

Базарова Аюна Викторовна

кандидат социологических наук,
доцент кафедры «Социальные технологии»
Восточно-Сибирского государственного
университета технологий и управления,
главный специалист учебно-методического отдела
АУСО «Улан-Удэнский комплексный центр
социального обслуживания населения «Доверие»»

Осохеева Бальжима Раднажаповна

кандидат социологических наук, старший
преподаватель кафедры «Социальные технологии»
Восточно-Сибирского государственного
университета технологий и управления

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
И СОЦИАЛЬНОЕ САМОЧУВСТВИЕ
РАБОТНИКОВ НЕСТАЦИОНАРНОГО
ОТДЕЛЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ (ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
В АУСО «УЛАН-УДЭНСКИЙ
КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ «ДОВЕРИЕ»»)**

Bazarova Ayuna Viktorovna

PhD in Social Science, Associate Professor,
Social Technologies Department,
East Siberia State University of
Technology and Management,
Chief Specialist, Curriculum
and Instruction Department,
Ulan-Ude Integrated Social Services Center Doverie

Osokheeva Balzhima Radnazhapovna

PhD in Social Science, Senior Lecturer,
Social Technologies Department,
East Siberia State University of
Technology and Management

**THE PROFESSIONAL
AND SOCIAL WELL-BEING OF
HOME-CARE UNIT
EMPLOYEES (ACCORDING
TO THE RESULTS OF
SOCIOLOGICAL RESEARCH
IN ULAN-UDE INTEGRATED
SOCIAL SERVICES
CENTER DOVERIE)**

Аннотация:

В статье представлены результаты социологического исследования профессионального самочувствия работников нестационарного отделения учреждения социального обслуживания пожилых, престарелых и инвалидов. Актуальность изучения проблемы профессионального самочувствия обусловлена необходимостью повышения эффективности социальной работы и обеспечения качества предоставляемых социальных услуг. Профессиональное самочувствие – это комплексная характеристика, отражающая осознание и оценку работником своего профессионального статуса, престижа деятельности, анализ себя как члена коллектива и организации в целом, а также показатели успешности своего труда. Основными параметрами профессионального самочувствия социальных работников являются: отношения в коллективе, в том числе с руководством, справедливое вознаграждение за труд, условия труда и состояние рабочего места, возможность профессионального роста и карьеры, правовая и социальная защищенность. По результатам проведенного авторами социологического исследования были выявлены проблемы в деятельности работников, профессиональные риски, влияющие на их здоровье и эффективность работы. В качестве главных направлений в улучшении профессионального самочувствия социальных работников надомного социального обслуживания предлагается профессиональное обучение, переподготовка и повышение квалификации.

Ключевые слова:

социальная работа с пожилыми и инвалидами, нестационарное социальное обслуживание, профессиональное самочувствие, социальное самочувствие, факторы профессионального самочувствия, условия профессионального самочувствия, центр социального обслуживания населения.

Summary:

The research presents the results of a sociological survey of the professional well-being of home-care unit employees providing social services to elderly, aged and disabled people. It is relevant to study the professional well-being issues due to the need to render better social services. Professional well-being is a comprehensive feature reflecting the realization and evaluation of the professional status by an employee, the analysis of himself as a member of group and organization as a whole, and his progress at work. The basic indicators of the professional well-being of social workers imply employee relations, including the relationship with leaders, fair remuneration for work performed, working conditions and workplace, opportunities for professional growth and career development, legal and social protection. To assess the professional and social well-being of social workers, the authors carried out a social research, which revealed constraints faced by employees, occupational risks affected their health and efficiency. Vocational training, refresher training and proficiency enhancement are reviewed as the major ways of improving the professional well-being of home-care unit employees.

Keywords:

social work with elderly and disabled people, home-care social service, professional well-being, social well-being, factors of professional well-being, conditions of professional well-being, social services center.

Социальная работа в России как профессия была законодательно закреплена в 1991 г., когда Единый тарифно-квалификационный справочник должностей и профессий был дополнен новым видом деятельности. Сегодня реализация социальной работы затрудняется в силу ряда причин. Во-первых, она выступает как вторичная сфера занятости, во-вторых, воспринимается как «женская» профессия, функции которой зачастую выполняют женщины – работники старших возрастных групп. В-третьих, профессиональное самочувствие работников часто становится второстепенным, малозначимым в списке задач социального управления. Сверхурочная работа, большое количество клиентов, их возрастные и психологические особенности, ответственность, наблюдение за негативными сторонами жизни, трудности в оказании реальной помощи клиенту и невысокий престиж данной профессии в обществе, низкая заработная плата – вот основные причины, актуализирующие исследования профессионального самочувствия представителей данной профессии. Кроме того, важность изучения вопросов профессионального самочувствия обусловлена необходимостью повышения качества социальных услуг и их индивидуализацией. В статье представлены результаты социологического исследования профессионального и социального самочувствия социальных работников нестационарных отделений социального обслуживания населения.

Понятие «социальное самочувствие» в рамках данной статьи может быть определено как восприятие и оценка индивидом своего социального благополучия, уровня и качества жизни, степени удовлетворения потребностей, реализации жизненных планов и видение своего будущего. А профессиональное самочувствие – это характеристика, в интегральном виде отражающая профессиональный статус работника, его осознание и оценку, результат идентификации себя как члена коллектива и организации, а также успешности своего труда.

Анализ научных источников позволяет сделать вывод о том, что на профессиональное и социальное самочувствие работников влияют такие показатели, как отношения в коллективе, в том числе с руководством, справедливое вознаграждение за труд, условия труда и состояние рабочего места, возможность профессионального роста, правовая и социальная защищенность. Все указанные параметры анализируются в нашем исследовании.

Рассматриваемая тема находится в фокусе внимания социологов, философов, историков, экономистов, менеджеров, психологов и медиков. Прежде всего они анализируют теоретические и методологические аспекты социальной работы в России. Среди наиболее известных работ можно назвать сборник трудов «Исторический опыт социальной работы в России» под редакцией Л.В. Бади, «Антология социальной работы», «Социальная работа: история и современность» под редакцией Р.И. Даниловой, «Российская энциклопедия социальной работы» и «Энциклопедия социальной работы» [1].

Учеными рассматриваются различные аспекты деятельности органов социальной защиты населения и социальных служб. Здесь следует указать работы доктора исторических наук, профессора, президента Академии проблем социальной работы, ведущего ученого в разработке теории и практики социальной работы Е.И. Холостовой [2], исследования доктора философских наук, профессора, заведующего кафедрой социологии и социальной работы Московского государственного института сервиса П.Д. Павленка [3].

На сегодняшний день очевидна необходимость обращения к проблеме профессионального самочувствия, предупреждения профессиональных заболеваний и реабилитации специалистов. Конкретные проявления, связанные с возникновением негативных симптомов под влиянием особых условий труда, нашли отражение в работах А. Айелло и Т. Алессо, Л.С. Выготского, Б.В. Зейгарник, В.В. Лебединского, А.Р. Лурии, А.К. Марковой, В.П. Подвойского, С.Я. Рубинштейна, Г.Е. Сухаревой и др. [4].

В связи с тем, что не все социальные работники имеют профильное профессиональное образование, большое значение приобретает совершенствование системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в данной сфере. Кадровая работа как фактор эффективности социального управления, процедуры аттестации, обучения и формирования кадрового резерва в контексте социальной работы, стимулирования персонала социальных учреждений наиболее подробно раскрываются в работах таких авторов, как Д.А. Аширов, А.А. Бабаджанов, Н.К. Ваганов, В.Р. Веснин, А.И. Войтенко, И.С. Ворожейкина, М.Б. Курбатова, М.И. Магура, С.К. Мордовин, В.А. Спивак, Н.А. Чижов и др. [5]. Таким образом, вопросы профессионального самочувствия работников социальной сферы рассматриваются в науке достаточно часто. В то же время мало работ, посвященных изучению специфики деятельности работников в сфере нестационарного социального обслуживания, влияния профессионального самочувствия на качество оказываемых социальных услуг.

Социальное обслуживание на дому – это форма социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, направленная на удовлетворение жизненных потребностей человека путем предоставления комплекса социальных услуг в домашних условиях. К числу надомных социальных услуг, оказываемых работниками учреждения, относятся: организация питания, включая доставку продуктов на дом; содействие в получении медицинской помощи; помощь в приобретении

медикаментов, товаров первой необходимости; помощь в оплате коммунальных услуг, поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями; содействие в получении юридической помощи и иных правовых услуг; другие надомные социальные услуги.

В августе 2010 г. в АУСО «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»» было создано отделение нестационарного обслуживания, которое на сегодняшний день оказывает услуги около 600 клиентам на дому. В 2017 г. для оценки профессионального и социального самочувствия социальных работников данного отделения было проведено социологическое исследование, в котором приняли участие все сотрудники отделения в количестве 50 человек. Предметом исследования было определено профессиональное и социальное самочувствие работников отделения надомного обслуживания и его составляющие: организация и условия труда, уровень профессионализма сотрудников; социальная защищенность; отношения в коллективе; показатели физического здоровья и профилактика заболеваний; профилактика рисков, связанных с профессиональной деятельностью, а также факторов, влияющих на развитие синдрома профессионального выгорания.

Для достижения поставленной цели были использованы следующие методы исследования: анализ справочной и учебной литературы, законодательных актов, замер хронометража рабочего времени, анкетирование.

Первый блок анкеты, включающий вопросы социально-демографического характера, позволил составить социальный портрет сотрудника отделения надомного обслуживания: это женщины старше 50 лет со средне-профессиональным или высшим образованием, с небольшим стажем работы, имеющие детей.

На следующем этапе исследования для изучения параметров рабочего времени сотрудников был использован метод хронометража, основной задачей которого было определение соответствия времени предоставления услуги, утвержденного в стандартах и реально затраченного. При проведении хронометража было выявлено, что услуги предоставляются в соответствии с договором, составленным совместно с клиентами. Кратность предоставления услуг – от 1 до 3 раз в неделю, в среднем – 2 раза. Одним социальным работником обслуживаются от 10 до 13 человек, в том числе 1–2 человека, находящихся на постельном режиме и проживающих в частном секторе, и такое же количество инвалидов-колясочников.

Около трети всего рабочего времени социальный работник затрачивает на выполнение заданий вне дома клиента. Продолжительность передвижений на транспорте и пешком по поручениям подопечных составляет до четверти рабочего времени, 15 % затрачивается на общение с клиентами, 18 – на уборку, 10 – на организационную работу, 2 – на приготовление пищи, оказание санитарно-гигиенических услуг, помощь в передвижении клиентов.

При замере хронометража рабочего времени нужно было выяснить, хватает ли сотруднику времени на предоставление социальных услуг. Результаты анализа показали, что в отведенные рамки укладываются только 16 % опрошенных; укладываются, но не всегда – 41; выполняют услугу, пока не будет сделано все, что нужно, в том числе затрачивая личное время, – 36.

Деятельность социального работника на дому сопряжена с воздействием на него негативных факторов, в основном физической и психологической нагрузки. Это ношение и поднятие тяжестей (продуктов, предметов первой необходимости, дров, воды, уборка снега), средств реабилитации, самих клиентов при гигиенической обработке, мытье, переодевании, замена постельного белья, транспортировка инвалидов-колясочников. На вопрос о проблеме транспортировки инвалида-колясочника при сопровождении его вне дома, в зданиях, необорудованных пандусами, 40 % респондентов ответили, что спускают и поднимают его сами, 34 просят помощи у посторонних людей, у 26 опрошенных таких подопечных нет. При ответе на вопрос о виде используемого транспорта 11 % ответили, что используют трамвай, 56 – маршрутное такси, а 33 – и трамвай, и маршрутное такси (когда требуется пересадка).

Кроме этого, респонденты часто сталкиваются с проблемами внеочередного обслуживания в поликлиниках, отделениях Пенсионного фонда, фонда социального страхования, в банке, на почте и других учреждениях, поскольку их сотрудники либо пренебрегают данным правом социальных работников, либо не информированы о нем. Такие проблемы встречаются в практике большинства опрошенных (75 %). Чаще всего это происходит в медицинских учреждениях, в учреждениях ЖКХ, при посещении сервисных служб.

Указанные проблемы, безусловно, не только создают трудности в выполнении профессиональных обязанностей социальных работников, но и вызывают у них психологическую напряженность. Кроме того, психологическая нагрузка обуславливается утомлением, необходимостью выслушивать негативную информацию о проблемах клиентов и необоснованностью их претензий. Таким образом, условия труда социальных работников отделения надомного обслуживания можно назвать тяжелыми, сопряженными с факторами риска, зачастую приводящими к синдрому профессионального выгорания.

Согласно данным анкетного опроса, основной источник дохода социальных работников – зарплата. При этом 5 % респондентов подрабатывают, 18 получают дополнительный доход в виде

пенсий по возрасту, 3 являются получателями социальных пособий и 3 находят поддержку у родственников. На вопрос об удовлетворенности заработной платой около 40 % работников ответили, что заработная плата их скорее не удовлетворяет, чем удовлетворяет; четверть опрошенных не удовлетворены заработной платой вообще, 30 % затруднились ответить, и только 6 % удовлетворены полностью. Таким образом, мы видим, что материальное стимулирование деятельности специалистов надомного обслуживания недостаточное. В связи с этим респондентам был задан вопрос о моральном поощрении, которое могло бы стать тем механизмом, который смог компенсировать негатив данного обстоятельства. Ответы на вопрос показали, что большинству опрошенных (80 %) важна поддержка и благодарность за свой труд со стороны как клиентов, так и руководства и коллег. К сожалению, в полной мере это ощущает только пятая часть опрошенных. Материальное стимулирование и общественное признание – способы положительного подкрепления деятельности социального работника и профилактики синдрома профессионального выгорания. Несмотря на неудовлетворенность заработной платой, около половины опрошенных не хотели бы менять работу, треть затруднились ответить на данный вопрос и 19 % по возможности сменили бы ее. Чуть более трети респондентов отметили, что работа им нравится, примерно столько же затрудняются определенно охарактеризовать степень ее привлекательности для себя.

Уровень здоровья – важнейший показатель самочувствия социальных работников. Для его оценки респондентам было задано несколько вопросов. 57 % респондентов отметили, что имеют проблемы со здоровьем, 35 – серьезные проблемы со здоровьем, четверть считают себя в основном здоровыми. Большинство опрошенных болеют не чаще, чем один раз в год, 30 % болеет 1–2 раза в полгода, примерно 1 раз в месяц – каждый пятый. Все это говорит о том, что уровень рисков, связанных со здоровьем, у опрошенных достаточно высокий.

Следующий блок вопросов был направлен на изучение содержания и условий труда социальных работников. На вопрос о влиянии условий труда на здоровье более половины из них отметили, что они напрямую влияют на состояние их здоровья. У большинства социальных работников к концу рабочего дня появляется чувство усталости и физического напряжения, каждый третий находится в состоянии психоэмоционального стресса, а 16 % – в унылом настроении и чувствуют упадок сил. На вопрос о необходимости помощи психолога 32 % респондентов ответили, что нуждаются в ней, а остальные хотели бы заниматься с психологом по мере необходимости. Кроме того, опрошенные высказали пожелание о возможности физической разгрузки, создании условий для занятий физкультурой, йогой и т. п. в свободное время, что, безусловно, также помогло бы им справиться со стрессом.

По блоку вопросов о характере отношений в коллективе были получены следующие ответы. Более половины социальных работников устраивают межличностные отношения с коллегами, однако у каждого третьего имеются некоторые разногласия в коллективе. Удовлетворенность сотрудников отношениями с руководителем достаточно высока: респонденты отметили, что руководители оказывают поддержку и ценят их труд.

При ответе на вопрос, что респонденты относят к негативным моментам своей работы, были получены следующие ответы: низкая заработная плата, психологические особенности подопечных и рутина. Психологические особенности пожилых людей, к которым в основном относятся подавленное, минорное настроение, жесткость мышления, жалобы, ослабление памяти, дезориентация в пространстве и во времени, недоверие к окружающим, провоцируют беспокойство, растерянность, страхи, конфликтные ситуации [6]. А если говорить о рутине, то она характеризуется снижением тонуса и восприимчивости работников, ослаблением контроля за профессиональной деятельностью, ухудшением внимания и памяти, стереотипизацией действий, ощущением скуки и потери интереса к работе.

На вопрос о возникновении спорных ситуаций с подопечными 2/3 (66 %) респондентов ответили, что они бывают, но редко, у 27 % не возникают и только у 7 % опрошенных такие ситуации часты. На вопрос о том, каким образом социальные работники разрешают вышеуказанные ситуации, большинство из них ответили, что стараются достигнуть взаимопонимания с клиентом, каждый десятый обращается к руководству с просьбой о прекращении работы с данным клиентом или о смене подопечного, 16 % не предпринимают никаких действий.

Указанные трудности требуют от социального работника достаточных усилий при проявлении эмоциональной устойчивости, компетентности и мотивации. В связи с этим необходима организация системы тренингового обучения навыкам профессионального разрешения конфликтных ситуаций с клиентами старшего возраста и их родственниками.

Поскольку образ жизни напрямую влияет на состояние здоровья человека, следующий вопрос анкеты был нацелен на оценку этого параметра. Одной из важнейших характеристик здорового образа жизни являются позитивное отношение к своей жизни и оптимизм. Большинство респондентов (46 %) не совсем удовлетворены своей жизнью, 38 % – вполне удовлетворены, 16 % – совершенно не удовлетворены. Соответственно, их можно отнести к группе риска по эмоциональному выгоранию и включать в программы по профилактике данного явления.

Подводя итоги исследования, можно сделать следующие выводы.

– Важнейшим фактором профессионального и социального самочувствия социальных работников на дому, напрямую влияющим на качество оказания социальных услуг, являются характер, условия и правильная организация труда, а также его правильное стимулирование.

– Основными проблемами социальных работников, обслуживающих клиентов на дому, являются: 1) нерациональное распределение обслуживаемых клиентов, из-за которых социальным работникам приходится преодолевать большие расстояния от одного клиента к другому; 2) недочеты в организации взаимодействия с учреждениями здравоохранения, пенсионным фондом, МЧС, МФЦ и др.; 3) проблемы методического обеспечения деятельности и обучения социальных работников на дому; 4) нечеткость, обширность и разноплановость функциональных обязанностей.

– Исследование хронометража рабочего времени показало, что времени, отведенного на предоставление услуги, не хватает; обнаружена значительная разница в сторону его увеличения в сравнении с реально затраченным для качественного предоставления этих услуг.

– Низкие социальные гарантии по оплате листа нетрудоспособности вынуждают переносить болезнь «на ногах», что может привести как к осложнениям в состоянии здоровья социального работника, так и инфицированию подопечного.

– В деятельности социального работника существуют высокие риски профессионального выгорания.

Таким образом, результаты исследования показывают, что характер и условия труда как факторы профессионального и социального самочувствия можно оценить как неблагоприятные.

Итак, социальная работа, несомненно, один из специфических видов профессиональной деятельности, характеризующийся повышенным уровнем психологической нагрузки, негативно сказывающейся на профессиональном самочувствии людей. Социальный работник в процессе своей профессиональной деятельности подвержен многим профессиональным рискам, приводящим к стрессовым ситуациям. И особенно это касается работы с такой категорией клиентов, как пожилые люди. Во многих странах именно данное направление в социальной работе считается одним из самых сложных в моральном и психологическом плане. Основными факторами стресса здесь являются физическая и эмоциональная нагрузка, неуверенность в конечном результате своих действий, чувство отчаяния и бессилия из-за невозможности решить проблему клиента. К этим объективным факторам добавляются также субъективные, такие как повышенное чувство ответственности, эмпатия и сострадание.

Результаты проведенного исследования обозначили проблемы в деятельности социальных работников, профессиональные риски, влияющие на здоровье и эффективность их работы. А это значит, что назрела необходимость особого внимания к профессиональному самочувствию работников, снижению действия негативных факторов, влияющих на него, создания системы психологической помощи, совершенствования подготовки и профессионального воспитания для обеспечения успешности работы.

Главными направлениями в улучшении профессионального самочувствия социальных работников надомного социального обслуживания должны стать профессиональное обучение, переподготовка и повышение квалификации, в процессе которых отрабатывались бы коммуникативные навыки, навыки саморегуляции и психологической защиты, а также улучшение условий труда и отдыха, формирование мотивации, повышение заработной платы, обеспечение социальной защищенности, возмещение затрат на услуги связи, транспортные услуги; создание и развитие системы психологической разгрузки, профилактики синдрома профессионального выгорания, улучшение климата в коллективе; предоставление возможности профессионального роста. Все это должно лечь в основу усовершенствованной системы управления учреждением социального обслуживания, что в конечном итоге гарантированно обеспечит повышение эффективности труда социальных работников.

Ссылки:

1. Антология социальной работы : в 5 т. / сост. М.В. Фирсов. М., 1994 ; Исторический опыт социальной работы в России / Л.В. Бада, Л.И. Демина, В.Н. Егшина и др. ; под ред. Л.В. Бади. М., 1994 ; Кунельский Л.Э., Мацковский М.С. Энциклопедия социальной работы : в 3 т. : пер. с англ. М., 1994 ; Российская энциклопедия социальной работы / под общ. ред. д. и. н., проф. Е.И. Холостовой. М., 2016 ; Социальная работа: история и современность (региональный аспект) : коллективная монография / под ред. проф. Р.И. Даниловой. Архангельск, 2007.
2. Словарь-справочник по социальной работе / под ред. Е.И. Холостовой. М., 1998 ; Социальная работа: вопросы и ответы / под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. М., 1997 ; Теория социальной работы / под ред. Л.Г. Гусляковой, Е.И. Холостовой. М., 1997 ; Теория социальной работы / под ред. Е.И. Холостовой. М., 1998.
3. Павленок П.Д. Введение в профессию «Социальная работа» : курс лекций. М., 1998 ; Теория и методика социальной работы / под ред. П.Д. Павленка. М., 1995 ; Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности : учеб. пособие / под ред. П.Д. Павленка. 2-е изд., перераб. и доп. М., 2006.

4. Зейгарник Б.В. Патопсихология : учеб. пособие для студентов вузов. 2-е изд. М., 2003 ; Лурия А.Р. Мозг человека и психические процессы. М., 1970 ; Рубинштейн С.Я. Понятие «характера» в психологии и психиатрии // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. 1979. № 2 ; Aiello A., Alessio T. Psychological Well-Being and Work Engagement among Italian Social Workers: Examining the Mediatonal Role of Job Resources // *Social Work Research*. 2017. No. 41. P. 73–84. <https://doi.org/10.1093/swr/svx005>.
5. Аширов Д.А. Управление персоналом : учеб. пособие. М., 2007 ; Бабаджанов А.А., Ваганов Н.К. Управление социальной сферой. М., 2009 ; Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала : пособие по кадровой работе. М., 2005 ; Ворожейкина И.С. Управление социальным развитием организации. М., 2003 ; Магура М.И. Поиск и отбор персонала. М., 2009 ; Менеджмент социальной работы : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. М., 2001 ; Организация обучения персонала / сост. М.И. Магура, М.Б. Курбатова. М., 2003 ; Социальный менеджмент : учебник / под ред. Д.В. Валового. М., 2010 ; Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом. СПб., 2000 ; Управление социальной сферой : учебник / под ред. В.Э. Гордина. СПб., 2009 ; Чижов Н.А. Кадровые технологии. М., 2000.
6. Effective Social Work with Older People [Электронный ресурс] / B. Kerr, J. Gordon, Ch. MacDonald, K. Stalker // The Scottish Government. URL: <http://www.gov.scot/Resource/Doc/47121/0020809.pdf> (дата обращения: 20.04.2018).

References:

- Aiello, A & Alessio, T 2017, 'Psychological Well-Being and Work Engagement among Italian Social Workers: Examining the Mediatonal Role of Job Resources', *Social Work Research*, no. 41, pp. 73–84. <https://doi.org/10.1093/swr/svx005>.
- Ashirov, DA 2007, *Human resources*, manual Moscow, (in Russian).
- Babadzhanov, AA & Vaganov, NK 2009, *Social management*, Moscow, (in Russian).
- Badya, LV (ed.), Demina, LI, Egoshina, VN (et al.) 1994, *Historical experience of social work in Russia*, Moscow, (in Russian).
- Chizhov, NA 2000, *Personnel technology*, Moscow, (in Russian).
- Danilova, RI (ed.) 2007, *Social work: history and modernity (regional aspect): collective monograph*, Arkhangelsk, (in Russian).
- Firsov, MV (comp.) 1994, *Anthology of social work*, in 5 vols., Moscow, (in Russian).
- Gordin, VE (ed.) 2009, *Social management*, textbook, St. Petersburg, (in Russian).
- Guslyakova, LG & Kholostovaya, EI (eds.) 1997, *Theory of social work*, Moscow, (in Russian).
- Kerr, B, Gordon, J, MacDonald, Ch & Stalker, K 2018, 'Effective Social Work with Older People', *The Scottish Government*, viewed 20 April 2018, <<http://www.gov.scot/Resource/Doc/47121/0020809.pdf>>.
- Kholostovaya, EI (ed.) 1998a, *Reference book on social work*, Moscow, (in Russian).
- Kholostovaya, EI (ed.) 1998b, *Theory of social work*, Moscow, (in Russian).
- Kholostovaya, EI (ed.) 2016, *Russian encyclopedia of social work*, Moscow, (in Russian).
- Komarov, EI & Voitenko, AI (eds.) 2001, *Social work management*, manual, Moscow, (in Russian).
- Kunelsky, LE & Matskovsky, MS 1994, *Encyclopedia of social work*, in 3 vols., Moscow, (in Russian).
- Luria, AR 1970, *The human brain and mental processes*, Moscow, (in Russian).
- Magura, MI 2009, *Personnel sourcing and screening*, Moscow, (in Russian).
- Magura, MI & Kurbatova, MB (comps.) 2003, *Staff training management*, Moscow, (in Russian).
- Panov, AM & Kholostovaya, EI (eds.) 1997, *Social work: questions and answers*, Moscow, (in Russian).
- Pavlenok, PD 1998, *Introduction to the social work as a profession: a course of lectures*, Moscow, (in Russian).
- Pavlenok, PD (ed.) 1995, *Theory and methods of social work*, Moscow, (in Russian).
- Pavlenok, PD (ed.) 2006, *Social work technologies in various fields of life*, manual, 2nd ed., Moscow, (in Russian).
- Rubinshtein, SYa 1979, 'The concept of character in psychology and psychiatry', *Vestnik MGU. Ser. 14. Psikhologiya*, no. 2, (in Russian).
- Spivak, VA 2000, *Organizational behavior and staff management*, St. Petersburg, (in Russian).
- Valovoy, DV (ed.) 2010, *Social management*, textbook, Moscow, (in Russian).
- Vesnin, VR 2005, *Practical personnel management: staff management manual*, Moscow, (in Russian).
- Vorozheikina, IS 2003, *Social development management in the organization*, Moscow, (in Russian).
- Zeygarnik, BV 2003, *Pathological psychology*, manual, 2nd ed., Moscow, (in Russian).