

АКМЕОЛОГИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Acmeology of security of professional activity

УДК 159.9, 364.08, 316.6

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ ЛИЧНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Куприянов Роман Владимирович, кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры социальной работы, педагогики и психологии, Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ); ул. К. Маркса, 68, Казань, Республика Татарстан, Россия, 420015; e-mail: kroman1@mail.ru

Валеева Наиля Шаукатовна, доктор педагогических наук, профессор, заведующая кафедрой социальной работы, педагогики и психологии, факультет социотехнических систем, Казанский национальный исследовательский технологический университет; ул. К. Маркса, 68, Казань, Республика Татарстан, Россия, 420015; e-mail: vnaila53@mail.ru

Быковская Надежда Владимировна, студентка, кафедра социальной работы, педагогики и психологии, факультет социотехнических систем, Казанский национальный исследовательский технологический университет; ул. К. Маркса, 68, Казань, Республика Татарстан, Россия, 420015

АННОТАЦИЯ

Особенности профессиональной деформации личности социального работника. Специфика изменения индивидуально-психологических особенностей личности в зависимости от стажа работы по специальности. Комплексный подход к изучению профессиональной деформации личности. Сферы проявления профессиональной деформации. Анализ интенсивности деформации личности. Направления для разработки системы скрининга профессиональной деформации в трудовом коллективе.

Ключевые слова: социальная работа, профессиональная деформация личности, эмоциональное выгорание, стресс.

ВВЕДЕНИЕ

Всякая профессиональная деятельность оказывает влияние на развитие личности. Успехи в освоении профессии, достижения в процессе работы, повышение квалификации, в сочетании с личностным развитием, побуждают высокую профессиональную активность личности, совершенствуют систему знаний и опыта, ведут к повышению эффективности и результативности труда. Профессиональная деятельность способствует становлению личности [1].

Однако не все изменения личности под влиянием выполняемой профессиональной деятельности носят благоприятный характер. Темп жизни задаёт высокие требования к способности адаптироваться, поэтому специалист по социальной работе должен обладать большим числом знаний, умений и навыков. Соединяясь с негативными профессиональными и непрофессиональными факторами, а также с глобальными проблемами, деятельность социального работника зачастую приводит к возникновению профессионального стресса, эмоционального выгорания, профессиональной деформации. Понятие «профес-

сиональная деформация» ввёл П.А. Сорокин для обозначения негативного воздействия профессиональной деятельности на человека. Он писал: «Существование такой деформации не подлежит сомнению. Профессиональная работа волей-неволей заставляет человеческий организм приспособляться, “приноравливаться” к ней» [14, с. 335–336]. Таким образом, профессиональную деформацию можно рассматривать как результат процесса адаптации индивида к той профессиональной деятельности, которую он регулярно выполняет, при этом изменения могут быть не только соматическими, но и психологическими.

ФЕНОМЕН ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ ЛИЧНОСТИ

В данной статье профессиональная деформация личности рассматривается с психологической точки зрения. Мы придерживаемся определения, предложенного Л.С. Поляковой: «Профессиональная деформация – это деструктивные изменения личности в процессе выполнения деятельности» [12, с.11]. Такие изменения носят весьма устойчивый характер, ибо изменения происходят в личности. Изменяются не только цели, мотивы, состояния, чувства, но и свойства характера человека. Особенность феномена в том, что явление профессиональной деформации выходит за рамки профессиональной деятельности и проявляется в повседневной жизни специалиста, когда человек начинает вести себя в нетрудовых ситуациях в соответствии со своей профессиональной ролью.

Характер изменений при профессиональной деформации может быть различным, их подразделяют на позитивные и негативные последствия для профессиональной деятельности и жизни человека [9]. В первом случае эти изменения отождествляют с личностным ростом, и они могут проявляться как более глубокое осознание себя, улучшение профессиональных качеств, рост познавательной активности, появление новых форм самореализации. Негативные последствия связаны со снижением эффективности труда и удовлетворённости им. Примером таких изменений личности могут послужить появление и усиление таких личностных черт, как повышенная тревожность, агрессивность, цинизм, снижение самооценки, деперсонализация. Опасность негативных последствий профессиональной деформации в том, что даже при малой их степени ухудшается функциональное состояние организма, снижается эффективность профессиональной деятельности и затрудняется профессиональный рост.

Анализ научной литературы свидетельствует, что проявления деформации потенциально заложены во всякой профессиональной деятельности, но наиболее подвержены развитию профессиональной деформации профессии, относящиеся к категории «человек – человек». Имеется большое количество исследований, которые направлены на изучение проявлений профессиональной деформации у специалистов в педагогической (А.Н. Ткачёва, Н.В. Прокопцева, О.Б. Полякова, И.В. Холоднова и др.), юридической (В.Н. Корнеев; К.Р. Такасаева, Ю.В. Стригуненко и др.) сферах, у сотрудников правоохранительных органов (М.В. Емельянова), а также у госслужащих (А.Ю. Казакова) и специалистов миграционной службы (Ю.Н. Казаков, С.Е. Соловьянов). Исследования, относящиеся к сфере социальной работы, акцентируются, прежде всего, на эмоциональном выгорании (О.В. Крапивина, Н.В. Мушастая, Ю.М. Кузьмина и др.), причём исследователи зачастую отождествляют профессиональную деформацию личности и эмоциональное выгорание [2]. Между тем профессиональная деформация отличается от синдрома эмоционального выгорания, который рассматривается нами как одна из форм проявления профессиональной деформации. Данный синдром ведёт к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека, а не к изменениям самой личности. Поэтому понятие «профессиональная деформация личности» более широкое, нежели «эмоциональное выгорание», и включает в себя всё разнообразие проявлений личности работника.

Актуальность исследования проблемы обусловлена тем, что при недостатке научных исследований в области профессиональной деформации существует необходимость в профилактике и коррекции профессиональной деформации у профессионалов. Несмотря на имеющийся опыт по профессиональной деформации личности, однозначных под-

ходов к её изучению не разработано. Анализ научной литературы свидетельствует, что комплексного исследования профессиональной деформации у социальных работников не проводилось.

Профессиональная деформация – сложный, комплексный феномен. Она может проявляться на различных уровнях психики и поведения человека. Анализ литературных источников позволил нам выделить несколько сфер проявления профессиональной деформации:

- в психических состояниях;
- в когнитивных процессах;
- в изменении индивидуально-психологических качеств личности;
- в изменении самосознания;
- в устойчивых изменениях в поведении и общении.

Цель нашего исследования – комплексное изучение специфики профессиональной деформации личности социального работника для оценки влияния этого феномена на различные компоненты личности. Анализ литературы позволил выдвинуть *гипотезу*: интенсивность изменений личности при профессиональной деформации связана со сферой её проявления. Для доказательства мы провели комплексное исследование профессиональной деформации личности социального работника.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Для изучения профессиональной деформации мы разработали анкету, включающую 21 шкалу и выявляющую следующие психологические характеристики:

- самочувствие,
- активность,
- настроение,
- эмоциональное истощение,
- деперсонализация,
- редукция личных достижений,
- немотивированная тревожность,
- самооценка,
- цинизм,
- агрессивность,
- враждебность,
- эмпатия,
- внимание,
- память,
- мышление,
- восприятие,
- стрессовый образ жизни,
- зависимость,
- общительность,
- принятие борьбы,
- коммуникативный контроль.

В основу анкеты была положена следующая батарея тестов:

- Методика «Самочувствие, активность, настроение», авторы В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай и М.П. Мирошников [12, с.76];
- Опросник для оценки эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон) в адаптации Н.Е. Водопьяновой [12, с. 22];
- Методика, направленная на выявление немотивированной тревожности (В.В. Бойко) [9, с. 73–75];
- Методика «Экспресс-диагностика уровня самооценки», разработанная Н.П. Фетишкиным, В.В. Козловым, Г.М. Мануйловым [9, с. 89–90];

- Методика «Диагностика враждебности по шкале Кука-Медлей» [10, с. 105];
- Методика, направленная на изучение альтруистических мотивов, и коммуникативных особенностей личности, авторы А. Меграбян и Н. Эпштейн [10, с. 194];
- Методика «Q-сортировка: диагностика основных тенденций поведения в реальной группе» В. Стефансона [12, с. 196];
- Бостонский тест анализа стиля жизни, разработанный исследователями Медицинского центра Университета Бостона (Lyle H. Miller, AlmaDellSmith) [9, с. 109–111];
- Методика, направленная на изучение коммуникативного контроля – способности человека управлять своими эмоциями, речью при общении с другими людьми, автор М. Снайлер [5, с. 292].

Кроме того, в анкете были использованы шкалы самооценки когнитивных процессов (внимания, памяти, мышления, восприятия). Эти шкалы представляют собой набор пар противоположных характеристик, где на основе 7-балльной шкалы респондент оценивает степень выраженности у себя тех или иных особенностей когнитивных процессов.

С помощью анкеты было проведено исследование профессиональной деформации личности социального работника. Анкетирование проводилось в отделе социальной защиты г. Казани, в центре дневного пребывания для детей группы риска Авиастроительного района г. Казани и в социальной сети «ВКонтакте». В отделе социальной защиты и центре дневного пребывания специалистам по социальной работе были розданы анкеты, проведены инструкции по правилам её заполнения. В социальной сети «ВКонтакте» был произведён поиск респондентов путём ввода в категории «Работа» – «Должность» параметра «Специалист по социальной работе». Было разослано 260 анкет, 33 из них были заполнены и отвечали требованиям анкетирования. В исследовании приняли участие 50 человек в возрасте от 22 до 49 лет из более чем 30 городов России, средний возраст респондентов – 30 лет. Большинство испытуемых женщины, их 86 %. Средний показатель общего опыта работы составляет 7,9 года, средний стаж работы специалистом по социальной работе – 4,1 года. Статистический анализ результатов исследования показал, что нет отличий между анкетами, розданными лично и разосланными в сети Интернет, поэтому в дальнейшем все выводы касаются общей выборки исследования независимо от способа заполнения анкет.

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Интерпретация результатов проводилась на основании сравнения средних значений в исследуемой группе. Большинство полученных данных имеют значения в рамках нормы. Результаты исследования показали, что отличительная черта в психологическом портрете социального работника – высокий уровень эмпатии. Её наличие у специалистов по социальной работе, на наш взгляд, не случайно. Высокий уровень эмпатии свидетельствует о её роли в профессиональной деятельности социального работника. Чтобы эффективно оказать помощь клиенту, важно понять не только самого клиента в целом, но и его проблемы, состояние и поведение. Возможно, это связано с тем, что данную профессию выбирают люди с повышенной альтруистической установкой личности, и в процессе деятельности эта установка принимает устойчивую форму. Этот вывод подтверждается тем, что эмпатия мало зависит от стажа работы и в целом находится на высоком уровне для всей выборки. Следовательно, в профессиональной деятельности социального работника эмпатия – профессионально важное качество, и в данном случае присутствует своеобразный «профессиональный отбор», о котором говорил П.А. Сорокин. «Это явление состоит в том, что в ряде профессий, чтобы попасть в члены профессиональной группы, индивиды должны обладать определёнными соматическими признаками или быть свободными от других» [14, с. 335–336]. В данном случае речь идёт не о соматических признаках индивида, а о психологических особенностях личности.

Чтобы выявить характеристики, наиболее изменяющиеся с увеличением опыта работы, выборка была разбита на три группы:

- опыт работы по специальности – два года и меньше;
- опыт работы более двух лет и меньше пяти;
- опыт работы – пять лет и больше.

Далее в исследовании участвовали первая ($n = 19$) и третья ($n = 19$) группы. Такое разделение не случайно. «После пяти лет работы, на завершающей стадии первичной профессионализации, наступает кризис профессионального становления», – отмечает Э.Ф. Зеер [3, с. 197]. Наше предположение заключалось в том, что профессиональный кризис может привести к устойчивым изменениям в личности работника. Для обоснования эмпирических выводов был использован метод углового преобразования Фишера [13].

Результаты исследования показали, что с увеличением продолжительности работы в социальной сфере происходят следующие изменения в личности и поведении работника: повышается немотивированная тревожность, происходит деперсонализация, наступает ухудшение самочувствия, продуктивности мышления. В меньшей степени снижаются активность, внимание, возрастает эмоциональное истощение. Показатели «настроение», «принятие борьбы», «самооценка памяти», «цинизм», «враждебность», «общительность», «эмпатия», «стрессовый образ жизни», «зависимость» с увеличением стажа работы изменились незначительно. Почти не изменяются самооценка восприятия, редукция личных достижений, самооценка, коммуникативный контроль и агрессивность. Следует отметить, что различия по 18 характеристикам из 21 имеют статистически значимый характер, все они представлены в табл. 1.

Изменения некоторых показателей носят не только количественный, но и качественный характер. Было выявлено, что средние значения шкал «эмоциональное истощение» и «деперсонализация» в группе с опытом работы более пяти лет увеличились в сравнении с группой, где стаж работы менее двух лет, со среднего до высокого уровня. Это означает, что в процессе профессиональной деятельности происходит негативное изменение данных психологических показателей. Также были отмечены качественные изменения по шкалам «самочувствие» и «настроение». Показатели по ним снизились с высокого уровня (стаж работы до двух лет) до значения «выше среднего» (стаж работы более пяти лет).

Таким образом, можно сделать вывод, что после пяти лет работы профессиональная деформация в наибольшей степени проявляется в повышении немотивированной тревожности, в возникновении эффекта деперсонализации (данный параметр хорошо согласуется с результатами, полученными О.Б. Поляковой [11]), в ухудшении самочувствия, снижении самооценки и продуктивности мышления. В некоторых случаях можно наблюдать снижение активности, ухудшение внимания и появление феномена эмоционального истощения. Выявленные изменения личности социального работника аналогичны симптомам хронического стресса. Можно предположить, что в данном случае источником, вызывающим профессиональную деформацию личности, является состояние стресса [7]. Эти данные подтверждаются мнением Ю.Н. Казакова и С.Е. Соловьянова, которые называют стрессовое состояние и отсутствие навыков саморегуляции одним из факторов, вызывающих профессиональные деформации сотрудников миграционной службы [4].

Для оценки динамики изменений по сферам проявления профессиональной деформации выявленные психологические характеристики были объединены в группы (см. табл. 2). После группирования мы высчитали средние значения изменений в целом по каждой группе. Расчёт осуществлялся по следующей формуле:

$$\text{Ср. значение по группе} = \frac{\sum_{i=0}^n |x_{\text{Стаж работы менее двух лет}} - x_{\text{Стаж работы более пяти лет}}|}{n}$$

где x – значение психологического параметра;

n – количество параметров в группе.

Таким образом, согласно данной формуле, учитывалось изменение каждого параметра независимо от его направления. Поэтому средние значения по группе показывают степень изменения в целом данной группы.

**Средние значения показателей проявления профессиональной деформации
для групп социальных работников с разным стажем работы**

Характеристики	Стаж работы менее двух лет, (n=19), балл	Стаж работы более пяти лет, (n=19), балл	Уровень значимости различий (рФиш)
Самочувствие	0,82	0,71	$p \leq 0,01$
Активность	0,78	0,69	$p \leq 0,01$
Настроение	0,88	0,80	$p \leq 0,01$
Эмоциональное истощение	0,40	0,49	$p \leq 0,05$
Деперсонализация	0,29	0,40	$p \leq 0,01$
Редукция личных достижений	0,66	0,63	$p \leq 0,05$
Немотивированная тревожность	0,28	0,38	$p \leq 0,05$
Самооценка	0,38	0,36	$p \leq 0,05$
Цинизм	0,73	0,77	$p \leq 0,05$
Враждебность	0,69	0,73	$p \leq 0,05$
Эмпатия	0,96	0,93	$p \leq 0,05$
Внимание	0,82	0,73	$p \leq 0,05$
Память	0,79	0,72	$p \leq 0,05$
Мышление	0,89	0,79	$p \leq 0,01$
Стрессовый образ жизни	0,26	0,29	$p \leq 0,01$
Зависимость	0,56	0,59	$p \leq 0,01$
Общительность	0,64	0,60	$p \leq 0,05$
Принятие борьбы	0,46	0,37	$p \leq 0,01$

Как видно из табл. 2, наиболее сильные изменения происходят в области психических состояний: ухудшаются самочувствие и настроение, нарастает эмоциональное истощение. Следующими по величине изменений идут когнитивные процессы: внимание, память, мышление, затем поведение и общение, и заключают список изменений качества личности и самосознание. Это позволяет нам выдвинуть следующую гипотезу. Развитие профессиональной деформации личности идёт в следующем порядке: сначала меняются доминирующие психические состояния как наиболее подвижные компоненты психики, затем происходят изменения в когнитивной сфере, потом изменения появляются в поведении и общении и наименьшие изменения происходят в индивидуально-психологических качествах личности и её самосознании как наиболее устойчивых компонентах личности (рис. 1).

Интенсивность изменений при профессиональной деформации личности в зависимости от сферы её проявления

Сфера проявления профессиональной деформации	Психологические параметры	Средние значения изменений по группе, балл
Психические состояния	Самочувствие	0,093
	Настроение	
	Эмоциональное истощение	
Когнитивные процессы	Внимание	0,087
	Память	
	Мышление	
Поведение и общение	Деперсонализация	0,065
	Активность	
	Стрессовый образ жизни	
	Зависимость	
	Общительность	
	Принятие борьбы	
Качества личности	Немотивированная тревожность	0,053
	Цинизм	
	Враждебность	
	Эмпатия	
Самосознание	Редукция личных достижений	0,025
	Самооценка	

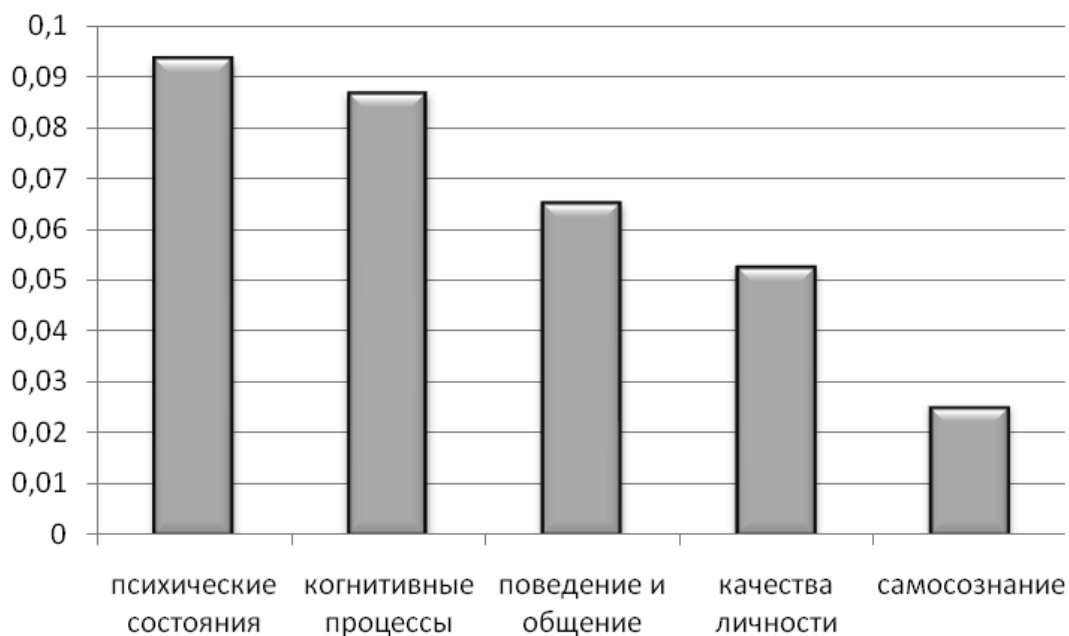


Рис. 1. Динамика изменений по сферам проявления профессиональной деформации личности у социальных работников

Исходя из выдвинутой гипотезы, при разработке системы скрининга профессиональной деформации в трудовом коллективе особое внимание следует уделять доминирующим психическим состояниям работников, так как именно они быстрее всего меняются в ходе развития профессиональной деформации. Ухудшение когнитивных процессов и, как следствие, производительности труда может служить вторым критерием выявления на ранней стадии процессов профессиональной деформации. Выявление изменений, ещё не приведших к устойчивым изменениям в поведении и характере социальных работников, может повысить эффективность профилактических мероприятий.

ВЫВОДЫ

Предложен комплексный подход к изучению профессиональной деформации личности. Выявлены психологические характеристики личности, подверженные профессиональной деформации у социальных работников. Высказана гипотеза о динамике изменений по сферам проявления профессиональной деформации личности у социальных работников. Полученные данные коррелируют с результатами исследования эмоционального выгорания социальных работников Ю.М. Кузьминой [6].

Результаты исследования могут быть использованы для разработки методик по ранней диагностике профессиональной деформации личности социального работника и мероприятий по её профилактике. Профилактика профессиональной деформации, по нашему мнению, должна носить комплексный характер и включать мероприятия, связанные со всеми сферами личности социального работника. Такие мероприятия должны содержать меры как психологического, так и организационно-управленческого, воспитательного характера. В основе этих мероприятий может лежать функционально-деятельностный подход [15], согласно которому необходимо проанализировать источники и факторы профессиональной деформации личности при выполнении каждой функции социальной работы.

ЛИТЕРАТУРА

- [1]. *Деркач А.А.* Роль организационной среды в становлении личности профессионала // *Акмеология*. 2011. № 3. С. 8–18.
- [2]. *Емельянова М.В.* Профессиональные деформации личности сотрудников правоохранительных органов // *Акмеология*. 2012. № 4. С. 103–104.
- [3]. *Зеер Э.Ф.* Психология профессионального развития. – М.: Академия, 2006.
- [4]. *Казаков Ю.Н., Соловьянов С.Е.* Кризисные ситуации и профессиональные деформации личности сотрудников федеральной миграционной службы // *Акмеология*. 2010. № 3. С. 36–43.
- [5]. *Карелин А.А.* Большая энциклопедия психологических тестов. – М., 2007.
- [6]. *Кузьмина Ю.М.* Проблема профессиональной деформации специалистов социальной работы. *Вестник Казанского технологического университета*. 2006. № 5. С. 135–140.
- [7]. *Куприянов Р.В., Жданов Р.И.* Стресс и аллостаз: проблемы, перспективы и взаимосвязь // *Журнал высшей нервной деятельности им. И.П. Павлова*. 2014. Т. 64. № 1. С. 21–31.
- [8]. *Куприянов Р.В., Кузьмина Ю.М.* Профессиональный стресс в деятельности специалиста социальной сферы: теория и практика. – Казань, 2009.
- [9]. *Куприянов Р.В., Кузьмина Ю.М.* Психодиагностика стресса. – Казань: КНИТУ, 2012.
- [10]. *Лабунская В.А., Менджерщицкая К.А., Бреус Е.Д.* Психология затруднённого общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. – М., 2001.
- [11]. *Полякова О.Б.* Деперсонализация как составляющая профессиональных деформаций личности и акмеологическая проблема. *Акмеология*. 2009. № 4. С. 44–53.
- [12]. *Полякова О.Б.* Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности. М.: Московский психолого-социальный институт, 2008.
- [13]. *Сидоренко Е.В.* Методы математической обработки в психологии. – СПб.: Речь, 2003.
- [14]. *Сорокин П.А.* Общедоступный учебник социологии. Статьи разных лет. – М.: Наука, 1994.

[15]. Шакуров Р.Х., Валева Н.Ш., Куприянов Р.В. Иерархическая модель функций социального работника // Вестник Казанского технологического университета. 2009. № 4. С. 363–369.

PROFESSIONAL DEFORMATION OF A SOCIAL WORKER

Roman V. Kupriyanov, Associate Professor, Chair of Social Work, Pedagogy and Psychology Kazan National Research Technological University, 68, Karl Marx St., Kazan, Russian Federation, 420015; e-mail: kroman1@mail.ru

Nailia Sh. Valeeva, Professor, Doctor of Pedagogics Chair of Social Work, Pedagogy and Psychology Kazan National Research Technological University, 68, Karl Marx St., Kazan, Russian Federation, 420015; e-mail: vnaila53@mail.ru

Nadezhda V. Bykovskaya, Student of Kazan National Research Technological University, 68, Karl Marx St., Kazan, Russian Federation, 420015

ABSTRACT

The article discusses the features of professional deformation of a social worker. The specificity of changes of individual psychological characteristics of a social worker, depending on the length of service and experience of professional work is identified. A complex approach to the study of professional deformation of a social worker is suggested. Spheres of professional deformation display are distinguished; analysis of the intensity of the deformation process of an individual in every sphere is carried out. Directions for the development of professional deformation screening system of the working people are suggested.

Keywords: social work, professional deformation, burnout, stress.

REFERENCES

- [1]. *Derkach A.A.* Rol' organizacionnoj sredy v stanovlenii lichnosti professionala // *Akmeologiya*. 2011. № 3. S. 8–18.
- [2]. *Emel'yanova M.V.* Professional'nye deformacii lichnosti sotrudnikov pravooxranitel'nyx organov // *Akmeologiya*. 2012. № 4. S. 103–104.
- [3]. *Zeer Eh.F.* Psixologiya professional'nogo razvitiya. M.: Akademiya, 2006.
- [4]. *Kazakov Yu.N., Solov'yanov S.E.* Krizisnye situacii i professional'nye deformacii lichnosti sotrudnikov federal'noj migracionnoj sluzhby// *Akmeologiya*. 2010. № 3. S. 36–43.
- [5]. *Karelin A.A.* Bol'shaya ehnciklopediya psixologicheskix testov. M., 2007.
- [6]. *Kuz'mina Yu.M.* Problema professional'noj deformacii specialistov social'noj raboty. *Vestnik Kazanskogo texnologicheskogo universiteta*. 2006. № 5. S. 135–140.
- [7]. *Kupriyanov R.V., Zhdanov R.I.* Stress i allostaz: problemy, perspektivy i vzaimosvyaz'. *Zhurnal vysshej nervnoj deyatel'nosti im. I.P. Pavlova*, 2014. T. 64. 1. S. 21–31.
- [8]. *Kupriyanov R.V., Kuz'mina Yu.M.* Professional'nyj stress v deyatel'nosti specialista social'noj sfery: teoriya i praktika. Kazan', 2009.
- [9]. *Kupriyanov R.V., Kuz'mina Yu.M.* Psixodiagnostika stressa. Kazan': KNITU, 2012.
- [10]. *Labunskaya V.A., Mendzherickaya K.A., Breus E.D.* Psixologiya zatrudnennogo obshheniya: Teoriya. Metody. Diagnostika. Korrekciya. M., 2001.
- [11]. *Polyakova O.B.* Depersonalizaciya kak sostavlyayushhaya professional'nyh deformacij lichnosti i akmeologicheskaya problema// *Akmeologiya*. 2009. № 4. S. 44–53.
- [12]. *Polyakova O.B.* Psixigiena i profilaktika professional'nyh deformacij lichnosti. M.: Moskovskij psixologo-social'nyj institut, 2008.
- [13]. *Sidorenko E.V.* Metody matematicheskoy obrabotki v psixologii. SPb.: Rech', 2003.
- [14]. *Sorokin P.A.* Obshhedostupnyj uchebnyk sociologii. Stat'i raznyh let. M.: Nauka, 1994.
- [15]. *Shakurov R.X., Valeeva N.Sh., Kupriyanov R.V.* Ierarxicheskaya model' funkciy social'nogo rabotnika // *Vestnik Kazanskogo texnologicheskogo universiteta*. 2009. № 4. S. 363–369.