

Тур'ян О.В., доцент кафедри теорії та історії журналістики Інституту журналістики, Київський міжнародний університет

ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМОГИ ДО ОСОБИСТОСТІ СПІВРОБІТНИКА ПРИВАТНОГО ОХОРОННОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розглянуті головні теоретичні підходи до виділення психологічних вимог до особистості охоронців. З'ясовано, що вимоги до професії охоронця зумовлені специфікою виду охоронної діяльності. Проаналізовані професійні деформації охоронців і «синдром вигорання».

Ключові слова: особистість охоронця, психологічні вимоги, професійна діяльність.

Рассмотрены главные теоретические подходы к выделению психологических требований к личности охранников. Выяснено, что требования к профессии охранника predetermined спецификой вида охранительной деятельности. Проанализированы профессиональные деформации охранников и «синдром выгорания».

Ключевые слова: личность охранника, психологические требования, профессиональная деятельность.

Постановка проблеми. Перехід українського суспільства до ринкових відносин в економіці ознаменувався виникненням та існуванням різних комерційних структур. Це стосується не лише власне бізнесових організацій, які займаються фінансовою діяльністю, але й організацій, які надають послуги. Зокрема до сфери надання послуг належить і охоронна діяльність, потреба в якій постійно зростає. Охоронна діяльність забезпечує безпеку різних матеріальних об'єктів, установ та організацій, а також окремих особистостей (публічних людей, артистів, бізнесменів та ін.). Тому від рівня підготовки охоронців, їх готовності до діяльності в екстремальних умовах залежить безпека та життя тих об'єктів, охорону яких вони здійснюють. Разом з тим діяльність охоронця все ще залишається поза увагою дослідників, хоча існує нагальна потреба у вивченні проблем професійного добору, підготовки до дій в екстремальних умовах, чинників професійної діяльності тощо.

Оскільки професія співробітника охоронної служби набуває все масовішого характеру, то функції охорони виконують як державні структури, спеціальні служби безпеки, що створюються на підприємствах і фірмах, так і приватні охоронні підприємства. Причому доля останніх у забезпеченні безпеки людей і матеріальних цінностей останнім часом істотно зросла.

У зв'язку з цим актуальним та нагальним є дослідження професійно значущих психологічних якостей працівників служб охорони.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Останнім часом у сучасних дослідженнях робляться спроби врахувати особистісний рівень у процесі професійного психологічного відбору в приватні охоронні організації і служби безпеки (М.О. Левандей, О.В. Онищенко, А.В. Панкратова В.А. Толочек тощо). Разом з тим, слід констатувати відсутність системного підходу та неврахування особистісних чинників при аналізі охоронної діяльності. Крім того, нині активно розробляються

проблеми психологічного відбору та прогнозування успішності професійної діяльності співробітників приватних охоронних організацій (В. Белоконь, Н. Борисенко, Ю.Ю. Бузикіна, П.Н. Єрмаков, С.В. Попов, В.К. Пястолов, А.Є. Тарасов та ін.), проблеми психологічної підготовки охоронців (П. Корж, І. Клопов, О.Ю. Михайлова, С.Н. Федоткіна та ін.). Незважаючи на це, досліджень, в яких би застосовувався комплексний підхід до проблеми психологічного супроводу діяльності охоронців, все ще недостатньо.

Метою нашого дослідження є теоретичний аналіз психологічних вимог до особистості співробітника приватного охоронного підприємства.

Виклад основного матеріалу. Приватна охоронна та детективна діяльність в Україні визначається як надання на комерційній основі послуг фізичним та юридичним особам підприємствами, що мають спеціальний дозвіл (ліцензію) органів внутрішніх справ, з метою захисту законних прав та інтересів своїх клієнтів.

Нормативна база діяльності приватних охоронних підприємств, комерційних служб охорони та безпеки передбачає, що як за функціями, так і за своїми завданнями суб'єкти недержавної охоронної діяльності повинні бути віднесені до суб'єктів правоохоронної діяльності. Виділяють три різновиди основних функцій охоронної діяльності: 1) охорона фізичних осіб; 2) охорона об'єктів, власності фірми, з якою укладається договір; 3) охорона вантажів при транспортуванні.

Аналіз охоронної діяльності дає змогу визначити певні вимоги до особистості приватного охоронця.

Важливою особливістю діяльності приватних охоронців є те, що на них не поширюється дія законів, які закріплюють правовий статус працівників державних правоохоронних органів. Окрім того, рівень правової та соціальної захищеності співробітників приватних охоронних структур нині є досить низьким [1; 5]. Безпека економічної діяльності будь-якої комерційної структури багато в чому залежить від того, якою мірою кваліфікація її співробітників, їх морально-психологічні якості відповідають розв'язуванню завданням. Українські підприємці, зокрема керівництво приватних охоронних підприємств, все більшою мірою змінюють своє ставлення до «людського чинника», озброюють свої кадрові підрозділи та служби безпеки сучасними методами роботи з персоналом.

Аналіз змісту та основних функцій охоронної діяльності вказують на необхідність не тільки сформулювати певні вимоги до особистості приватного охоронця, які слід враховувати при прийомі на роботу, але й розробити критерії і програми психологічного супроводу всієї службової діяльності співробітників.

«Психологічний супровід» як науковий термін було введено до наукового вжитку в психології юридичної праці, донині не має єдиного тлумачення [19]. Психологічний супровід розглядається і як синонім поняття «психологічне забезпечення діяльності органів внутрішніх справ», і як окремий етап останнього. М.І. Марьїн та В.Є. Петров в рамках психологічного супроводу виокремлюють наступні завдання: психологічне консультування особового складу з питань професійної діяльності; консультування керівників підрозділів внутрішніх справ з проблем управління; психологічна допомога молодим співробітникам у ході їх

адаптації до професійної діяльності; психологічна допомога співробітникам у розв'язанні особистих та сімейних психологічних проблем; діагностика професійної працездатності співробітників; корекція несприятливих психічних станів; організація і проведення профілактичної та реабілітаційної роботи зі співробітниками, що мають ознаки психічної дезадаптації та ін. [19]. Психолог нібито слідує за співробітником, допомагаючи йому розв'язувати психологічні проблеми, що виникають.

Психологічний супровід можна визначити як науково обґрунтовану систему організаційних та психологічних заходів, спрямовану на створення сприятливих умов формування особистості професіонала і підтримку високої ефективності діяльності співробітників на всіх етапах їхньої професійної кар'єри. Головним завданням психологічного супроводу службової діяльності співробітників правоохоронних органів повинна стати науково обґрунтована організація професійного середовища, що забезпечує максимальне використання і підвищення потенціалу особистості окремих співробітників, всього колективу і системи управління ним. При розробці програми психологічного супроводу службової діяльності співробітників правоохоронних органів є прогнозування і урахування впливу змісту та умов професійної діяльності на особистісні риси співробітників.

Найбільш розробленою проблематикою психологічного супроводу службової діяльності співробітників приватних охоронних підприємств є професійний відбір. Ця проблема постає у тому випадку, коли необхідно створити нові підрозділи та при заміні вакантних осіб. При створенні нових підрозділів вивчається велика кількість кандидатів, для яких з певної кількості вакансій підбирається відповідна. У випадку наявності однієї вакантної посади з певної кількості кандидатів слід відібрати того, хто за своїми особистісними і професійними якостями найбільшою мірою відповідає вимогам вакантної посади.

Нині вимоги до охоронців зростають, оскільки сучасний охоронець повинен вміти одержувати, аналізувати і узагальнювати інформацію про злочинні задуми; співвідносити її з можливостями власних сил і засобів охорони для їх попередження [14]. Від якості прийнятих рішень залежить життя та здоров'я співробітників, а також безперебійна діяльність. Тому на етапі психологічного тестування розв'язується кілька важливих завдань:

- одержання комплексу психологічних характеристик на кандидата, які в подальшому будуть застосовуватися для оцінки його професійної придатності;
- оцінка наявності і міри сформованості професійно значущих якостей особистості;
- виявлення негативних рис характеру кандидата, які можуть в подальшому утруднювати виконання професійної діяльності або взагалі визначати професійну непридатність кандидата.

До останніх в літературі відносять збудливість, дратівливість, тривожність, підвищену чутливість до зауважень і рекомендацій, завищену самооцінку, необґрунтовано завищену самооцінку тощо [9; 10].

Разом з тим непрофесійні дії охоронців свідчать про те, що кандидати на посаду не завжди мають чіткі уявлення про свої обов'язки і функції, не мають навичок відповідної роботи. У цьому плані ретельний професійний відбір у приватну охорону допомагає уникнути деяких помилок при наборі кандидатів на роботу [6].

Наступний етап психологічного супроводу службової діяльності приватних охоронців – професійна і психологічна підготовка, хоча офіційні документи не передбачають такої спеціальної підготовки.

Після проходження курсу психологічного навчання охоронець повинен знати психологічну організацію людського організму, методику підтримки і відновлення психічного здоров'я, основи психології спілкування; вміти оцінювати міру відповідності особистого психологічного профілю вимогам професії, використовувати прийоми психологічної саморегуляції і підтримки психічної стійкості, психологічно виправдано ризикувати і виходити зі стресових ситуацій.

На думку дослідників, до важливих професійно важливих якостей охоронця належить психологічна підготовленість до єдиноборства [5]. Це передбачає, що охоронець повинен вміти в ситуації єдиноборства психологічно переграти противника, тобто викликати у нього стан невпевненості в собі, змусити його «відкритися».

Психологічна підготовка охоронця повинна стосуватися насамперед вміння створювати у себе особливий психічний стан мобілізаційної готовності, що характеризується урівноваженістю та максимальною концентрацією уваги. Найсуттєвіший вплив на ефективність і надійність професійної діяльності, здатність до саморегуляції своїх психічних станів мають суб'єктивні чинники, які розглядаються в літературі поряд з індивідуальними особливостями та рівнем підготовленості працівника. Переживання небезпеки виявляється по-різному і може виступати в одних випадках як чинник, що мобілізує та активізує людину, в інших – як чинник, що порушує поведінку й дії людини та пригнічує її активність. Оскільки, як ми зазначили вище, приватний охоронець на юридичному і соціальному рівні не має достатнього захисту, йому слід уникати ситуацій, коли необхідно застосовувати силу та зброю, не провокувати своїх опонентів, керувати ситуацією.

Останнім часом проблемам психологічної підготовки приватного охоронця присвячено ряд праць. Частина з них дуже мало нагадують наукові праці [15], інші містять довгий перелік професійно важливих якостей та умінь приватного охоронця [12; 18]. Вимоги професійної діяльності до особистості охоронця носять загальний характер і не показують специфіку надання послуг охорони. Інша крайність – вимоги надмірно перебільшені і часто неправомірні.

Зокрема С.В. Попов [10] вважає, що до професійно важливих якостей охоронця належать:

- просторово-часові орієнтування: вміння визначати приблизно відстань до об'єктів і між ними, навички визначення відстані до об'єктів за характером шуму, який вони породжують, здатність визначати лінійні величини об'єктів без їх фізичного вимірювання, навички оцінки абсолютної та відносної швидкості об'єктів, що рухаються, вміння визначати своє положення відносно сторін горизонту без

спеціальних приладів, здатність обчислювати якісно-кількісні характеристики об'єктів при утрудненні або неможливості візуального доступу до них;

- візуальна психодіагностика людей і соціальних груп у ситуаціях професійної діяльності (експрес-оцінка емоційних станів людей, прочитання їх можливих намірів, мотивів вчинків, вияв системи взаємозв'язків між людьми, що демонструють відсутність таких, визначення структури лідерства в незнайомих групах людей);

- управління можливостями сенсорних систем (навички швидкої темної адаптації, зниження порогів чутливості слухового аналізатора та ін.).

Подібні вимоги висуваються і до професійної уваги, пам'яті, мислення, ідіомоторики тощо [10].

Разом з тим більшість авторів відзначають надзвичайну важливість психологічної підготовки охоронця протягом всієї професійної діяльності. Більше того, рівень психологічної підготовки слід покласти в основу не тільки професійного відбору, але й розстановки кадрів і кадрового просування персоналу.

Наступний етап психологічного супроводу професійної діяльності охоронця пов'язаний з виявленням та актуалізацією особистісного потенціалу співробітників приватних охоронних підприємств. Цей аспект проблеми донині залишається майже зовсім не розробленим.

Вибір тієї чи іншої професії свідчить про наявність певних задатків, особистісних рис та установок особистості. Тому наявність у людей певних професій певних особистісних рис зумовлена, з одного боку, впливом професійної ролі, з іншого – тим, що її обирають люди, які з самого початку мають певні схильності. Тому вибір професії приватного охоронця передбачає наявність в особистості своєрідного комплексу особистісних рис, які визначають привабливість для неї такої діяльності.

У процесі виконання професійної діяльності та зростання професіоналізму у суб'єкта виявляється набір особистісних якостей, які забезпечують ефективне виконання професійних обов'язків та найчастіше використовуються охоронцем. Тому діяльність охоронця сприяє розвитку і закріпленню певних важливих якостей, що веде до зміни всієї структури особистості. Цей процес Ю.В. Пунапова [13] називає професійною трансформацією.

Риси характеру, зумовлені взаємодією з іншими людьми, стають домінуючими і негативно відображаються на професійній діяльності. Деякі функціонально нейтральні якості при цьому поступово трансформуються у професійно негативно якості особистості. Разом з тим, слід відзначити суперечність змісту та умов професійної діяльності: з одного боку, приватні охоронні підприємства – це воєнізовані організації, в яких підтримується дисципліна, що відповідає військовим організаціям, чіткі відносини субординації та підпорядкування; з іншого – приватні охоронці мають певні владні повноваження щодо клієнтів і співробітників структур, які вони охороняють.

До професійно важливих якостей охоронця відносять його правосвідомість та індивідуальну правову концепцію. Остання відображає правову психологію

охоронця, а саме: правові знання, позитивне ставлення до законів та інших підзаконних нормативних актів, а також готовність будувати свою діяльність на засадах правових вимог та положень. Тому охоронець повинен бути поінформованим з приводу змісту законів України щодо приватної охоронної діяльності. Деколи трапляються порушення приватними охоронцями законодавства через реформованість індивідуальної правової концепції та появу в структурі охоронного підприємства установки на правовий нігілізм, який виявляється в ігноруванні правових норм, перевищенні службових повноважень та інших незаконних діяч.

Частіше за все приватний охоронець використовує наступні способи попередження правопорушень: вербальні (словесні) засоби впливу; фізичну силу; спеціальні засоби; вогнепальну зброю. Володіння вказаними засобами складає ядро професійної підготовленості охоронця.

Застосування приватними охоронцями спеціальних засобів регламентується законами. Охоронник має право застосовувати спеціальні засоби в таких випадках: 1) для відбиття нападу, що безпосередньо несе загрозу їхньому життю і здоров'ю, життю та здоров'ю осіб, яких вони охороняють; 2) для попередження злочину проти особи чи власності, яку охороняє, коли правопорушник чинить фізичний опір. Разом з тим, спеціальні засоби заборонено застосовувати проти жінок з ознаками вагітності, осіб з ознаками інвалідності та неповнолітніх, крім випадків, коли вони чинять озброєний опір, здійснення групового чи іншого нападу, що загрожує життю та здоров'ю охоронця. Право на застосування спеціальних засобів мають приватні охоронці, які пройшли відповідну підготовку і витримують періодичну перевірку в органах внутрішніх справ на професійну придатність до дій в ситуаціях, пов'язаних з їх застосуванням.

Суттєвими для діяльності охоронців, як і правоохоронців, є особливості системи їх цінностей, які реалізують ставлення до праці, інших людей, до суспільства і світу загалом [7; 20]. Значна кількість вітчизняних та зарубіжних дослідників присвятили свої праці вивченню особливостей системи ціннісних орієнтацій особистості (Л.І. Анциферова, О.Г. Асмолов, О. Белінська, О.Г. Здравомислов, Д.О. Леонтьєв, А. Маслоу, В.Б. Ольшанський, Р.О. Пономарьова, В.Е. Чудновський, Е. Фромм, М.С. Яницький та ін.).

Д.О. Леонтьєв розрізняє у свідомості власне цінності та рефлексивні цінності уявлення. Останні не зовсім відповідають реально значущим цінностям. Учений сформулював уявлення про три форми існування цінностей, що переходять одна в іншу: 1) суспільні ідеали – сформовані суспільною свідомістю та існуючими узагальненими уявленнями про досконалість у різних сферах суспільного життя; 2) предметне втілення цих ідеалів у діяннях або творах конкретних людей; 3) мотиваційні структури особистості, що спонукають її до предметного втілення у своїй діяльності суспільних ціннісних ідеалів. У рамках вивчення професійної діяльності особливо актуальним стає завдання дослідження тих компонентів смисложиттєвої концепції особистості, які прямо або непрямо слугують індикатором професійної перспективності співробітників.

Якісна специфічність предметної спрямованості діяльності та її мотивації визначають всю різноманітність форм поведінки. Професійна спрямованість розглядається як сукупність стійких мотивів, що орієнтують професійну діяльність особистості і відносно незалежних від ситуацій, що виникають. Мотивація тлумачиться як ієрархічна система мотивів та ціннісних орієнтацій особистості, що спонукають і спрямовують її діяльність [8]. Професійна спрямованість і мотивація – взаємопов'язані поняття, причому розвинена орієнтація людини у світі професій є одним з компонентів світогляду. Спрямованість особистості (її потреби інтереси, ідеали) є важливим регулятором психічної активності, при цьому процес формування професійної спрямованості зумовлює індивідуальні особливості особистості. На думку Є.О. Клімова [4], одним з напрямків розвитку особистості як суб'єкта праці є формування індивідуального стилю діяльності, а значить, професійної спрямованості особистості. Ю.М. Кулюткін визначає спрямованість як ядро особистісного «Я», в якому виражається прагнення людини до самореалізації, до зростання і розвитку в тій чи іншій сфері життєдіяльності [7]. Мотивація пов'язує цілі, ідеали, переконання особистості охоронця з його діями, вчинками, рішеннями, що приймаються. Структура мотивації в конкретній ситуації визначає організацію соціальної взаємодії охоронця в колективі, з керівниками, з клієнтами та іншими людьми, а в перспективі визначає міру успішності професійної діяльності і зростання професіоналізму.

Як уже зазначалося вище, зміни особистості у професійній діяльності можуть розглядатись як у позитивному, так і негативному плані. Особистість, удосконалюючись у даному виді діяльності, набуває нових властивостей, характеристик, вмінь, навичок тощо. Разом з тим можуть виникати різні негативні явища, які об'єднуються в понятті «професійна деформація». Діяльність співробітника охоронних агентств, як і будь-яка інша професійна діяльність, має психологічні особливості, які можуть вести до небажаних змін його особистості. Професійна деформація особистості виявляється як викривлення характеру і результатів професійної діяльності співробітників, їх службових та позаслужбових стосунків у колективі [2]. Проблема попередження професійних деформацій, раннього їх виявлення, психологічної діагностики їх структури та психологічної корекції також визначають актуальність дослідження проблеми професійної діяльності охоронців.

Сучасне розуміння професійної деформації дає В.П. Подвойський: як негативні соціально-психологічні прояви, які спрямовані на деструктивну взаємодію і взаємостосунки учасників службової діяльності [11].

Професійна деформація є неоднозначним феноменом, тому в науковій літературі виділяють кілька деструктивних форм трудової поведінки: протиправна, яка викликана мотивованим або немотивованим порушенням юридичних норм трудового, кримінального або адміністративного права; адміністративно-управлінська, пов'язана з перевищенням прав і повноважень, з прямим невиконанням обов'язків, зловживанням службовим становищем; дисфункціональна, пов'язана з професійною некомпетентністю; індивідуально-цільова, групова [11].

Одним з проявів професійної деформації є «синдром вигоряння», який позначають двома термінами «професійне вигоряння» [В.П. Подвойский] і «емоційне вигоряння» [3]. Коли мова йде про професійну діяльність, то ці терміни використовуються як синоніми. Н.А.Тюріна [17] вважає, що професійне вигоряння включає початкові етапи деструктивного входження працівника у професію або у професійне середовище. «Синдром вигоряння» зустрічається у спеціалістів різного профілю, що працюють з людьми і використовують у своїй роботі ресурси власної особистості, і характеризується емоційним, когнітивним і фізичним виснаженням, викликаним підвищеною стимуляцією у роботі і професійними перевантаженнями. Симптоматика емоційного вигоряння є індикатором тих психологічних характеристик, які особливо активно використовуються у ході професійної діяльності, і тих психологічних проблем, які виникають у цьому зв'язку.

Симптоматика «синдрому вигоряння» може бути зворотною і виявлятися як реакція на актуальну життєву ситуацію. Але слід враховувати, що симптоматика, що тривалий час зберігається, може привести до характерологічних змін особистості і визначити формування професійної деформації особистості. У цьому контексті професійна діяльність приватних охоронців, яка характеризується підвищеною особистою відповідальністю, високим рівнем стимуляції у праці і професійними перевантаженнями, є досить небезпечною у плані розвитку таких тенденцій.

Висновки. На підставі аналізу наукової літератури можна виділити такі критерії, моніторинг яких буде адекватним психологічним вимогам і умовою діяльності приватних охоронців. До них належать специфіка особистісних змін, що виникають у ході виконання службової діяльності, особливості системи цінностей, яка визначає ставлення співробітників до праці, толерантність у ставленні до інших людей, лояльність до корпоративних інтересів і характер мотивації професійної діяльності, яка може змінюватися у ході професійного становлення особистості співробітника. Крім того, висока напруженість охоронної діяльності диктує необхідність постійного моніторингу для оцінки міри вираженості і співвідношенням ознак «синдрому вигоряння», з метою попередження і подолання морально-психологічної і професійної девіації у поведінці співробітників.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з емпіричним вивченням психологічного портрету охоронця, головних вимог охоронної діяльності до професії охоронця.

ЛІТЕРАТУРА

1. Борисенко Н. Охранная и детективная деятельность в негосударственной сфере: Кадровая работа / Борисенко Н., Белоконов В. – М. : 1999. – 136 с.
2. Борисова С. Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты : автореф. ... дис. канд. психол. н. : спец. 19.00.06 / Борисова С. Е. – М. : Академия управления МВД РФ, 1998 – 18 с.
3. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Водопьянова Н. Е. // Психология здоровья. – СПб. : СПбГУ, 2000. – С. 443–464.

4. Климов Е. А. Психология профессионала / Климов Е. А. – М. : ИПП, 1996. – 400 с.
5. Корж П. Негосударственная безопасность : Руководство по подготовке профессиональных телохранителей / Корж П., Клопов И. – Ростов-н/Д : Феникс, 2002. – 448 с.
6. Крисин А. В. Частные сыскные и охранные агентства за рубежом : практика создания, функционирования и подбора кадров / А. В. Крисин. – Екатеринбург : ЕГУ, 1992. – 88 с.
7. Кулюткин Ю. Н. Психология обучения взрослых / Кулюткин Ю. Н. – М. : Просвещение, 1981 – 127 с.
8. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / Леонтьев А. Н. – М. : Политиздат, 1975 – 304 с.
9. Мак-Мак В. П. Охранное подразделение службы безопасности предприятия / В. П. Мак-Мак // Мир безопасности. – 1998. – № 3. – С. 36–38.
10. Попов С. В. Психологический отбор телохранителей / Попов С. В. – СПб. : Изд-во «Скифия», 2000. – 96 с.
11. Подвойский В. П. Кризис развития профессионализма: особенности теоретического осмысления и практического проявления понятия / Подвойский В. П., Мартынова А. А. // Профессиональная деформация и проблемы профессионализма [сб.науч.трудов]. – Вып. 4. – М. : ИПП, 2002. – С. 11–15.
12. Прикладная юридическая психология / [под ред А.М. Столяренко]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – С. 21–46.
13. Пунапова Ю. В. Профессиональная деформация: понятие и условия возникновения / Пунапова Ю. В. // Профессиональная деформация и проблемы профессионализма [сб.науч.трудов / под ред. В.П.Подвойского]. – 2000. – № 1. – С. 22–24.
14. Тернова С. В. Психология частной охранной деятельности / Тернова С. В. – М. : ОРГинформ, 2003. – 88 с.
15. Тимофеев Л. Ф. Какой он, охранник ЧОП? Психология отбора / Тимофеев Л. Ф.. – М. : НОУ ШО «Баярд», 2002. – 412 с.
16. Толочек В. А. Проблемы современной психологии труда / Толочек В. А. – М. : Изд-во РАГС, 2001. – 90 с.
17. Тюрина Н. А. «Профессиональное выгорание» как проявление профессиональной деформации социального работника / Тюрина Н. А. // Профессиональная деформация и проблемы профессионализма [сб.науч.трудов]. – 2002. – Вып. № 2. – С. 45–49.
18. Федоткин С. Н. Основы охранной деятельности. Практическое пособие для сотрудников негосударственных охранных организаций / Федоткин С. Н. – М. : Изд-во НЦ ЭПАС, 2002. – 304 с.
19. Энциклопедия юридической психологии [под ред. проф. А. М. Столяренко]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2003. – 607 с.
20. Ядов В. А. Социологические исследования: методология, программа, методы [отв. ред. В. Н. Иванов]. – М. : Наука, 1975 – С. 13–27.