стратегий / Д. Амирхан. Москва: Медицина, 1990. 98 с. Текст: непосредственный.
6. *Антонова, Н. В.* Социально-психологический климат в организациях с различным типом корпоративной культуры / Н. В. Антонова. Текст: электронный // PsyJournals.ru: портал психологических изданий. URL: [http://psyjournals.ru/files/64956/8\\_Antonova.PDF](http://psyjournals.ru/files/64956/8_Antonova.PDF).
7. *Антропология профессий: сборник научных статей* / под ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярской-Смирновой. Саратов: Центр соц. политики и гендерных исслед.: Научная книга, 2005. 464 с. Текст: непосредственный.
8. *Асеева, И. Н.* Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у работников социальных служб / И. Н. Асеева. Текст: непосредственный // Работник социальной службы. 2008. № 1. С. 75–103.
9. *Афанасьев, В.* Эволюция концепции аномии в социологии девиантного поведения / В. Афанасьев. Текст: непосредственный // Рубеж. 1992. № 2. С. 69–81.
10. *Бабанов, С. А.* Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания / С. А. Бабанов. URL: <http://t-patient.ru/articles/6502/>. Текст: электронный.
11. *Барабанова, М. В.* Изучение психологического содержания синдрома выгорания / М. В. Барабанова. Текст: непосредственный // Вестник Московского университета. Сер. 14: Психология. 1995. № 1. С. 54–58.



12. *Басов, Н. Ф.* Зарождение и развитие системы подготовки кадров социальных работников в России / Н. Ф. Басов. Текст: непосредственный // Вестник Православного Свято-Тихоновского гуманитарного университета. Сер. IV: Педагогика. Психология. 2011. Вып. 4 (23). С. 106–120.
13. *Басов, Н. Ф.* Социальная работа: учебное пособие / Н. Ф. Басов. Москва: Дашков и К°, 2018. 352 с. Текст: непосредственный.
14. *Безносков, С. П.* Профессиональная деформация личности / С. П. Безносков. Санкт-Петербург: Речь, 2004. URL: <http://www.klex.ru/8ed>. Текст: электронный.
15. *Безносков, С. П.* Теоретические основы изучения профессиональной деформации личности / С. П. Безносков. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 1995. 283 с. Текст: непосредственный.
16. *Беккер, Г.* Аутсайдеры / Г. Беккер. Текст: непосредственный // Контексты современности – 2: хрестоматия / отв. ред. А. В. Кудрявцев. Казань: Изд-во Каз. гос. ун-та, 1998. С. 61–62.
17. *Беличева, С. А.* Основы превентивной психологии / С. А. Беличева. Москва: Социальное здоровье России. URL: [http://pedlib.ru/Books/2/0186/2\\_0186-1.shtml](http://pedlib.ru/Books/2/0186/2_0186-1.shtml). Текст: электронный.
18. *Бодров, В. А.* Информационный стресс / В. А. Бодров. Москва: Per se, 2000. 352 с. Текст: непосредственный.
19. *Бодров, В. А.* Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. Москва: Per se, 2006. 524 с. Текст: непосредственный.
20. *Бодров, В. А.* Психология профессиональной пригодности: учебное пособие для вузов / В. А. Бодров. Москва: Per se, 2001. 511 с. Текст: непосредственный.
21. *Бойко, В. В.* Психоэнергетика: краткий справочник / В. В. Бойко. Санкт-Петербург: Питер Пресс, 2008. 416 с. Текст: непосредственный.
22. *Бойко, В. В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. Санкт-Петербург: Сударыня, 1999. 28 с. Текст: непосредственный.
23. *Бойко, В. В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. В. Бойко. Москва: Наука, 1996. 154 с. Текст: непосредственный.
24. *Большая психологическая энциклопедия.* URL: <http://www.onlinedics.ru/slovar/psychology/d/deviantnoe-povedenie.html>. Текст: электронный.
25. *Большой словарь по социологии.* URL: <http://voluntary.ru/termin/stress.html>. Текст: электронный.

26. *Борщева, Н. М.* Проблема профессионального выгорания в профессиях системы «человек – человек» / Н. М. Борщева. Текст: непосредственный // Социальные науки: опыт и проблемы подготовки специалистов социальной работы. 2006. № 1. С. 48–52.

27. *Брейтуэйт, Дж.* Преступление, стыд и воссоединение / Дж. Брейтуэйт; пер. с англ. Н. Д. Хариковой. Москва: Судебно-правовая реформа, 2002. 310 с. Текст: непосредственный.

28. *Бурлачук, Л. Ф.* Словарь-справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 528 с. Текст: непосредственный.

29. *Водопьянова, Н. Е.* Исследование «психического выгорания» в управленческой деятельности / Н. Е. Водопьянова. Текст: непосредственный // Психология: итоги и перспективы: тезисы научно-практической конференции, 28–31 окт., 1996 г. / под общ. ред. А. А. Крылова. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 1996. С. 111–112.

30. *Водопьянова, Н. Е.* Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. Санкт-Петербург: Питер, 2009. 345 с. Текст: непосредственный.

31. *Водопьянова, Н. Е.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 350 с. Текст: непосредственный.

32. *Волков, Ю. Е.* Социология труда / Ю. Е. Волков. Москва: Изд-во Акад. труда и соц. отношений, 2009. 536 с. Текст: непосредственный.

33. *Геллерштейн, С. Г.* Проблемы психотехники на пороге второй пятилетки / С. Г. Геллерштейн. Текст: электронный // Советская психотехника. 1932. № 1–2. URL: <http://psyhoinfo.ru/2-sovetskaya-psihotekhnika-u-poslednego-rubezha>.

34. *Герасимова, Л.* Эмоциональное выгорание специалистов социально-реабилитационного центра / Л. Герасимова. Текст: непосредственный // Социальная педагогика. 2007. № 2. С. 109–112.

35. *Гидденс, Э.* Социология: перевод с английского / Э. Гидденс. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Едиториал УРСС, 2005. 632 с. Текст: непосредственный.

36. *Гилинский, Я. И.* Стадии социализации индивида / Я. И. Гилинский. Текст: электронный // Человек и общество. Проблемы социализации индивида. URL: <http://www.lawlibrary.ru/article1083000.html>.

37. *Годфруа, Ж.* Что такое психология? / Ж. Годфруа; пер. с фр. Н. Н. Алипова, В. В. Свечникова. Москва: Мир, 1992. 436 с. Текст: непосредственный.

38. *Гойхман, О. Я.* Основы речевой коммуникации / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина; под ред. О. Я. Гойхмана. Москва: Инфра, 1997. 272 с. Текст: непосредственный.

39. *Грановская, Р. М.* Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. Санкт-Петербург: Речь, 2010. 560 с. Текст: непосредственный.

40. *Гринберг, Дж.* Управление стрессом / Дж. Гринберг; пер. с англ. Л. Гительман. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 497 с. Текст: непосредственный.

41. *Денисова, О.* Формирование продуктивного копинг-поведения педагогов-дефектологов в условиях построения инклюзивного образовательного пространства / О. Денисова, В. Поникарова. URL: <http://conferences.neasmo.org.ua/node/1500>. Текст: электронный.

42. *Деятельная природа профессионализации.* URL: <http://www.studfiles.ru/preview/4278702/>. Текст: электронный.

43. *Добреньков, В. И.* Фундаментальная социология: в 15 томах / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. Москва: ИНФРА-М, 2005. Т. 6: Социальные деформации. 1074 с. Текст: непосредственный.

44. *Дружилов, С. А.* Профессиональные деформации и деструкции: феноменология и подходы к изучению / С. А. Дружилов. URL: [http://www.rae.ru/upfs/?article\\_id=4518&op=show\\_article&section=content](http://www.rae.ru/upfs/?article_id=4518&op=show_article&section=content). Текст: электронный.

45. *Дьяконов, Г.* Регуляция эмоциональных состояний / Г. Дьяконов. Текст: непосредственный // Детский психолог. 1993. Вып. 4. С. 67–79.

46. *Дюркгейм, Э.* Социология: ее предмет, метод, предназначение: перевод с французского / Э. Дюркгейм. Москва: Канон, 1995. 349 с. Текст: непосредственный.

47. *Жмакина, М. О.* Социальное иждивенчество как результат политики социального государства в современном российском обществе / М. О. Жмакина. Текст: непосредственный // Социология в современном мире: наука, образование, творчество. 2014. № 6. С. 399–403.

48. *Заглодина, Т. А.* Копинг-компетентность педагога как психолого-педагогическое условие реализации инклюзивного образования / Т. А. Заглодина, Л. Э. Панкратова. Текст: непосредственный // Социосфера. 2014. № 1. С. 266–268.

49. *Заглодина, Т. А.* Профессиональные деформации личности специалистов социальной сферы / Т. А. Заглодина. Текст: непосредственный // Социальная работа и общественные науки: формирование компетенции субъектов: материалы 3-й Всероссийской научно-практической конференции, Екатеринбург, 21 апр., 2011 г. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2011. С. 59–61.

50. *Задорина, М. А.* Использование методики case study при изучении имиджа учреждений социальной защиты / М. А. Задорина, М. В. Певная. Текст: непосредственный // Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования: материалы 15-й Международной конференции, Екатеринбург, 22–23 марта, 2012 г. Екатеринбург: Изд-во Урал. фед. ун-та, 2012. С. 145–150.

51. *Зеер, Э. Ф.* Кризисы профессионального становления личности / Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк. Текст: непосредственный // Психологический журнал. 1997. № 6. С. 35–44.

52. *Зеер, Э. Ф.* Психология профессий / Э. Ф. Зеер. Москва: Акад. проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. 336 с. Текст: непосредственный.

53. *Змановская, Е. В.* Девиантное поведение личности и группы / Е. В. Змановская. URL: [https://psyera.ru/sociologiya-deviantnosti-i-deviantnogo-povedeniya\\_7304.htm](https://psyera.ru/sociologiya-deviantnosti-i-deviantnogo-povedeniya_7304.htm). Текст: электронный.

54. *Змановская, Е. В.* Девиантология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Е. В. Змановская. 2-е изд., испр. Москва: Академия, 2004. URL: [http://modernlib.ru/books/zmanovskaya\\_v/deviantologiya\\_psihologiya\\_otklonyayuschegosya\\_povedeniya/read/](http://modernlib.ru/books/zmanovskaya_v/deviantologiya_psihologiya_otklonyayuschegosya_povedeniya/read/). Текст: электронный.

55. *Иванов, В. Н.* Девиантное поведение: причины и масштабы / В. Н. Иванов. Текст: непосредственный // Социально-политический журнал. 1995. № 2. С. 47–57.

56. *Иванова, Н. И.* Профессиональное выгорание: формирование практических умений и навыков / Н. И. Иванова. Текст: непосредственный // Работник социальной службы. 2009. № 3. С. 87–98.

57. *Илларионов, И. В.* Как обеспечить эффективность выполнения госзадания? / И. В. Илларионов. URL: <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=4417>. Текст: электронный.

58. *Камерон, К.* Диагностика и изменение организационной культуры / К. Камерон, Р. Куинн; пер. с англ. А. Токарева. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 320 с. Текст: непосредственный.

59. *Карпенко, О. М.* Социальная адаптация студента и современные образовательные технологии / О. М. Карпенко. Текст: непосредственный // *Право и образование*. 2003. № 1. С 85–94.

60. *Карпикова, И. С.* Социальное иждивенчество как феномен современной России: теоретические подходы к исследованию / И. С. Карпикова, Е. В. Зимина. Текст: непосредственный // *Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: материалы 4-й Международной научно-практической конференции, Улан-Удэ, 2–4 дек., 2015 г.* Улан-Удэ: Изд-во Вост.-Сиб. гос. ун-та технологий и управления, 2015. С. 166–167.

61. *Кларк, Дж.* Неустойчивые государства: трансформация систем социального обеспечения / Дж. Кларк. Текст: непосредственный // *Журнал исследований социальной политики*. 2003. Т. 1, № 1. С. 69–89.

62. *Клейберг, Ю. А.* Социальная норма. Девиантное поведение. Конфликт: монография / Ю. А. Клейберг. Краснодар: [Б. и.], 2003. URL: [sl.krdu-mvd.ru/\\_files/sl-2004-2.pdf](http://sl.krdu-mvd.ru/_files/sl-2004-2.pdf). Текст: электронный.

63. *Клиническая психология: словарь* / под ред. Л. А. Карпенко. URL: <http://slovari.yandex.ru/Тренинг/Клиническая%20психология/Тренинг/>. Текст: электронный.

64. *Ковальчук, М.* Девиантное поведение: профилактика, коррекция, реабилитация / М. Ковальчук. Москва: Владос, 2010. URL: <http://iknigi.net/avtor-marina-kovalchuk/31826-deviantnoe-povedenie-profilaktika-korreksiya-reabilitaciya-marina-kovalchuk/read/page-2.html>. Текст: электронный.

65. *Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания: приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.12.2013 г. № 792.* URL: [base.garant.ru/70458556/](http://base.garant.ru/70458556/). Текст: электронный.

66. *Козлов, А. А.* Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность: учебное пособие / А. А. Козлов. Москва: Логос, 2004. 368 с. Текст: непосредственный.

67. *Кон, И. С.* Ребенок и общество: учебное пособие / И. С. Кон. Москва: Академия, 2003. 335 с. Текст: непосредственный.

68. *Копинг-поведение как сознательные стратегии преодоления стрессовых ситуаций и методы их определения: пособие для врачей и психологов* / Б. Д. Карвасарский, В. А. Абабков, А. В. Васильева [и др.]. Санкт-Петербург: Изд-во Нац. мед. исслед. центра психиатрии и неврологии, 2007. 28 с. Текст: непосредственный.

69. Коэн, А. Исследование проблем социальной дезорганизации и отклоняющегося поведения / А. Коэн. Текст: непосредственный // Социология сегодня. Проблемы и перспективы: сборник статей: перевод с английского / общ. ред. Г. В. Осипова. Москва: Прогресс, 1965. С. 519–550.

70. Кудрявцев, В. Н. Генезис преступления. Опыт криминологического моделирования: учебное пособие / В. Н. Кудрявцев. Москва: Форум, 1998. 215 с. Текст: непосредственный.

71. Кули, Ч. Х. Человеческая природа и социальный порядок: перевод с английского / Ч. Х. Кули. 2-е изд., испр. Москва: Идея-Пресс, 2001. 327 с. Текст: непосредственный.

72. Куриленко, Л. В. Сущность профессиональной деятельности специалистов социальной работы на современном этапе развития общества / Л. В. Куриленко, В. Н. Стрельникова. Текст: электронный // Вестник Самарского государственного университета. 2014. № 9 (120). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-professionalnoy-deyatelnosti-spetsialistov-sotsialnoy-raboty-na-sovremennom-etape-razvitiya-obschestva>.

73. Лавриненко, И. М. Личность и профессиональная деятельность социального работника: (международный опыт) / И. М. Лавриненко. Текст: непосредственный // Российский журнал социальной работы. 1996. № 2. С. 110–119.

74. Лаврова, О. Синдром эмоционального выгорания и методы его предотвращения / О. Лаврова. Текст: непосредственный // Социальная работа. 2006. № 4. С. 56–60.

75. Лазарус, Р. Стресс, оценка и копинг: перевод с английского / Р. Лазарус. Москва: Медицина, 1984. 218 с. Текст: непосредственный.

76. Лебедев, И. Б. Психологические механизмы, стратегии и ресурсы стресс преодолеляющего поведения (копинг-поведения) специалистов экстремального профиля: диссертация ... доктора психологических наук / И. Б. Лебедев. Москва, 2002. 432 с. Текст: непосредственный.

77. Лебедев, И. Б. Психология копинг-поведения: монография / И. Б. Лебедев. Москва: Изд-во Моск. ун-та МВД России, 2002. 300 с. Текст: непосредственный.

78. Лебедева, Н. М. Балинтовские группы для ведущих психологический тренинг / Н. М. Лебедева, А. И. Палей. Санкт-Петербург: [Б. и.], 1995. 32 с. Текст: непосредственный.

79. *Леонтьев, Д. А.* Личностный потенциал: структура и диагностика / Д. А. Леонтьев. Москва: Смысл, 2011. 675 с. Текст: непосредственный.
80. *Ломброзо, Ч.* Преступление: перевод с итальянского / Ч. Ломброзо. Москва: ИНФРА-М, 2011. 315 с. Текст: непосредственный.
81. *Маркова, А. К.* Психология профессионализма / А. К. Маркова. Москва: Знание, 1996. URL: <http://www.p-lib.ru/pedagogika/markova-psihiologiya-professionalizma/index.html>. Текст: электронный.
82. *Маслач, К.* Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач. URL: <http://www.vevivi.ru/best/Professionalnoe-vygoranie-kak-lyudi-spravlyayutsya.html>. Текст: электронный.
83. *Махова, Н. П.* Профессионально-этические основы социальной работы / Н. П. Махова, В. А. Филатов. Омск: Изд-во Ом. гос. техн. ун-та, 2003. URL: [http://lomonpansion.com/files/mahova\\_filatov.pdf](http://lomonpansion.com/files/mahova_filatov.pdf). Текст: электронный.
84. *Мельникова, Е. А.* «Жизнь» и «смерть» социологии девиантности: причины упадка и перспективы возрождения дисциплины / Е. А. Мельникова. Текст: непосредственный // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2017. № 5. С. 135–150.
85. *Мертон, Р. К.* Социальная структура и аномия / Р. К. Мертон. Текст: непосредственный // Социология преступности: сборник статей: перевод с английского / под ред. Б. С. Никифорова. Москва: Прогресс, 1966. 400 с.
86. *Мертон, Р. К.* Социальная теория и социальная структура / Р. К. Мертон. Текст: непосредственный // Социологические исследования. 1992. № 2. С. 90–119.
87. *Методологические* и технологические основы современной социальной работы в России / под ред. И. Ф. Алгебовой. Ярославль: Диа-пресс, 1997. 151 с. Текст: непосредственный.
88. *Назаров, В. Н.* Прикладная этика: учебник для вузов / В. Н. Назаров. Москва: Гардарики, 2005. 302 с. Текст: непосредственный.
89. *Нартова-Бочавер, С. К.* «Coping behavior» в системе понятий психологии личности / С. К. Нартова-Бочавер. Текст: непосредственный // Психологический журнал. 1997. № 5. С. 20–29.
90. *Невский, И. А.* Трудный успех (без «трудных» работать можно) / И. А. Невский. Москва: Просвещение, 1981. 126 с. Текст: непосредственный.
91. *Никифоров, Г. С.* Психология здоровья / Г. С. Никифоров. Санкт-Петербург: Речь, 2006. 504 с. Текст: непосредственный.

92. *Новиков, Б. Д.* Психологические особенности возникновения профессиональной деформации сотрудников исправительно-трудовых учреждений: автореферат диссертации ... кандидата психологических наук / Б. Д. Новиков. Тверь, 1993. 25 с. Текст: непосредственный.

93. *Новые* направления в социологической теории. URL: <http://www.twirpx.com/file/220668/>. Текст: электронный.

94. *О внесении* изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений: Федеральный закон от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ. URL: [base.garant.ru/12175589/](http://base.garant.ru/12175589/). Текст: электронный.

95. *О внесении* изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»: Федеральный закон от 02.05.2015 г. № 122-ФЗ. URL: [base.garant.ru/71001244/](http://base.garant.ru/71001244/). Текст: электронный.

96. *Об основах* социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ. URL: [base.garant.ru/70552648/](http://base.garant.ru/70552648/). Текст: электронный.

97. *Общественное* мнение – 2014. Москва: Левада-Центр, 2015. URL: <http://www.levada.ru/sites/default/files/om14.pdf>. Текст: электронный.

98. *Общественное* мнение – 2015. Москва: Левада-Центр, 2016. URL: <https://www.levada.ru/sbornik-obshhestvennoe-mnenie/obshhestvennoe-mnenie-2015/>. Текст: электронный.

99. *Орел, В. Е.* Феномен выгорания в зарубежной психологии: эмпирическое исследование / В. Е. Орел. Текст: непосредственный // Психологический журнал. 2001. № 1. С. 90–101.

100. *Осадчая, Г. И.* Социология социальной сферы: учебное пособие / Г. И. Осадчая. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Акад. проект, 2003. 234 с. Текст: непосредственный.

101. *Основы* психологической безопасности. URL: [http://becmology.ru/blog/warrior/security\\_intro03.htm#m9](http://becmology.ru/blog/warrior/security_intro03.htm#m9). Текст: электронный.

102. *Паркинсон, С. Н.* Законы Паркинсона / С. Н. Паркинсон. URL: <http://lib.ru/DPEOPLE/PARKINSON/parklaws.txt>. Текст: электронный.

103. *Парсонс, Т.* Социальная система: перевод с английского / Т. Парсонс. Москва: Акад. проект, 2018. 529 с. Текст: непосредственный.



104. *Певная, М. В.* Информационная работа как инструмент построения имиджа социальной работы и показатель эффективности деятельности органов социальной защиты населения Свердловской области / М. В. Певная, П. Ю. Пермякова. Текст: непосредственный // Вестник Томского государственного университета. 2010. Вып. 3 (83). С. 231–237.

105. *Певная, М. В.* Социальная работа: представления о профессии / М. В. Певная, Я. В. Дидковская. Текст: электронный // Социологические исследования. 2011. № 4 (324). С. 92–96. URL: <http://naukarus.com/sotsialnaya-rabota-predstavleniya-o-professii>.

106. *Перре, М.* Стресс, копинг и здоровье: ситуативный поведенческий подход: теория, методы и применение: перевод с немецкого / М. Перре. Москва: Медицина, 1992. 233 с. Текст: непосредственный.

107. *Петровский, А. В.* Быть личностью / А. В. Петровский. URL: <http://www.persev.ru/book/av-petrovskiy-byt-lichnostyu>. Текст: электронный.

108. *Пирлинг, Л.* Структура копинга: перевод с английского / Л. Пирлинг, С. Скулер. Москва: Медицина, 1978. 42 с. Текст: непосредственный.

109. *Полякова, О. В.* Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности / О. В. Полякова. Москва: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2008. 304 с. Текст: непосредственный.

110. *Помощь* детям, подросткам и молодежи, переживающим кризисные жизненные ситуации / под ред. И. В. Краснова, Э. А. Разживина, И. В. Костяева [и др.]. Ижевск: [Б. и.], 2007. 91 с. Текст: непосредственный.

111. *Профессионально-этический кодекс социального работника России.* URL: <http://belsoc.narod.ru/socrab.html>. Текст: электронный.

112. *Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе»:* приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.10.2013 г. № 571н. URL: [base.garant.ru/70535562/](http://base.garant.ru/70535562/). Текст: электронный.

113. *Пряжникова, Е. Ю.* Профориентация: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Е. Ю. Пряжникова, Н. С. Пряжников. Москва: Академия, 2006. URL: <http://log-in.ru/books/proforientatsiya-pryazhnikov-n-s-sotsialnaya-psikhologiya/>. Текст: электронный.

114. *Райгородский, Д. Я.* Практическая психодиагностика / Д. Я. Райгородский. Самара: Бахрах-М, 2006. 672 с. Текст: непосредственный.

115. *Реан, А. А.* Психология педагогической деятельности / А. А. Реан. Ижевск: Изд-во Удмурт. ун-та, 1994. 405 с. Текст: непосредственный.

116. *Ржаницына, Л.* Курс на экономию социальных расходов / Л. Ржаницына. Текст: непосредственный // Человек и труд. 2004. № 11. С. 25–28.

117. *Романов, П. В.* Социальная работа в современной России: анализ статуса профессиональной группы / П. В. Романов, Е. Р. Ярская-Смирнова. Текст: непосредственный // Социологические исследования. 2014. № 10. С. 61–69.

118. *Романов, П. В.* Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований / П. В. Романов, Е. Р. Ярская-Смирнова. Москва: Вариант, 2015. 234 с. Текст: непосредственный.

119. *Романов, П. В.* Три типа знания в социологии профессий / П. В. Романов, Е. Р. Ярская-Смирнова. Текст: непосредственный // Социальная динамика и трансформация профессиональных групп в современном обществе / под ред. В. А. Мансурова. Москва: Изд-во Ин-та социологии Рос. акад. наук, 2007. С. 12–32.

120. *Россиян* мотивирует на работе четкое распределение обязанностей. URL: <http://magazine.hrm.ru/rossijan-motiviruet-na-rabote-chetkoe-raspre-delenie-objazannostejj>. Текст: электронный.

121. *Рябченко, И. В.* Психология совладающего поведения сотрудников ОВД / И. В. Рябченко. Текст: непосредственный // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007. № 2 (29). С. 59–61.

122. *Самопознание*: путеводитель по тренингам. URL: <http://samopoznanie.ru/trainings>. Текст: электронный.

123. *Селье, Г.* Концепция стресса. Как мы ее представляем в 1976 году / Г. Селье. Текст: непосредственный // Новое о гормонах и механизме их действия: сборник статей / отв. ред. Р. Е. Кавецкий. Киев: Наукова думка, 1977. С. 27–51.

124. *Селье, Г.* Стресс без дистресса: перевод с английского / Г. Селье. Москва: Прогресс, 1979. 125 с. Текст: непосредственный.

125. *Сибирская* психология сегодня: сборник Кемеровского государственного университета / ред. О. П. Бусовикова, Т. Н. Мартынова. URL: <http://psypress.ru/articles/d20407.shtml>. Текст: электронный.

126. *Сидоров, П.* Синдром эмоционального выгорания / П. Сидоров. Текст: непосредственный // Медицинская газета. 2005. № 43. С. 30–35.

127. *Сидоров, П. И.* Синдром эмоционального выгорания у лиц коммуникативных профессий / П. И. Сидоров, А. Г. Соловьев, И. А. Новикова. Текст: непосредственный // Гигиена и санитария. 2008. № 3. С. 29–33.

128. *Синдром профессионального сгорания у педагогов*. URL: [http://www.psy-tilt.ru/statyi/sindrom\\_profsgoraniya\\_pedagogov.htm](http://www.psy-tilt.ru/statyi/sindrom_profsgoraniya_pedagogov.htm). Текст: электронный.

129. *Сирота, Н. А.* Психическая адаптация к требованиям социальной среды. Базисные компоненты / Н. А. Сирота, В. М. Ялтонский. Текст: электронный // Медицинская психология: информационный портал. URL: <http://www.medpsy.ru/library/library080.php>.

130. *Скугаревская, М. М.* Синдром эмоционального выгорания / М. М. Скугаревская. Текст: непосредственный // Медицинские новости. 2002. № 7. С. 33–37.

131. *Словарь иностранных слов*. URL: <http://www.onlinedics.ru/slovar/inyaz.html>. Текст: электронный.

132. *Смелзер, Н.* Социология: перевод с английского / Н. Смелзер. Москва: Феникс, 1994. 688 с. Текст: непосредственный.

133. *Собчик, Л. Н.* Введение в психологию индивидуальности: Теория и практика психодиагностики / Л. Н. Собчик. Москва: Изд-во Ин-та современной политики, 2000. 511 с. Текст: непосредственный.

134. *Современная энциклопедия*. URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc1p/39354>. Текст: электронный.

135. *Сорокин, П. А.* Статьи разных лет / П. А. Сорокин. Москва: Наука, 1994. 560 с. Текст: непосредственный.

136. *Социальные науки и социальное образование* / отв. ред. Г. И. Осадчая. Москва: Изд-во Моск. гос. соц. ун-та, 2004. 345 с. Текст: непосредственный.

137. *Социологический словарь*. URL: <http://www.dslib.net>. Текст: электронный.

138. *Социологический справочник* / под ред. В. И. Воловича. URL: <http://voluntary.ru/dictionary>. Текст: электронный.

139. *Способы совладающего поведения: опросник* / сост. Р. Лазарус. URL: <http://psytests.org/coping/lazarus.html>. Текст: электронный.

140. *Суходольский, Г. В.* О требованиях к психологическому изучению деятельности / Г. В. Суходольский. Текст: непосредственный // Личность и деятельность: сборник статей / под ред. А. А. Крылова. Ленинград: Изд-во полит. лит-ры, 1982. С. 11–20.

141. *Теперкина, М. В.* Способы предупреждения синдрома «эмоционального выгорания» / М. В. Теперкина. Текст: непосредственный // Вестник Московского университета. Сер. 6: Психология. 2006. № 6. С. 35–55.

142. *Толочек, В. А.* Современная психология труда / В. А. Толочек. Санкт-Петербург: Питер, 2005. 479 с. Текст: непосредственный.

143. *Томас, У.* Польский крестьянин в Европе и Америке / У. Томас, Ф. Знанецкий. Текст: непосредственный // Контексты современности – 2: хрестоматия / отв. ред. А. В. Кудрявцев. Казань: Изд-во Каз. гос. ун-та, 1998. С. 134–138.

144. *Топчий, Л. В.* Проблемы формирования профессионального мастерства специалистов по социальной работе / Л. В. Топчий. Текст: непосредственный // Работник социальной службы. 1997. № 1. С. 31–43.

145. *Трунов, Д. Г.* Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д. Г. Трунов. Текст: непосредственный // Журнал практического психолога. 1998. № 8. С. 84–89.

146. *Унарова, Л. Д.* Отклонения в поведении человека и их морфогенез. Поведение человека: социально-философское осмысление / Л. Д. Унарова. URL: <http://www.rae.ru/monographs/172>. Текст: электронный.

147. *Управление персоналом: словарь-справочник.* URL: <http://psyfactor.org/personal/personal17-07.htm>. Текст: электронный.

148. *Федеральная служба государственной статистики.* URL: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/population/trud/itog\\_monitor/zarplata.html](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/trud/itog_monitor/zarplata.html). Текст: электронный.

149. *Филатова, Е. В.* Теория социальной работы / Е. В. Филатова. URL: [http://www.studmed.ru/view/filatova-ev-teoriya-socialnoy-raboty\\_03c82d052cc.html](http://www.studmed.ru/view/filatova-ev-teoriya-socialnoy-raboty_03c82d052cc.html). Текст: электронный.

150. *Фирсов, М. В.* Теория социальной работы: учебное пособие для вузов / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. Москва: Акад. проект, 2007. 512 с. Текст: непосредственный.

151. *Форманюк, Т. В.* Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк. Текст: электронный // Вопросы психологии. 1994. № 6. URL: <http://ebooks.grsu.by/redpsihologia/formanyuk-t-v-sindrom-emotsionalnogo-sgoraniya-kak-pokazatel-professionalnoj-dezadaptatsi-uchitelya.htm>.

152. *Форманюк, Т. В.* Синдром «эмоционального сгорания» учителя / Т. В. Форманюк. Текст: непосредственный // Вопросы психологии. 1994. № 1. С. 58–64.

153. *Фрейдджер, Р.* Теории личности и личностный рост / Р. Фрейдджер, Д. Фэйдимен. Москва: ОЛМА ПРЕСС, 2004. 657 с. Текст: непосредственный.

154. *Фролова, С. В.* Стресс-совладающее поведение подростков в различных социально-психологических ситуациях / С. В. Фролова, Т. В. Сенина. URL: [http://psyjournals.ru/sgu\\_socialpsy/issue/30326\\_full.shtml](http://psyjournals.ru/sgu_socialpsy/issue/30326_full.shtml). Текст: электронный.

155. *Хагуров, Т. А.* Введение в современную девиантологию / Т. А. Хагуров. Ростов-на-Дону: Изд-во Кубан. гос. аграр. ун-та, 2003. 343 с. Текст: непосредственный.

156. *Харитонов, А. Н.* Профилактика эмоционального выгорания / А. Н. Харитонов, М. А. Лаврова. Текст: непосредственный // Медицинская газета. 2005. № 43. С. 29–32.

157. *Хьюз, Э.* Исследование занятий: перевод с английского / Э. Хьюз. Текст: непосредственный // Социология сегодня. Проблемы и перспективы: сборник статей / общ. ред. Г. В. Осипова. Москва: Прогресс, 1965. С. 499–501.

158. *Червякова, Г. А.* Введение в профессию «Социальная работа» / Г. А. Червякова. Москва: Академия, 2012. 192 с. Текст: непосредственный.

159. *Чернисс, К.* Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет / К. Чернисс. URL: <http://edinorog.h1.ru/psimaster/bornout.htm#10>. Текст: электронный.

160. *Чехов, А. П.* Собрание сочинений: в 8 томах / А. П. Чехов. Москва: Правда, 1979. Т. 6. 305 с. Текст: непосредственный.

161. *Шейн, Э.* Организационная культура и лидерство: перевод с английского / Э. Шейн. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 336 с. Текст: непосредственный.

162. *Шульц, И. Г.* Аутогенная тренировка / И. Г. Шульц. Москва: Медицина, 1985. 32 с. Текст: непосредственный.

163. *Щепанская, Т.* Субкультурный подход к профессии / Т. Щепанская. Текст: непосредственный // Антропология профессий: сборник научных статей / под ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярской-Смирновой. Саратов: Центр соц. политики и гендерных исслед.: Научная книга, 2005. С. 50–101.

164. *Экономика и право: словарь-справочник* / авт.-сост. Л. П. Кураков. Москва: Вуз и школа, 2004. 1071 с. Текст: непосредственный.

165. *Эмоциональное выгорание и как с ним бороться.* URL: <http://www.camps.ru/association/children/psycho/psycho-parents/179-jemocionalnoe-vygoranie-i-kak-s-nim-borotsja.html>. Текст: электронный.

166. *Этический кодекс социального работника*. URL: <http://soc-work.ru/>. Текст: электронный.

167. *Ярская-Смирнова, Е. Р.* Профессионализация социальной работы в России / Е. Р. Ярская-Смирнова. Текст: непосредственный // Социологические исследования. 2001. № 5. С. 86–95.

168. *Ясавеев, И. Г.* Социология социальных проблем / И. Г. Ясавеев; под ред. С. А. Ерофеева, Л. Р. Низамовой. 2-е изд., перераб. и доп. Казань: Изд-во Каз. ун-та, 2001. 382 с. Текст: непосредственный.

169. *Akers, R.* Differential association reinforcement theory of criminal behavior / R. Akers, R. Cochran. Text: print // Social Problems. 1966. № 2. P. 7–15.

170. *Balint, M.* Primary love & Psychoanalytic Techniques / M. Balint. New York: Da Capo Press, 1986. 288 p. Text: print.

171. *Beresford, P.* Service users' knowledges and the social construction of social work / P. Beresford, S. Croft. Text: print // Journal of Social Work. 2001. Vol. 1, № 3. P. 295–316.

172. *Billings, A. G.* Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression / A. G. Billings, R. H. Moos // Journal of Personality and Social Psychology. 1984. Vol. 46, № 4. P. 877–891.

173. *Burke, K.* A grammar of motives / K. Burke. Berkeley: University of California Press, 1969. 445 p. Text: print.

174. *Burnout syndrome: burning without fire = Синдром выгорания: горение без огня*. URL: [http://www.job-today.ru/novgorod/issue/s39\\_04\\_2.htm](http://www.job-today.ru/novgorod/issue/s39_04_2.htm). Text: print.

175. *Cloward, R.* Delinquency and opportunity: A theory of delinquent gangs / R. Cloward, L. Ohlin. New York: Free Press, 1960. 220 p. Text: print.

176. *Dominelli, L.* Social work. Theory and practice for a changing profession / L. Dominelli. Cambridge: Polity Press, 2004. URL: <http://eprints.soton.ac.uk/40810/>. Text: electronic.

177. *Downes, D.* Understanding Deviance: A Guide to the Sociology of Crime and Rule-Breaking / D. Downes, P. Rock. Oxford: Oxford University Press, 1998. 374 p. Text: print.

178. *Dubin, R.* Deviant Behavior and Social Structure: Continuity in Social Theory / R. Dubin. Text: print // American Sociological Review. 1959. № 4. P. 147–164.

179. *Durkheim, E.* Professional Ethics and Civic Morals / E. Durkheim. London: Routledge and Kegan Paul, 1957. 29 p. Text: print.

180. *Folkman, S.* An analysis of coping in a middle-age community sample / S. Folkman, R. S. Lazarus. Text: print // *Journal of Health and Social Behavior*. 1980. Vol. 21, № 3. P. 219–239.

181. *Folkman, S.* Coping and emotion / S. Folkman, R. S. Lazarus. Text: print // *Stress and Coping: an Anthology* / ed. by A. Monat, R. S. Lazarus. New York: Columbia University Press, 1991. P. 207–227.

182. *Folkman, S.* Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis / S. Folkman. Text: print // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1984. Vol. 46, № 4. P. 839–852.

183. *Freudenberger, H. J.* Staff burnout / H. J. Freudenberger. Text: electronic // *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, № 1. P. 159–165. URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract>.

184. *Hirschi, T.* Causes of Delinquency / T. Hirschi. Berkeley: University of California Press, 1969. 503 p. Text: print.

185. *International* definition of Social Work. URL: <http://www.ias-swaiets.org/intemational-definition-of-social-work>. Text: electronic.

186. *Jacobs, P. A.* Agressiv behavior, mental subnormality and the XYY wale / P. A. Jacobs. Text: print // *Nature*. 1965. Vol. 208. P. 1351-1352.

187. *Jones, S.* Models of Professionalism / S. Jones. Text: print // *Learning and Teaching in Social Work* / ed. by M. Yelloy, M. Henkel. London; Bristol: Jessica Kingsley Publishers, 1995. P. 15–33.

188. *Langerock, H.* Professionalism: A Study in Professional Deformation / H. Langerock. Text: electronic // *American Journal of Sociology*. 1915. Vol. 21, № 1. URL: <https://archive.org/details/jstor-2763633>.

189. *Lazarus, R. S.* The concept of coping / R. S. Lazarus, S. Folkman. Text: print // *Stress and Coping: an Anthology* / ed. by A. Monat, R. S. Lazarus. New York: Columbia University Press, 1991. P. 189–206.

190. *Malinowski, B.* The Group and the Individual in Functional Analysis / B. Malinowski. Text: print // *American Journal of Sociology*. 1939. № 44. P. 938–964.

191. *Maslach, C.* History and conceptual specificity of burnout / C. Maslach, W. Schaufeli. Text: print // *Recent Developments in Theory and Research* / ed. by W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. New York: Hemisphere, 1993. P. 44–52.

192. *Mead, G. H.* Mind, self and society / G. H. Mead. Chicago: University of Chicago Press, 1992. 401 p. Text: print.

193. *Merton, R.* Contemporary Social Problems / R. Merton, R. Nisbet. New York: Harcourt, Brace and World, 1966. 300 p. Text: print.

194. *Moderating Effects of Age and Context on the Relationship Between Gender, Sex Role Differences and Coping* / F. Blanchard-Fields, L. Sulsky, S. Robinson Whelen [et al.]. Text: print // *Sex Roles*. 1991. Vol. 25, № 11–12. P. 645–660.

195. *Sellin, T.* Culture conflict and crime / T. Sellin. New York: Social science research council report, 1938. 205 p. Text: print.

196. *Shek, D. T. L.* Reliance On Self or Seeking Help From Others: Gender Differences in the Locus of Coping in Chinese Working Parents / D. T. L. Shek. Text: print // *The Journal of Psychology*. 1992. Vol. 126, № 6. P. 671–678.

197. *Smith, R. E.* Effects of Coping Skills Training on Generalized Self-Efficacy and Locus of Control / R. E. Smith. Text: print // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. Vol. 56, № 2. P. 228–233.

198. *Sociology. Progress of a Decade* / ed. by M. Lipset, N. J. Smelser. New York: Prentice-Hall, 1961. 635 p. Text: print.

199. *Soderfeldt, M.* Burnout in Social Work / M. Soderfeldt, B. Soderfeldt, L. Warg. Text: print // *Social Work*. 1995. Vol. 40, № 5. P. 638–646.

200. *Spencer, S. W.* The administrative process in social welfare agency / S. W. Spencer. Text: print // *Social welfare administration* / ed. by E. W. Reed. New York: Columbia University Press, 1961. P. 24–25.

201. *Tannenbaum, F.* Crime and the community / F. Tannenbaum. New York: Columbia University Press, 1938. 477 p. Text: print.

202. *Weber, M.* Theory of Social and Economic Organization / M. Weber. URL: <http://taodesigns.tripod.com/weber/weber47.html>. Text: electronic.