

МОТИВАЦИЯ ПОМОГАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ ЖИТЕЙСКОЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОМОЩИ¹

Л.Г. ШЕРМАЗАНЫН

В статье анализируются и сопоставляются подходы к изучению мотивации помощи в житейских ситуациях и в деятельности специалистов помогающих профессий. Представлен подробный обзор исследований факторов, влияющих на мотивацию непрофессиональной помощи. Выделяются основные характеристики профессиональной помогающей деятельности, определяющие специфику профессиональной помощи по сравнению с житейской. Факторы развития профессиональной мотивации помощи анализируются и проблематизируются в связи со спецификой целей и условий деятельности помогающих профессионалов. Рассматриваются искажения и трудности становления профессиональной помогающей мотивации, в том числе приводящие к развитию эмоционального выгорания. Делается вывод о необходимости постановки специальной задачи по профессионализации помогающей мотивации как условия успешного профессионального развития и профилактики эмоционального выгорания специалистов.

Ключевые слова: мотивация, помощь, мотивация помощи, просоциальное поведение, помогающие профессии, профессиональная мотивация, профессиональное развитие, эмпатия, эмоциональное выгорание.

Исследования мотивации помогающего поведения в контексте непрофессиональной помощи крайне многочисленны и разнообразны. Не претендуя на полноту изложения всех точек зрения, попытаемся описать основные направления исследований, посвященных данной проблематике.

Теоретические представления о природе помогающего поведения развивались в рамках четырех основных подходов: эволюционного, психоаналитического, гуманистического и когнитивно-бихевиорального.

¹ Работа выполнена при финансовой поддержке РФНФ (проект № 15-26-01007 «Развитие эмпатии в социономических профессиях»). This article was prepared with the financial support of the Russian Foundation for Humanities (project № 15-26-01007 «Empathy development in socionomic («helping») professions»).

Эволюционный подход рассматривает помогающее поведение как результат влияния социобиологических факторов в процессе естественного отбора. Так, ряд ученых рассматривают оказание помощи как необходимую стратегию сохранения генофонда и выживания вида. Для объяснения помогающего поведения они привлекают концепции «группового отбора» (V.C. Wynne-Edwards) и «родственного отбора» (W.D. Hamilton), согласно которым не только отдельные особи конкурируют между собой, но и группы в рамках одного вида и даже разные виды могут конкурировать и находиться под влиянием отбора. Этим, по мнению исследователей, объясняется «альтруистическое» поведение отдельных индивидов, которые могут жертвовать собой ради сохранения генотипа своей группы или вида. В качестве доказательства этой теории приводятся исследования, демонстрирующие, что чем сильнее генетическая связь между индивидами, тем больше они склонны к оказанию помощи [Чалдини 2002]. Ученые, придерживающиеся другой позиции, предполагают, что изначально человек не был склонен к альтруистическому поведению, однако «социальная эволюция посредством культурного давления противодействует индивидуальным эгоистическим тенденциям для того, чтобы способствовать альтруистическому поведению, представляющему ценность для группы или общества» [Ильин 2013, с. 116]. Таким образом, помогающее поведение понимается как результат социокультурной эволюции.

Психоаналитический подход в качестве основной мотивации альтруистической деятельности рассматривает реализацию бессознательных эгоистических стремлений или совладание с вытесненными внутренними конфликтами (З. Фрейд, А. Фрейд, К. Хорни). Психоаналитики описывают различные защитные механизмы, связанные с «невротическим альтруизмом» (реактивное образование, проективная идентификация, рационализация). В целом альтруистическая мотивация рассматривается как вторичный продукт трансформации первичных эгоистических желаний.

Противоположного взгляда придерживаются представители **гуманистического подхода**. Они полагают, что потребность любить, помогать, заботиться о другом, выходить за пределы своих эгоцентрических стремлений — это универсальная базовая мотивация, присущая всем людям (К. Роджерс, А. Маслоу, Э. Фромм, В. Франкл).

Бихевиоральный подход понимает просоциальность как одну из положительных, социально одобряемых форм поведения, которая формируется благодаря социальному подкреплению (Дж. Уотсон, Ф. Скиннер) или следованию эталонным образцам или ролям (А. Бандура). **Когнитивная модель** отмечает важность рациональных когнитивных представлений и моральных суждений в формировании мотивации помогающего поведения.

Таким образом, теоретические представления о природе помогающего поведения крайне разнообразны (а порой даже противоположны друг другу) и носят довольно общий характер. Первые попытки более детализированного исследования мотивации помощи были предприняты в середине 1960-х гг. Это был период активной критики лабораторных экспериментов за «отрыв от реальности» и призывов обратиться к более «естественным» полевым исследованиям. В результате появилось огромное количество экспериментов, проведенных в «квазинатуральных» условиях. Эти эксперименты в основном были направлены на изучение факторов, влияющих на мотивацию помощи — способствующих или препятствующих ее оказанию. Рассмотрим эти факторы подробнее.

Факторы, влияющие на оказание помощи в житейских ситуациях

Социальные нормы. Исследователи выделяют две основные нормы, мотивирующие к оказанию помощи: норму социальной ответственности и норму взаимности.

Норма социальной ответственности предполагает, что люди должны помогать другим в случае, если те нуждаются в помощи и зависят от них. Влияние этой нормы может усиливаться при наблюдении за подобным поведением других людей [Bryan, Test 1967; Grusec 1972], а также при получении благодарности за аналогичный поступок, которая служит выражением социального одобрения помогающего поведения и подкрепляет эту норму [Bartlett, DeSteno 2006; Grant, Gino 2010]. К факторам, снижающим воздействие нормы социальной ответственности, относят «диффузию ответственности» и эффект «множественной неосведомленности» [Latane, Darley 1968]. Вот как их описывают исследователи: «Будучи не один, человек при оценивании ситуации опирается на реакции окружающих. В то же время каждый из присутствующих сдерживает свою реакцию, чтобы ее чрезмерная сила или поспешность не поставили его в неловкое положение, не привлекли к нему внимание. Но поскольку в такое замешательство, ведущее к задержке реакции, первоначально впадают все присутствующие, то требующая неотложной помощи ситуация несчастья ошибочно интерпретируется ими как менее критическая... Когда же на следующей стадии человек начинает чувствовать себя ответственным за оказание помощи, он ожидает того же от всех присутствующих, в силу чего происходит диффузия, а тем самым и уменьшение ответственности» [Хекхаузен 2003, с. 453]. Важно отметить, что этот эффект может значительно снижаться, если свидетели ситуации, требующей помощи, очевидно принадлежат к одной организованной группе [Misavage, Richardson 1974], или если ситуация не допускает ошибочного понимания [Piliavin et al. 1975; Piliavin et al. 1969]. При этом в ситуации,

когда предполагаемые затраты на оказание помощи бывают достаточно высоки, эффект диффузии ответственности проявляется довольно сильно [Piliavin et al. 1969; Piliavin, Piliavin 1972]. Также к факторам, снижающим побудительную силу нормы социальной ответственности, относят ситуации, в которых человек ощущает того, кому нужно помочь, как чрезмерно зависящего от него, и оказание помощи начинает восприниматься как обременительное, требовательное, ограничивающее его внутреннюю свободу. В таких случаях люди часто стремятся вырваться из этой ситуации, и их готовность помочь резко снижается.

Другая социальная норма — *норма взаимности* — заключается в том, что человек, помогающий другому, рассчитывает на получение помощи или эквивалентной благодарности в будущем. В качестве подтверждения влияния этой нормы приводятся результаты экспериментов, показывающих, что люди чаще готовы помогать тем, кто ранее помогал им, проявлял заботу, дарил подарки [Burgess et al. 2004; Wilke, Lanzetta 1970; Holmes et al. 2002]. Также люди более склонны помогать тем, с кем они вместе находятся в угрожающей ситуации, полагая, что скоро они также могут нуждаться в их помощи, и надеясь, таким образом, на взаимность [Batson 1991].

Интересно отметить, что явное подчеркивание этой нормы, ожидание или требование благодарности за оказанную помощь снижают мотивацию ответной помощи, и напротив, чем бескорыстнее расцениваются намерения помогающего, тем больше готовности ответить ему взаимностью. При этом невозможность реализовать норму взаимности может вызывать негативные чувства или даже отказ от помощи. В такой ситуации нуждающийся в помощи человек чувствует себя излишне обремененным, связанным обязательствами, которые не может выполнить или которые потребуют от него чрезмерных усилий.

Каким бы очевидным ни казалось предположение, что социальные нормы побуждают к оказанию помощи, проведенные эксперименты весьма слабо подтверждают это. По мнению исследователей, это объясняется абстрактностью норм (они не указывают конкретного способа поведения в той или иной ситуации), а также их противоречивостью в разных ситуациях [Latane, Darley 1970]. Поэтому при всей значимости существующих в обществе социальных норм, в реальной ситуации большее значение имеет степень их внутренней освоенности, осознанности и осмысленности конкретным человеком.

Отношение к другому как фактор помогающего поведения. Данные исследований показывают, что люди чаще помогают тем, кто на них похож [Dovidio 1984], кому они приписывают положительные социальные характеристики (порядочность, честность, отзывчивость) [De Bruin, Van Lange 1999], кого лучше знают [Redelmeier, Tversky 1990]. Интересные ре-

зультаты были получены в ходе исследования итальянских ученых [Vaes et al. 2002]. Они обнаружили, что испытуемые больше склонны помогать тем, кто описывает свои переживания с помощью вторичных эмоций (восторг, разочарование), чем тем, кто использует в описании себя более простые эмоции (радость, раздражение). Значимым фактором, влияющим на мотивацию помощи, является атрибуция ответственности. Люди помогают тем чаще и в большем объеме, чем более уверены, что человек не виноват в сложившейся бедственной ситуации (например, в случае природных катастроф) и не несет за нее ответственность [Schopler, Matthews 1985; Berkowitz 1969; Zagefka et al. 2012].

Личностные факторы. Как показывают исследования, люди с так называемой «*просоциальной Я-схемой*», т. е. приписывающие себе такие черты, как доброта, отзывчивость, готовность к помощи и сотрудничеству, ответственность, чаще помогают окружающим. При этом «*просоциальное*» представление о себе может быть как стабильным, так и ситуативно актуализированным [Froming et al. 1998; Grant, Dutton 2012; Hardy 2006]. Х. Хекхаузен, в частности, отмечает, что «...привлекательность помощи в этом случае определяется предвосхищаемыми эмоциональными состояниями: с одной стороны, такими, как удовлетворенность собой, верность личностно значимым ценностям, с другой — такими, как переживание стыда и вины за несоблюдение норм, которые субъект считает для себя внутренне обязательными» [Хекхаузен 2003, с. 479]. Некоторые ученые выделяют даже особый вид идентичности — «моральную идентичность», основанную на моральных ценностях и принципах и побуждающую к действиям в соответствии с ними (А. Colby, W. Damon). Помогательное поведение дает возможность не только подтвердить свою самооценку [Penner, Finkelstein 1998; Grube, Piliavin 2000], но и повысить ее. Проведенные эксперименты показали, что желание защитить и укрепить свое «Я» является одним из значимых мотивов оказания помощи [Omoto, Snyder 1995; Clary, Snyder 1991]. В свою очередь высокая самооценка сама по себе также может служить фактором, повышающим мотивацию помощи. Так, ряд исследований продемонстрировал, что чем выше для человека ценность собственного «Я», чем больше он себя принимает и положительно оценивает, тем больше он демонстрирует склонность к помогающему поведению и более склонен следовать альтруистическим мотивам, нежели эгоистическим [Рейковский 1981; Ковалева 2012].

Интересны данные исследований оказания помощи при ситуативном изменении самооценки. Так, в случаях ситуативно повышенной самооценки (например, после успешного выполнения задания, получения похвалы от экспериментатора или даже просто при пространственном расположении выше своего партнера) испытуемые в большей степени

склонны помогать своим партнерам по эксперименту [Klein 2003; Sanna et al. 2011]. При этом другие исследования продемонстрировали, что в случае ситуативно пониженной самооценки (если испытуемые перед этим совершили поступок, противоречащий их взглядам, или после ситуативного неуспеха) мотивация помощи усиливается, но только если обычно для испытуемых была характерна высокая самооценка и у них не было другого способа компенсации ее «падения» [Brown, Smart 1991; Dietrich, Berkowitz 1997].

Помощь другому может мотивироваться также желанием получить *социальное одобрение*, укрепить свой статус в обществе. Как пишет Р. Чалдини: «Поскольку стремление помогать поощряется во всех человеческих культурах, те, кто помогают, облагораживают свой образ в глазах других... все человеческие общества предоставляют социальные вознаграждения тем, кто помогает. Эти социальные вознаграждения, как правило, принимают форму повышенной симпатии и одобрения» [Чалдини 2002, с. 24]. Поэтому люди, имеющие высокую потребность в социальном одобрении, более склонны к помогающему поведению, при этом их готовность помочь значительно повышается, если помощь носит публичный характер [Satow 1975; Van Rompay et al. 2009].

Еще одним важным фактором, оказывающим влияние на мотивацию помогающего поведения, является *оценка своей эффективности*. Люди, которые склонны оценивать себя как компетентных, обладающих необходимыми для помощи ресурсами и способных решить проблему, чаще помогают. Это ощущение может быть как изначально присущим, так и специально актуализированным экспериментатором [Baumeister et al. 2009; Gueguen et al. 2013]. При этом мотивация помощи усиливается, если свою эффективность, ресурсы, которыми испытуемый может помочь, он расценивает как результат своих достижений, а не как обусловленные извне. [Ickes et al. 1976].

Повышают готовность помочь хорошее настроение, а также стимулы, вызывающие положительные эмоции, например воспоминания о детстве [Gino, Desai 2012], приятные запахи [Baron 1997] или дегустация пирожных [Meier et al. 2012]. В целом, по мнению исследователей, люди, испытывающие позитивные чувства (радости, удовольствия, любви), более склонны к помогающему поведению [Cox 2010; Schnall et al. 2010].

Изначально большинство работ, посвященных изучению помогающего поведения, концентрировалось на его ситуационных детерминантах. Однако, несмотря на кажущуюся приближенность к реальности, эти исследования отличались бессистемностью и крайне слабой теоретической обоснованностью, а полученные данные носили ситуативный характер. В поисках более стабильных факторов ученые попытались найти связи между личностными особенностями и оказанием помощи, однако

и эти попытки были довольно неуспешны и, как отмечает Х. Хекхаузен, «большинство таких исследований даже не заслуживает упоминания» [Хекхаузен 2003, с. 475].

Пытаясь выяснить причины такой непродуктивности, исследователи предположили, что практически во всех экспериментах испытуемые сталкивались с неожиданной ситуацией, требующей от них помощи незнакомым людям, поэтому естественно, что их спонтанные реакции были в значительной степени ситуативными и сильно зависели от случайных факторов (сиюминутного настроения, контекста и пр.). Они предложили вместо «спонтанного» реагирования изучать заранее продуманную и запланированную помощь, участие в благотворительной деятельности. Такой подход, как оказалось, был более результативным и позволил получить ряд корреляций (впрочем, умеренно выраженных) между показателями просоциального поведения и личностными переменными (например, такими как «локус контроля», религиозность, ответственность).

Также была предпринята попытка выделить ряд свойств личности, способствующих помогающему поведению: отзывчивость, доброту, доброжелательность, самоотверженность, чувство долга, разумность, совестливость, открытость, толерантность и пр. Однако и эти исследования не находили дальнейшего продуктивного развития из-за отсутствия целостной теоретической модели, позволяющей систематизировать и осмыслить полученные данные.

Стоит отметить еще один фактор, оказывающий значительное влияние на мотивацию помощи, — **личностные нормы**, которые в отличие от общих социальных норм воспринимаются как сознательно принятые и внутренне осмысленные ценности. Этот фактор особенно ярко проявляется в ситуации запланированной, регулярной помощи, а также помощи, которая требует ощутимых личных затрат. Так, по данным западных исследователей, подавляющее большинство опрошенных, занимающихся благотворительной и добровольческой деятельностью, в качестве основной причины участия в благотворительности назвали свои личные ценности и принципы [Hodgkinson et al. 1990; Omoto, Snyder 1990]. Так же объясняли свое поведение люди, помогавшие евреям во время Холокоста [Oliner, Oliner 1988]. Люди с более выраженными личностными нормами чаще становятся донорами, принимают участие в волонтерских и экологических проектах [Guagnano et al. 1994; Nopper, Nielsen 1991].

В работах современных отечественных исследователей тема мотивации помощи рассматривается довольно редко. Наиболее интересной попыткой глубокого изучения этого вопроса нам представляется концепция альтруистической мотивации, разработанная Е.Е. Насиновской. Автор определяет ее как «внутреннюю личностно-смысловую мотивацию,

обозначаемую понятием смыслообразующего мотива» [Насиновская 2002, с. 157] и предлагает различать два основных мотива, являющихся смысловыми детерминантами альтруизма: мотив морального долга и мотив сочувствия. **Мотив морального долга**, по мнению автора, «является следствием нормативного воспитания личности и формируется на основе интериоризации альтруистических социальных норм, превращающихся во внутренние императивы, личностно-смысловые регуляторы деятельности» [Там же, с. 159] Важной особенностью этого мотива является то, что помогающему не обязательно понимать внутреннее состояние человека, нуждающегося в помощи, сопереживать ему, он может не испытывать симпатии к нему и даже чувствовать антипатию. Помощь в данном случае мотивируется исключительно моральным долгом. В этом смысле противоположный ему мотив — **мотив сочувствия**. Он базируется «на воспитании идентификационных и эмпатических способностей человека. Реализация мотива сочувствия невозможна без осуществления мысленной постановки себя на место нуждающегося в помощи человека, без процесса сопереживания ему. При этом сочувствие в ответ на бедственное состояние другого выступает как устойчивая и закономерная тенденция поведения... которая предполагает не только понимание другого и сопереживание его состоянию, но и сопереживание возможному улучшению состояния реципиента... и носит опережающий, предвосхищающий характер, побуждая к совершению акта помощи» [Там же]. Механизмом такого сочувствия — идентификация, полное слияние, вплоть до «временного стирания границы между “Я” и “другим Я”», что, — по мнению Е.Е. Насиновской, — лишает ее жертвенного характера, так как внутреннее отождествление с объектом помощи предполагает слияние блага для другого и блага для себя» [Там же].

В данной концепции оба выделенных мотива относятся к так называемому чистому альтруизму, исключающему всякий корыстный расчет, прагматичность и действия из соображений затрат и пользы. Однако научные дискуссии о том, существует ли «чистый альтруизм» и какова в этом роль эмпатии, ведутся до сих пор.

Многочисленные исследования показывают, что **эмпатия** является важнейшим фактором, оказывающим влияние на мотивацию помощи. Чем более у испытуемых развита эмпатия, тем чаще они склонны помогать другим [Eisenberg 1991; Hardy 2006; Penner et al. 2005; Telle, Pfister 2012]. Люди, лучше распознающие эмоции других, чувствительные к переживаниям, обладающие хорошим воображением, с большей вероятностью окажут помощь другому человеку [Knight et al. 1994; Marsh et al. 2007; Johnson 2012]. Такой же результат наблюдается и в ситуациях, когда экспериментатор искусственно актуализирует эмпатические процессы [Stel et al. 2008; van Baaren et al. 2004]. Однако связь эмпатии и

помогающего поведения не всегда оказывается такой однозначной. Так, ряд исследований продемонстрировал, что люди склонны помогать в тех случаях, когда тот, кто нуждается в помощи, вызывает у них симпатию, но не пробуждает сильное беспокойство, гнев или чувство вины [DeWall et al. 2008; Greitemeyer, Rudolph 2003; Knight et al. 1994; Malti et al. 2009; Maner et al. 2002; Weiner et al. 2011], в противном случае усилия испытуемых концентрируются на попытках совладать с собственным «эмпатическим дистрессом», вызванным страданиями другого, и они будут склонны скорее подавлять свои чувства и не проявлять помогающее поведение [Cameron, Payne 2011; Oseja et al. 2010; Faseur, Geuens 2010]. Джейн Пиливин и ее коллеги разработали модель «эмоционального возбуждения — затрат — вознаграждения», согласно которой в чрезвычайных ситуациях люди испытывают негативное эмоциональное возбуждение и для того чтобы справиться с ним, они и оказывают помощь другому. Однако помощь оказывается только в том случае, если соотношение силы возбуждения, необходимых затрат и дальнейшего вознаграждения представляется человеку достаточно сбалансированным. Таким образом, эмпатия, по мнению этих исследователей, может актуализировать эгоистическую мотивацию помощи.

Иной позиции придерживается ряд других ученых. Так, по мнению Ч.Д. Бэтсона и его коллег, эмпатическое сострадание может вызывать бескорыстную «чистую» альтруистическую мотивацию помощи [Batson, Duncan et al. 1981]. Исследователи провели множество экспериментов, демонстрирующих, что эмпатическая забота может быть сильнее других эгоистических мотивов — потребности в одобрении [Archer 1984; Fultz et al. 1986], избегания негативных состояний [Batson, Batson et al. 1989; Cialdini et al. 1987; Schroeder et al. 1988], желания испытать позитивные эмоции [Batson 1991; Smith et al. 1989], укрепления самооценки [Batson, Dyck et al. 1988]. Ряд исследований показал, что если испытуемый обладает высоким уровнем эмпатии, то он склонен оказывать помощь даже в случае, если у него есть удобная возможность избежать необходимости переживания эмпатического дистресса, выйдя из ситуации взаимодействия или переключившись на другую деятельность [Bierhoff, Rohmann 2004; Piferi et al. 2006].

Ч.Д. Бэтсону в свою очередь возражает Р. Чалдини, который полагает, что любое помогающее поведение мотивировано исключительно эгоистическими мотивами. Полученные Бэтсоном и его коллегами данные он интерпретирует с позиции эволюционного подхода. По его мнению, эмпатия в данном случае актуализирует чувство схожести, «родственности» между участниками взаимодействия и поэтому просоциальное поведение в данном случае может быть вовсе не проявлением альтруизма, а эгоистическим расчетом, обусловленным «генетической выгодой», мотивом сохранения родовых генов.

* * *

Таким образом, в настоящее время накоплено огромное количество фактов, наблюдений, результатов исследований, посвященных данной проблематике, однако, как уже неоднократно отмечалось, они носят довольно разрозненный и бессистемный характер. Выделенные в ходе многочисленных исследований факторы, влияющие на мотивацию помощи, представляют собой пеструю картину, состоящую из элементов разного уровня и порядка — внутренних и внешних, ситуативных и личностных, стабильных и моделируемых. И хотя ученые выстраивают крайне остроумные и изощренные эксперименты, пытаясь исследовать какой-то один аспект и нивелировать влияние остальных, однако, по сути, это оказывается невозможно. Все эти факторы тесно переплетены между собой и находятся в постоянном взаимодействии. В зависимости от индивидуальных особенностей человека они могут иметь свою иерархию, обладать разной внутренней ценностью и «весом», вступать в сложное взаимодействие, подавляя или усиливая друг друга. Поэтому при всем богатстве и разнообразии полученных результатов отсутствие серьезной теоретической обоснованности и целостной системной модели остается достаточно значимой и к настоящему моменту все еще не решенной проблемой исследований данной области.

Мотивация помогающего поведения в контексте профессиональной помощи

Исследования, рассмотренные в первой части статьи, касались изучения мотивации в ситуации непрофессиональной помощи, когда испытуемый может выбрать — помочь или не помочь, а исследователи пытались выяснить, какие факторы определяют его выбор. В ситуации профессиональной помощи у специалиста² нет возможности такого выбора: помогать другому — его профессиональная обязанность; а priori от него ожидается, что у него уже сформирована профессиональная мотивация помощи, отличающаяся стабильностью и устойчивостью. Возможно, поэтому научные работы, непосредственно посвященные исследованию мотивации помощи специалистов помогающих профессий, встречаются довольно редко. Как правило, данная проблематика

² В данном случае мы рассматриваем специалистов так называемых «помогающих» профессий, в которых, по определению Т.Д. Карягиной, «профессионал в большинстве ситуаций взаимодействует с человеком *страдающим*, при этом помогающие действия, т. е. действия, способные прекратить или облегчить его страдания, улучшить его состояние, являются его основными должностными обязанностями» [Карягина, 2015].

разрабатывалась в контексте изучения мотивации **выбора** помогающей профессии. При этом основное внимание уделяется глубинным бессознательным мотивам. По мнению ученых, основным мотивом выбора помогающих профессий становится потребность реализации внутренних, как правило, неосознаваемых потребностей или преодоления неразрешенных внутренних проблем и конфликтов.

Сам процесс подготовки специалиста к профессиональной деятельности, его обучения, концентрируется в основном на «полюсе клиента», его нуждах, потребностях и способах помощи ему. При этом потребности самого специалиста обычно оказываются вне фокуса внимания, более того, они могут считаться неуместными, эгоистичными, нарушающими профессиональную нейтральность или даже этику. Тем не менее они существуют. Они могут быть более приемлемые — «благородные», более осознаваемые, и менее «удобные», скрытые и вытесненные. К первым можно отнести базовую потребность заботиться, помогать другому (в экзистенциально-гуманистическом подходе) или «врожденное желание» исцелять, лечить как реализацию архетипа «больной-целитель» (в аналитическом подходе). Также в качестве важной мотивации выбора помогающих профессий исследователи выделяют потребность в самореализации, самопознании, развитии и личностном росте [Милакова 2007; Грищенко 2003; Матвеева 2004]. Однако помимо этих «возвышенных» мотивов существуют и другие, более сложные и «неодобряемые». Так, выбор помогающей профессии может быть обусловлен желанием власти, потребностью ощущать свою силу, всемогущество, взаимодействуя с более слабыми, больными, угнетенными людьми или управляя в какой-то мере жизнями других (А. Юнгенбуль-Крейг, Х.Р. Шохет, П. Ховкинс, Р. Гай, Х. Хекхаузен).

Потребность ощущать свою силу и контроль может касаться не только других людей, но и внутренней реальности самого консультанта. Так, не в силах контролировать и выдерживать собственные негативные чувства, переживания, деструктивные мысли и качества, специалисты могут «проецировать» свои «теневые стороны» на клиентов, давая им таким образом «выход» и получая иллюзию контроля и управления. Выбор помогающих профессий может быть также связан с потребностью укрепить свое «нарциссическое Я», почувствовать себя ценным, любимым, нужным, благородным или избежать страха отвержения или одиночества, создавая безопасные, контролируемые, «профессиональные» отношения с клиентами. Часто в профессиональной деятельности специалист реализует то поведение, которое он хотел бы, но не мог получить по отношению к себе. Как пишет Джеймс Хиллман: «Я могу привнести в свою работу стремление утешить обиженного ребенка, и тогда каждый человек, приходящий за помощью, будет становиться для меня

задетым ребенком, нуждающимся в утешении и заботе родителей. Или наоборот: я все еще могу быть замечательным сыном, пытающимся наставить своего отца или мать на путь истинный. Подобный детско-родительский архетип также может влиять на нас, выражаясь, например, в потребности исправлять и наказывать целое поколение, его идеалы и ценности. Мои потребности всегда со мной. Я не смог бы делать эту работу, если бы у меня не было потребности ее делать... точно так же, как я нужен человеку, приходящему ко мне за помощью, он нужен мне, чтобы я мог помогать ему. Нужда и помогающий, социальный работник и социальная неустроенность, потеря и приобретение всегда идут рядом» [Hillman 1979, p. 16]. Далее автором подчеркивается очень важный момент: «Может оказаться, что мы отрицаем наличие своих потребностей. Идеальный герой вестерна проявляет свое “сильное эго”, демонстрируя независимость... Потребности сами по себе не причиняют вреда, но когда их отрицают, они присоединяются к Тени и становятся скрытыми требованиями... Требования ищут осуществления, потребности просят только о выражении» [Ibid.].

Стоит отметить, что в ситуации свободной непрофессиональной помощи значимость «невротичности» скрытых бессознательных мотивов может быть не так велика (более того, можно предположить, что в экспериментах такая мотивация зачастую может расцениваться как проявление «чистого альтруизма», так как внешне поведение кажется абсолютно бескорыстным). Однако в ситуации профессиональной помощи значение глубинной личностной мотивации сильно возрастает, так как она реализуется не единоразово, а является постоянным «топливом» на протяжении долгого времени, и от качества этого «топлива», его адекватности и соотносительности с профессиональными целями, задачами и возможностями и удовлетворенность своей работой. Осознание и проработка внутренней мотивации выбора профессии являются важнейшим условием эффективной профессиональной деятельности специалиста помогающих профессий. Как пишут исследователи: «Знание себя, собственных мотивов и потребностей позволяет нам помогать по-настоящему. Это значит, что мы бессознательно не используем других для достижения своих целей и не нагружаем их тем, что не выносим в себе» [Ховкинс, Шохет 2002, с. 39].

Еще одна область, в которой затрагивается проблематика профессиональной мотивации помощи, — это исследования профессионального выгорания. Однако в данном контексте авторы, как правило, ограничиваются простой констатацией факта снижения или искажения мотивации специалистов помогающих профессий как одного из симптомов профессионального выгорания, а также выделяют ряд общих условий, способствующих развитию синдрома выгорания в целом. Чтобы попытаться бо-

лее подробно рассмотреть, как особенности профессиональной ситуации влияют на мотивацию помощи специалиста, попытаемся соотнести их с факторами, рассмотренными в первой части статьи, и исследовать, как они раскрываются в контексте профессиональной помощи.

Факторы мотивации профессиональной помощи

Фактор нормы. В ситуации профессиональной помощи помимо общих социальных норм есть нормы профессиональные, регулирующие ситуацию помощи, мотивацию профессионала, его отношение к тем, кому он помогает. Эти нормы могут быть явные — прописанные в системе профессиональных требований, и неявные, на уровне житейских представлений и ожиданий; они могут касаться как самой личности профессионала, так и требований, предъявляемых к его работе. Так, от специалистов помогающих профессий ожидается, что они должны быть добры, альтруистичны, порядочны, честны бескорыстны, отзывчивы, эмпатичны, устойчивы, ответственны, всегда быть готовыми помочь, независимо от своего настроения и состояния, находить индивидуальный подход к каждому конкретному человеку, уметь сострадать чужому горю и при этом сохранять спокойствие и эмоциональную устойчивость [Климов 1995; 1996; Ильин 2013; Кухтова 2014] Специалисты должны быть равно расположены ко всем, сохранять нейтральную безоценочную позицию, не иметь предрассудков, у них не должно быть субъективных предпочтений и антипатий; «профессиональная деятельность с людьми не знает исключений» [Бойко 1996, с. 27].

Довольно сложные и противоречивые требования предъявляются и к мотивации специалистов. С одной стороны, ожидается, что профессионал должен быть «истинно альтруистичен», т. е. руководствоваться в работе прежде всего бескорыстными, просоциальными мотивами, желанием помогать и приносить пользу людям. С другой стороны, помощь другому — это профессиональная деятельность, которая по сути является оплачиваемой услугой. Такая неоднозначность создает довольно сложную и противоречивую ситуацию с точки зрения социальной оценки профессиональной помощи. Выше уже отмечалось, что социальное одобрение является одним из важнейших факторов, способствующих повышению мотивации помощи. Если в житейской ситуации поступок человека, пришедшего на помощь, вызывает уважение, благодарность, расценивается как добрый и благородный, то в ситуации профессиональной помощи он фактически является просто выполнением профессиональных обязанностей; подразумевается, что эта помощь уже «оплачена» (государством или частным образом) и потому социального поощрения, одобрения не требует. Однако в реальности это не всегда расценивается так однозначно.

В силу неоднозначности и противоречивости профессиональных норм границы между житейскими и профессиональными представлениями сильно размываются. Нередко профессионалы могут все же ожидать одобрения и благодарности от своих клиентов. Такое ожидание «по-человечески» довольно естественно и закреплено социальным опытом, однако в ситуации профессиональной помощи оно может расцениваться как неуместное. Ситуация еще больше осложняется, если оплата работы профессионала оказывается неадекватно низкой, не соответствующей его затратам. В этом случае понимание того, «оплачена» ли услуга и как ее расценивать, становится еще более зыбким и неясным. Низкая оплата труда может вызывать обиду, недовольство и вместе с тем нарушать баланс и болезненно обострять противоречия между требованиями «чистого» альтруизма и профессиональными мотивами (в число которых вполне естественно входит материальное вознаграждение). Если оплата в значительной мере не соответствует личностным затратам, то практически единственным «благородным», социально одобряемым мотивом продолжать профессиональную деятельность остается «чистый» бескорыстный альтруизм, однако по сути он является вынужденным. Далеко не всегда профессионалу удается это принять, что порождает довольно парадоксальную позицию «обиженного альтруиста», когда специалист работает на оплачиваемой работе, но как бы «не ради денег», и поэтому требует благодарности за свою работу, в то же время снижая ответственность за ее качество (*«скажите спасибо, что за такие деньги я еще работаю»*).

Установка, что государство «недало» «помогающим» специалистам и поэтому их клиенты должны это как-то восполнить, «додать», очень распространена (например, воспринимаемые как обязательные «подношения» учителям зачастую объясняются не как взятка или благодарность, а именно как компенсация недостаточной оплаты со стороны государства). В то же время эта норма не всегда разделяется всеми участниками профессионального взаимодействия и может создавать почву для социальных конфликтов и недопониманий. Например, извечный вопрос: нужно ли дарить подарки врачам — это благодарность или взятка? Нередко врачи ожидают такую «благодарность», считая ее естественной и даже обязательной для «порядочного человека» (*«мы ведь за такие копейки работаем»*), но у пациентов это может вызывать возмущение и расцениваться как требование взятки (*«они за это зарплату получают»*). Или обратная ситуация: в психотерапии клиент может попытаться «отблагодарить» специалиста (иногда считая себя обязанным это сделать), однако терапевт не может принимать подарки в соответствии с профессиональной этикой, и он отказывается от подарка, четко обозначая профессиональные границы и подчеркивая, что его работа уже оплачена.

Ожидание социального одобрения, благодарности, может выступать не только как внешнее требование, но и как внутреннее ожидание. Оно может становиться ведущим мотивом деятельности и, соответственно, основным критерием ее успеха-неуспеха, эффективности, что сильно искажает постановку профессиональных задач: на первом месте оказывается получение «социальных поглаживаний», а не эффективная помощь клиенту.

Таким образом, если в «свободной» ситуации оказания помощи (ситуативной или благотворительной) мотив получения социального одобрения и повышения самооценки является вполне позитивным фактором, то в профессиональной помогающей деятельности это может стать негативным фактором, вызывая внешние или внутренние конфликты, порождая фрустрацию от нереализованных ожиданий, искажая профессиональные задачи и критерии их оценки. При этом игнорирование или декларативное требование нивелировать влияние этого фактора на мотивацию помощи профессионала является бессмысленным и даже деструктивным. Как нам представляется, «естественная» потребность в социальном одобрении в контексте помогающих профессий нуждается в «проработке» и приведении в соответствие с реальностью профессиональной деятельности.

Рассмотренные примеры показывают, что социальные нормы, касающиеся деятельности в сфере помогающих профессий, размыты, эклектичны, противоречивы и зачастую плохо осознаются самими профессионалами. Неоднозначным является и вопрос о «вознаграждении» помогающего поведения: о его источниках и соотношении с «затратами». Нормы, предъявляемые к личности профессионала, предполагают а priori очень высокий уровень личностного и морального развития и мотивации и фактически игнорируют естественные субъективные факторы (отношение к другому, собственное эмоциональное состояние, потребность в одобрении и т.д.). Очевидно, что соответствовать этим нормам сложно, а чаще всего просто невозможно. Возникающее противоречие между оценкой себя и нормативными требованиями ведет к снижению самооценки, ощущению беспомощности и собственной «непрофессиональности». Такое положение дел в профессиональной помогающей деятельности (противоречивость норм, нереалистичность и непомерная завышенность требований к личности профессионала, недостаточная оплата) способствует снижению мотивации и развитию синдрома профессионального выгорания [Maslach, Letter 1997; Maslach 1993; Dolan, Renaude 1992; Орел 1999].

Фактор просоциальной идентичности. Просоциальная идентичность является одним из факторов, усиливающих мотивацию помощи. В ситуации профессиональной деятельности также отмечается высокая зна-

чимость этого фактора [Кухтова 2011]. Однако в данной ситуации сильная личная вовлеченность может стать предпосылкой и для развития негативных последствий, например слияния профессиональной и личной идентичности, и поспособствовать тем самым развитию синдрома профессионального выгорания. «Парадокс в том, что чем выше уровень профессионального мастерства психолога, чем более профессиональное мировоззрение подчиняет себе личность, тем более вероятно развитие профессионального выгорания» [Кулакова 2015, с. 82]. Такое слияние проявляется в «трудоголизме», в сужении всех жизненных интересов до профессиональных, в переносе профессиональных отношений на личные (например, психологические диагнозы и терапия семьи, друзей, постоянное проявление эмпатичности и толерантности ко всем и т. д.). При этом слияние личных и профессиональных границ зачастую провоцируется и поддерживается окружающими (*«ты же психолог, скажи, какой мой любимый цвет?»*, *«ты же врач — почему у меня здесь болит?»*). В ситуации слияния профессиональной и личной идентичности резко возрастает цена ошибок и неудач, так как профессиональная неудача становится ударом по самой личности, ее идентичности (вместо *«я ошибся, я не смог помочь»* — *«я ни на что не способен, я неудачник»*). Кроме того, в случае, если просоциальная идентичность становится основным мотивом профессиональной деятельности, могут возникать внутренние противоречия (*«если я помогаю, потому что я добрый или очень хочу помочь другим из-за сочувствия к ним, — то почему я за это получаю деньги?»*). Возможно, это — одна из причин частой неловкости специалистов брать деньги за психотерапию.

Фактор эффективности. Еще один фактор, влияющий на мотивацию помощи, — ощущение своей эффективности и компетентности. В экспериментальных исследованиях непрофессиональной помощи вопрос ее эффективности и оценки решается довольно просто. Испытуемые обладают достаточными возможностями для оказания помощи, а сама помощь, как правило, изначально задана ситуацией эксперимента; качество помощи и обратная связь от того, кто ее получает, по сути, уже не важны.

В профессиональной ситуации все устроено сложнее. Профессионал может осуществлять помогающую деятельность, предпринимать усилия, пытаться помочь, однако результата не достигнуть. В этом случае остро встает вопрос оценки профессиональной деятельности.

Отличие от «свободной», спонтанной помощи, в профессиональной деятельности всегда оценивается качество помощи — причем эта оценка осуществляется с двух или даже с трех сторон: самим профессионалом, его клиентом (кому эту помощь оказывают), а также оценивать качество помощи может работодатель (в лице государства или организации, в которой работает специалист). При этом каждая сторона может иметь

собственные критерии оценки, не только сильно отличающиеся, но и прямо противоречащие друг другу (например, извечное противостояние ценности «количества» обслуженных клиентов и «качества», оказанной им помощи). Дополнительную сложность вносит сама специфика помогающей деятельности. Исследователи отмечают, что «...в большинстве случаев результат труда в этих профессиях задается не определенно, а в виде общего представления. Часто предполагаемый продукт описывается только через необходимые следствия: надо сделать нечто, чтобы, например, человек чувствовал себя лучше. При этом сам продукт — это в той или иной степени “личностный вклад”, т. е. его существование неотделимо полностью от личности, от автора. Личность как бы присутствует в реализованном деле, в данном случае деятельность выступает как авторская» [Болучевская 2010, разд. 1.3]. Такой неопределенный и авторский характер результатов труда сильно затрудняет возможность «объективной» оценки, что в свою очередь повышает вероятность расхождения оценок эффективности оказанной помощи разными сторонами. При этом цена ошибки, неэффективности оказанной помощи может быть довольно высока, так как «на кону» оказывается здоровье человека, а порой и его жизнь. Негативные последствия ошибок могут проявляться как во внешнем плане (от простых жалоб на работу специалиста до судебных исков и уголовной ответственности), так и во внутреннем плане (чувство вины, самообвинения, отчаяние).

Важно отметить, что в отличие от экспериментальных ситуаций помощи в профессиональной деятельности эффективность помощи зачастую зависит не только от усилий помогающего, но и от самого клиента, и от множества других неконтролируемых факторов (внешние обстоятельства, «судьба» и пр.). В такой ситуации непросто почувствовать свою ответственность и, следовательно, оценить реальную эффективность. Возникает опасность «крайних» позиций: от абсолютного принятия ответственности, когда она полностью возлагается на профессионала (нередко на начальных этапах профессиональной деятельности встречается «комплекс спасателя» — *«я должен всех спасти»*, — что может поддерживаться извне в ожиданиях и требованиях начальства, клиента, его близких) до полного снятия ответственности (наблюдается при синдроме «выгорания» — *«всем не поможешь»*, *«такова судьба»*, обвинения в адрес клиентов).

В целом понять и принять адекватную меру ответственности в ситуации постоянного столкновения со страданием другого человека, ожидающего помощи, бывает непросто. Встречая страдающего человека, которому мы хотим помочь, естественным человеческим стремлением является желание избавить его от страданий. Таким образом, на житейском уровне «проблема» (т. е. то, что является «мишенью» помощи) и страдание сли-

ваются. Однако в профессиональной деятельности такое слияние может быть крайне деструктивным. Специалист не может полностью избавить своего клиента от страдания, а только лишь от какой-то его части, иногда совсем малой (например, снять болевые симптомы при неизлечимой болезни, обучить социальному навыку при шизофрении, снизить эмоциональное напряжение при тяжелом психическом расстройстве). В остальном же человек продолжает страдать, и порой довольно сильно. Это создает сложную, эмоционально напряженную ситуацию и может вызывать переживание собственной беспомощности, бессмысленности деятельности («что бы я ни сделал, человеку будет плохо»).

Особенно остро это ощущается в работе с хронически больными, пациентами, страдающими неизлечимыми заболеваниями (СПИД, рак на терминальных стадиях, шизофрения, наркозависимость). Однако, как нам представляется, пусть и в менее явной форме, но это присуще любой помогающей деятельности, имеющей дело со страдающим человеком. В каком-то смысле можно сказать, что в ситуации помогающей профессии специалист всегда имеет дело с «неизбывным», неиссякаемым страданием: даже если он поможет одному клиенту, придет другой, а за ним следующий и т. д. Это может вызывать ощущения монотонности, «непрекращающегося конвейера», чувство собственного бессилия, постоянного эмоционального напряжения, которые, наряду с неопределенностью в оценке собственной эффективности и при высокой цене ошибки, создают крайне благоприятную почву для развития синдрома выгорания. Поэтому крайне значимым для профессионального развития специалиста помогающей профессии является, с одной стороны, осмысление и принятие своей человеческой и профессиональной позиции в ситуации «непрерывного» страдания, понимание своей меры ответственности, своих возможностей и ограничений. А с другой — умение ставить и удерживать адекватные профессиональные задачи, не позволяя им «расползаться» под влиянием житейских представлений и ожиданий. Важно уметь различать и удерживать оба этих уровня — и смысловой, и операциональный: смысл деятельности в целом и что конкретно «здесь и сейчас» можно для этого человека сделать. В случае «перекосов» в одну или другую сторону могут возникать или нереалистические искажения позиции («комплекс Мессии», «герой против мирового зла»), быстро приводящие к профессиональному выгоранию, или формальное выполнение своих обязанностей (выхолащивание деятельности).

Важно отметить, что сложная драматичная реальность, с которой приходится постоянно сталкиваться людям помогающих профессий, — смерть, страдания, болезнь, человеческая хрупкость и уязвимость — это не только источник профессиональных опасностей и рисков. При всей эмоциональной напряженности и трагичности эти ситуации являются

«пограничными» (по К. Ясперсу), позволяющими увидеть и почувствовать жизнь на гораздо более глубоком, выходящем за рамки обыденного, уровне; они становятся экзистенциальным вызовом, сталкивают с философскими, онтологическими вопросами бытия и ставят перед необходимостью порождения новых смыслов. Все это создает уникальную возможность для личностного и духовного развития в том случае, если человек обладает достаточными возможностями для продуктивного переживания подобных ситуаций.

Фактор эмпатии. Эмпатия — один из самых сильных факторов мотивации помощи, и в то же время очень сложный. С одной стороны, в профессиональной литературе постоянно подчеркивается значимость эмпатии для помогающих профессий. Эмпатия рассматривается как одно из важнейших профессиональных качеств специалиста. Уже на этапе обучения профессии предлагается диагностировать и отбирать абитуриентов с высоким уровнем эмпатии. Во многих исследованиях доказывается огромное влияние эмпатичности профессионала на эффективность его деятельности. С другой стороны, в последнее время все чаще появляются работы, в которых высокий уровень эмпатии, эмоциональной чувствительности выделяется как один из предикторов развития синдрома профессионального выгорания. Поэтому нередко в литературе можно встретить противоречивые требования к специалисту: тонкая эмоциональная чувствительность должна сочетаться с эмоциональной устойчивостью; эмпатия должна быть явно выраженной, но не слишком сильной; профессионал должен понимать и сочувствовать переживаниям клиента, но сохранять дистанцию.

В такой ситуации принципиальное значение приобретает понимание самой эмпатии. Так, если эмпатия понимается как изначально заданное свойство личности, то профессиональность эмпатии должна выражаться в некоем ее среднем уровне, который неизвестно каким образом может быть достигнут и диагностирован. Ряд исследователей (М. Хоффман, Н. Айзенберг, Т.П. Гаврилова) пытаются разделять в эмпатическом переживании процессы сопереживания и сочувствия, характеризуя первый как более ранний, примитивный и эгоистический, а второй — как онтогенетически более поздний, сложный, альтруистически ориентированный.

На наш взгляд, более продуктивным, в данном случае, является понимание эмпатии как высшей психической функции, разрабатываемое Т.Д. Карягиной. Согласно ее концепции, в течение жизни человека происходит постепенное развитие эмпатии от «натурального» реагирования до формирования осознанной, произвольной и опосредствованной высшей психической функции. Первичной примитивной формой эмпатического реагирования является эмоциональное заражение, в основе которого лежит механизм функционирования зеркальных нейронных

сетей. Далее, «...в ходе интериоризации культурно-знаковых средств ребенок начинает дифференцировать свое и чужое состояние, привлекать для понимания других свой собственный эмоциональный опыт, называть свои эмоции сопереживания, выражать их и частично управлять ими» [Карягина 2010, с. 46]. Процесс развития эмпатии может продолжаться в ходе всей жизни человека через развитие отдельных ее составляющих (дифференциации, понимания, выражения, управления).

Нам представляется, что исследователи, говоря о «вреде» эмпатии, имеют в виду первичную, «натуральную эмпатию», когда реакция на страдания другого происходит на уровне биологического отражения, через примитивные механизмы идентификации и «заражения». Такие реакции естественны и бывают очень глубокими, вызывая сильное эмоциональное напряжение, с которым сложно справиться. Если эмпатическая реакция останавливается на этом уровне и у человека нет развитых способов совладания с эмоциональным напряжением, то основным способом снять дистресс является попытка изменить саму ситуацию, убрать негативный стимул, т. е. избавиться от страдания или от человека, вызывающего такую реакцию. На первом этапе, когда молодой специалист еще преисполнен энтузиазма, чаще выбирается первый способ – попытка избавиться от страданий. При этом негативные переживания подавляются или «пре-терпеваются» в надежде на то, что оказанная помощь избавит и себя, и другого от страданий. Однако долго выдерживать сильное эмоциональное напряжение оказывается очень сложно, а в помогающих профессиях, как выше говорилось, специалист находится в ситуации практически «непрерывного» страдания. К тому же страдания другого человека могут сами по себе вызывать тяжелые переживания, вне контекста сочувствия другому, напоминая об уязвимости, собственной и близких людей, разрушая иллюзию безопасности и контроля, заставляя встречаться с собственной беспомощностью. Постоянное нахождение в такой ситуации может «сужать сознание», создавая ощущение, что весь мир переполнен страданием, состоит только из него. Невозможность избавиться от постоянно накапливающегося эмоционального дистресса приводит к эмоциональному и интеллектуальному истощению, при котором начинают включаться примитивные механизмы защиты: расщепление, деперсонализация, дистанцирование. Происходит «расчеловечивание» пациента/клиента: специалист начинает воспринимать его не как человека и личность, а как «ходячие органы» или «интересный диагноз», снижая уровень своего сопереживания и становясь в защитную циничную позицию.

Переживание такой эмоциональной отстраненности вступает в противоречие с нормами альтруизма, профессиональными требованиями, просоциальной идентичностью специалиста (*«я ведь добрый и отзывчивый»*), что способствует появлению чувства вины, депрессии, сомнений

в собственной профпригодности. Это состояние в свою очередь может запустить новый круг защитных реакций и привести в итоге к полному эмоциональному выгоранию.

Мы полагаем, что одним из способов предотвращения подобного негативного сценария может стать деятельность, направленная на развитие эмпатии как высшей психической функции. Этот процесс подразумевает овладение навыками понимания и осознания своих чувств и чувств другого, обучение способам реагирования на переживания, развитие умений оказывать и принимать поддержку в эмоционально напряженных ситуациях, а также повышение собственной культуры переживания в целом. Такая подготовка окажется полезной не только в качестве профилактики профессионального выгорания, но и повлияет на повышение эффективности работы, расширение профессиональных навыков. Умение ставить конкретные и достижимые профессиональные задачи в работе с клиентами, находящимися в тяжелом эмоциональном состоянии, позволяет уменьшить чувство беспомощности, адекватно понять свою роль и функции в этой деятельности, повысить самооценку, укрепить чувства собственной эффективности и компетентности, что в целом, безусловно, повышает мотивацию помощи.

Выводы

В исследованиях мотивации оказания помощи в житейских ситуациях большое (и даже большее) внимание уделяется «позитивной стороне» вопроса: факторам, стимулирующим мотивацию. В случае же изучения мотивации в помогающих профессиях основной фокус внимания исследователей оказывается на «негативной стороне»: факторах, снижающих или искажающих мотивацию. Это можно объяснить существующим ожиданием (а порой даже и квалификационным требованием) наличия у специалиста профессиональной мотивации на оказание помощи. Однако в действительности такая мотивация не появляется сама по себе. Ее формирование требует осознанной деятельности, направленной на осмысление, выстраивание и систематическую поддержку профессиональной позиции, с учетом всех факторов (культурных, социальных, личностных) и специфики профессии, этапов профессионального становления. Отсутствие такой деятельности приводит к тому, что место адекватных профессиональных представлений и навыков занимают естественные житейские реакции, зачастую примитивные и нереалистичные. Как правило, вместо попытки решить данную проблему и организовать систематическую психологическую подготовку специалист сталкивается с декларативными требованиями, игнорирующими все факторы, влияющими на его мотивацию, что приводит к быстрому развитию профессионального выгорания. Наше описание ситуации может

показаться излишне драматичным, однако статистика профессионального выгорания у специалистов помогающих профессий не вызывает оптимизма: по разным данным, от 60 до 90 % таких специалистов имеют выраженные симптомы «выгорания».

Результаты исследований мотивации помогающего поведения в ситуации житейской помощи, при всех своих ограничениях, на наш взгляд, могут стать ценным источником для разработки стратегий развития профессиональной мотивации. Описанные в этих исследованиях факторы, по сути, выявляют естественные человеческие реакции, знание которых в контексте профессиональной помощи может служить, с одной стороны, хорошей подсказкой о «точках опасности» и рисков. С другой стороны, эти реакции являются той естественной основой, на базе которой может выстраиваться, развиваться и осмысляться профессиональная мотивация. Выделенные исследователями факторы (нормы, идентичность, эмпатия, личностные потребности и др.) необходимо **профессионализировать**, т. е. осмыслять и включать в различные программы психологической подготовки и супервизии специалистов помогающих профессий, тогда они будут способствовать профессиональному и личностному росту специалиста, повышению эффективности его деятельности. В противном случае они превращаются в факторы, способствующие развитию профессионального выгорания.

ЛИТЕРАТУРА

- Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. 472 с.
- Болучевская В.В. Профессиональное самоопределение будущих специалистов помогающих профессий. Волгоград: ВолГМУ, 2010. 264 с. URL: <http://www.medpsy.ru/library/library066.php> (дата обращения: 25.11.2015).
- Грищенко Д.Ю. Мотивация выбора профессии психолога: дис. ... канд. психол. наук. Краснодар, 2003. 217 с.
- Ильин Е.П. Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия. СПб.: Питер, 2013. 304 с.
- Карягина Т.Д. Проблема формирования эмпатии // Консультативная психология и психотерапия. 2010. № 1. С. 38—54.
- Карягина Т.Д. Профессионализация эмпатии: постановка проблемы // Консультативная психология и психотерапия. 2015. № 5(89). С. 235—256.
- Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях: Учеб. пособие. М.: МГУ, 1995. 224 с.
- Климов Е.А. Психология профессионала. М.: Институт практической психологии, 1996. 400 с.
- Ковалева Ю.В. Мотивы помогающего поведения и их связь с самоотношением личности // Современные исследования социальных проблем. 2012. № 12(20). URL: <http://sisp.nkras.ru/e-ru/issues/2012/12/kovaleva.pdf> (дата обращения: 25.11.2015).

- Кулакова С.В. Специфика проявлений синдрома профессионального выгорания у практикующих психологов // Психология и право. 2015. № 1. С. 80—89.
- Кухтова Н.В. Просоциальная идентичность: теоретико—исследовательский поиск и практическое изучение (на примере адаптации методики к новым социокультурным условиям) // Вестник МГЛУ (Серия 2 «Педагогика, психология, методика преподавания иностранных языков»). 2011. № 2(20). С. 43—52.
- Кухтова Н.В. Просоциальное поведение в структуре профессионально-важных качеств специалистов, помогающих профессий // Психологический журнал. 2014. № 3. С. 15—22.
- Матвеева Л.Г. Становление профессионального самосознания клинических психологов: дис. ... канд. психол. наук. Челябинск, 2004. 217 с.
- Милакова В.В. Психологические особенности профессионального самоопределения будущих специалистов помогающих профессий социономического типа: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Астрахань, 2007.
- Насиновская Е.Е. Альтруистический императив // Современная психология мотивации / под ред. Д.А. Леонтьева. М.: Смысл, 2002. С. 152—171.
- Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль: ЯрГУ, 1999. С. 76—97.
- Рейковский Я. Просоциальная деятельность и понятие собственного «Я» // Вестник Московского университета (Серия 14. Психология). 1981. № 1. С. 14—22.
- Чалдини Р. Социальная психология: Пойми других, чтобы понять себя! СПб.: прайм—Еврознак, 2002. 336 с.
- Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. СПб.: Питер, 2003. 860 с.
- Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. СПб.: Речь, 2002. 352 с.
- Archer R.L. The farmer and the cowman should be friends: An attempt to reconciliation with Batson, Coke, and Pych // Journal of Personality and Social Psychology. 1984 (Mar). Vol. 46(3). P. 709—711. doi:10.1037/0022-3514.46.3.709
- Baron R.A. The sweet smell of helping: effects of pleasant ambient fragrance on prosocial behavior in shopping malls // Personality and Social Psychology Bulletin. 1997. Vol. 23. № 5. P.498—503. doi:10.1177/0146167297235005
- Bartlett M.Y., DeSteno D. Gratitude and prosocial behavior: Helping when it costs you // Psychological Science. 2006. Vol.17. № 4. P. 319—325. URL: http://greatergood.berkeley.edu/images/application_uploads/Bartlett-Gratitude+ProsocialBehavior.pdf (дата обращения: 25.11.2015).
- Batson C.D., Duncan B.D., Ackerman P., Buckley T., Birch K. Is empathic emotion a source of altruistic motivation? // Journal of Personality and Social Psychology. 1981. Vol. 40(2). P. 290—302. doi:10.1037/0022-3514.40.2.290
- Batson C.D., Dyck J.L., Brandt J.R., Batson J.G., Powell A.L., McMaster M.R., Griffitt C. Five studies testing two new egoistic alternatives to the empathy-altruism hypothesis // Journal of Personality and Social Psychology. 1988 (Jull). Vol. 55(1). P. 52—77.
- Batson C.D., Batson J.G., Griffitt C.A., Barrientos S., Brandt J.R., Sprengelmeyer P., Bayly M.J. Negative-state relief and the empathy-altruism hypothesis // Journal of Personality and Social Psychology. 1989 (Jun). Vol. 56(6). P. 922—933.

- Batson C.D. The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1991. 272 p.
- Baumeister R.F., Masicampo E.J., DeWall C.N. Prosocial benefits of feeling free: disbelief in free will increases aggression and reduces helpfulness // *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2009. Vol.35. № 2. P. 260—268.
- Berkowitz L. Resistance to improper dependency relationships // *Journal of Experimental Social Psychology*. 1969. Vol. 5(3). P. 283—294. doi:10.1016/0022-1031(69)90054-7
- Bierhoff H.-W., Rohmann E. Altruistic personality in the context of the empathy—altruism hypothesis // *European Journal of Personality*. 2004. Vol. 18(4). P. 351—365.
- Brown J.D., Smart S.A. The self and social conduct: linking self-representations to prosocial behavior // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1991. Vol. 60(3). P. 368—375.
- Bryan J.H., Test M.A. Models and helping: naturalistic studies in aiding behavior // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1967 (Aug). Vol. 6(4). P. 400—407.
- Burgess M., Gordon M.S., Shevlin M., Morgan K. Would you save an uncaring relative from a burning building? Considerations of relatedness and previous care in predictions of altruism // *Current Research in Social Psychology*. 2004. Vol. 9. № 15. P. 209—219.
- Cameron C.D., Payne B.K. Escaping affect: how motivated emotion regulation creates insensitivity to mass suffering // *Journal of Personality and Social Psychology*. 2011. Vol. 100. P. 1—15.
- Cialdini R., Schaller M., Houlihan D., Arias K., Fultz J., Beaman A.L. Empathy-based helping: Is it selflessly or selfishly motivated? // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1987 (Apr). Vol. 52(4). P. 749—758.
- Clary M., Snyder E.G. A functional analysis of altruism and prosocial behavior: the case of volunteerism // *Review of Personality and Social Psychology*. 1991. Vol. 12(01). P. 119—148.
- Cox K.S. Elevation predicts domain-specific volunteerism 3 months later // *The Journal of Positive Psychology*. 2010. Vol. 5(5). P. 333—341. doi:10.1080/17439760.2010.507468
- De Bruin E.N.M., Van Lange P.A.M. Impression formation and cooperative behavior // *European Journal of Social Psychology*. 1999. Vol. 29(2—3). P. 305—328.
- DeWall C.N., Baumeister R., Gailliot M.T., Maner J.K. Depletion makes the heart grow less helpful: helping as a function of self-regulatory energy and genetic relatedness // *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2008. Vol. 34. № 12. P. 1653—1662. doi:10.1177/0146167208323981
- Dietrich D.M., Berkowitz L. Alleviation of dissonance by engaging in prosocial behavior of receiving ego-enhancing feedback // *Journal of Social Behavior and Personality*. 1997. Vol. 12(2). P. 557—566.
- Dolan S.L., Renaude S. Individual, organizational and social determinants of managerial burnout: A multivariate approach // *Journal of Social Behavior and Personality*. 1992. Vol. 7(1). P. 95—110.
- Dovidio J.F. Helping behavior and altruism: An empirical and conceptual overview // *Advances in Experimental Social Psychology*. 1984. Vol. 17. P. 361—427.
- Eisenberg N. Meta-analytic contributions to the literature on prosocial behavior // *Personality and Social Psychology Bulletin*. 1991. Vol. 17. № 3. P. 273—282.
- Faseur T., Geuens M. Communicating the right emotion to generate help for connected versus unconnected others // *Communication Research*. 2010. Vol. 37. № 4. P. 498—521.

- Froming W.J., Nasby W., McManus J. Prosocial self-schemas, self-awareness, and children's prosocial behavior // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1998. Vol. 75(3). P. 766—777. doi:10.1037/0022-3514.75.3.766
- Fultz J., Batson C.D., Fortenbach V.A., McCarthy P.M., Varney L.L. Social evaluation and the empathy-altruism hypothesis // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986. Vol. 50(4). P. 761—769.
- Gino F., Desai S.D. Memory lane and morality: how childhood memories promote prosocial behavior // *Journal of Personality and Social Psychology*. 2012. Vol. 102(4). P. 743—758.
- Grant A., Dutton J. Beneficiary or benefactor: are people more prosocial when they reflect on receiving or giving? // *Psychological Science*. 2012. Vol. 23(9). P. 1033—1039.
- Grant A.M., Gino F. A little thanks goes a long way: explaining why gratitude expressions motivate prosocial behavior // *Journal of Personality and Social Psychology*. 2010 (Jun). Vol. 98 (6). P. 946—955.
- Greitemeyer T., Rudolph U. Help giving and aggression from an attributional perspective: why and when we help or retaliate // *Journal of Applied Social Psychology*. 2003. V. 33(5). P. 1069—1087.
- Guagnano G.A., Dietz T., Stern P.C. Willingness to pay: A test of the contribution model // *Psychological Science*. 1994. Vol. 5(6). P. 411—415.
- Gueguen N., Martin A., Meineri S. «Even a single marble will make him/her happy...»: further evidence and extension of the legitimizing paltry contribution technique on helping // *Social Influence*. 2013. Vol. 8(1). P. 18—26.
- Grube J.A., Piliavin J.A. Role identity, organizational experiences, and volunteer performance // *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2000. Vol. 26(9). P. 1108—1119.
- Grusec J.E. Demand characteristics of the modeling experiment: Altruism as a function of age and aggression // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1972. Vol. 22(2). P. 139—148.
- Hardy S.A. Identity, reasoning and emotion: an empirical comparison of three sources of moral motivation // *Motivation and Emotion*. 2006. Vol. 30(3). P. 207—215.
- Hillman J. *Insearch: Psychology and Religion*. Dallas: Spring Publications, 1979. 126 p.
- Hodgkinson V., Weitzman M., Kirsch A. From commitment to action: How religious involvement affects giving and volunteering // *Faith and philanthropy in America: Exploring the role of religion in America's voluntary sector* / ed. by R. Withnow, V. Hodgkinson). San Francisco: Jossey-Bass; 1990. P. 93—114.
- Holmes J.G., Miller D.T., Lerner M.J. Committing altruism under the cloak of self-interest: the exchange fiction // *Journal of Experimental Social Psychology*. 2002. Vol. 38(2). P. 144—151.
- Hopper J., Nielson J.M. Recycling as altruistic behavior: normative and behavioral strategies to expand participation in a community recycling program // *Environment and Behavior*. 1991. Vol. 23(2). P. 195—220. doi:10.1177/0013916591232004
- Ickes W., Kidd R.F., Berkowitz L. Attributional determinants of help-giving // *Journal of Personality*. 1976. Vol. 44 (1). P. 163—178.
- Johnson D.R. Transportation into a story increases empathy, prosocial behavior, and perceptual bias toward fearful expressions // *Personality and Individual Differences*. 2012. Vol. 52(2). P. 50—155.

- Klein W.M.P. Effects of objective feedback and «single other» or «average other» social comparison feedback on performance judgments and helping behavior // *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2003. Vol. 29(3). P. 418—429.
- Knight G.P., Johnson L.G., Carlo G., Eisenberg N. A multiplicative model of the dispositional antecedents of a prosocial behavior: predicting more of the people more of the time // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1994. Vol. 66 (1). P. 178—183.
- Latane B., Darley J.M. Group inhibition of bystander intervention in emergencies // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1968. Vol. 10(3). P. 215—221.
- Latane B., Darley J. The unresponsive bystander: Why does not he help? New York: Appleton-Century-Crofts, 1970. 131 p.
- Malti T., Gummerum M., Keller M., Buchmann M. Children's moral motivation, sympathy, and prosocial behavior // *Child Development*. 2009. Vol. 80(2). P. 442—460.
- Maner J.K., Luce C.L., Neuberg S.L., Cialdini R.B., Brown S., Sagarin B.J. The effects of perspective taking on motivations for helping: still no evidence for altruism // *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2002. Vol. 28. № 11. P. 1601—1610. doi:10.1177/014616702237586
- Marsh A.A., Kozak M.N., Ambady N. Accurate identification of fear facial expressions predicts prosocial behavior // *Emotion*. 2007. Vol. 7(2). P. 239—251.
- Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective // *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / ed. by W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington D.C: Taylor and Francis, 1993. P. 19—32.
- Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass, 1997. 200 p.
- Meier B.P., Moeller S.K., Riemer-Peltz M., Robinson M.D. Sweet taste preferences and experiences predict prosocial inferences, personalities, and behaviors // *Journal of Personality and Social Psychology*. 2012. Vol. 102(1). P. 163—174.
- Misavage R., Richardson J.T. The focusing of responsibility: An alternative hypothesis in help-demanding situations // *European Journal of Social Psychology*. 1974. Vol. 4(1). P. 5—15.
- Oceja L., Ambrona T., Lopez-Perez B., Salgado S., Villegas M. When the victim is one among others: empathy, awareness of others and motivational ambivalence // *Motivation and Emotion*. 2010. Vol. 34(2). P. 110—119.
- Oliner S.P., Oliner P.M. The Altruistic Personality: rescuers of Jews in Nazi Europe. New York: Free Press, 1988. 419 p.
- Omoto A.M., Snyder M. Basic research in action: Volunteerism and society's response to AIDS // *Personality and Social Psychology Bulletin*. 1990. Vol. 16. № 1. P. 152—165.
- Omoto A.M., Snyder M. Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1995. Vol. 68(4). P. 671—686.
- Penner L.A., Dovidio J.F., Piliavin J.A., Schroeder D.A. Prosocial behavior: multilevel perspectives // *Annual Review of Psychology*. 2005. Vol. 56. P. 365—392.
- Penner L.A., Finkelstein M.A. Dispositional and structural determinants of volunteerism // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1998. Vol. 74(2). P. 525—537.
- Piferi R.L., Jobe R.L., Jones W.H. Giving to others during national tragedy: the effects of altruistic and egoistic motivations on long-term giving // *Journal of Social and Personal Relationships*. 2006. Vol. 23(1). P. 171—184.

- Piliavin I.M., Piliavin J.A.* Effect of blood on reactions to a victim // *Journal of Personality and Social psychology*. 1972. Vol. 23(3). P. 353—361. doi:10.1037/h0033166
- Piliavin I.M., Piliavin J.A., Rodin J.* Good Samaritanism: An underground phenomenon? // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1969 (Dec). Vol. 13(4). P. 289—299.
- Piliavin I.M., Piliavin J.A., Rodin J.* Costs, diffusion and the stigmatized victim // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1975. Vol. 32(2). P. 429—438.
- Redelmeier D.A., Tversky A.* Discrepancy between medical decisions for individual patients and for groups // *New England Journal of Medicine*. 1990. Vol. 322(16). P. 1162—1164.
- Sanna L.J., Chang E.C., Miceli P.M., Lundberg K.B.* Rising up to higher virtues: experiencing elevated physical height uplifts prosocial actions // *Journal of Experimental Social Psychology*. 2011. Vol. 47(2). P. 472—476. doi:10.1016/j.jesp.2010.12.013
- Satow K.* Social approval and helping // *Journal of Experimental Social Psychology*. 1975. Vol. 11(6). P. 501—509.
- Schnall S., Roper J., Fessler D.M.T.* Elevation leads to altruistic behavior // *Psychological Science*. 2010. Vol. 21. № 3. P. 315—320.
- Schopler J., Matthews M.W.* The influence of the perceived — causal locus of partner's dependence on the use of interpersonal power // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1985. Vol. 2(4). P. 609—612.
- Schroeder D.A., Dovidio J.E., Sibicky M.E., Matthews L.L., Allen J.L.* Empathy and helping behavior: Egoism or altruism // *Journal of Experimental Social Psychology*. 1988. Vol. 24(4). P. 333—353.
- Smith K.D., Keating J.P., Stotland E.* Altruism reconsidered: The effect of denying feedback on a victim's status to empathic witnesses // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. Vol. 57(4). P. 641—650.
- Stel M., van Baaren R.B., Vonk R.* Effects of mimicking: acting prosocially by being emotionally moved // *European Journal of Social Psychology*. 2008. Vol. 38(6). P. 965—976.
- Telle N.T., Pfister H-R.* Not only the miserable receive help: empathy promotes prosocial behaviour toward the happy // *Current Psychology*. 2012. Vol. 31(4). P. 393—413.
- Vaes J., Paladino M.-P., Leyens J.-P.* The lost e-mail: prosocial reactions induced by uniquely human emotions // *British Journal of Social Psychology*. 2002. V. 41(4). P. 521—534.
- van Baaren R.B., Holland R.W., Kawakami K., A van Knippenberg.* Mimicry and prosocial behavior // *Psychological Science*. 2004. Vol. 15(1). P. 71—74.
- van Rompay T.J.L., Vonk D.J., Fransen M.L.* The eye of the camera. Effects of security cameras on prosocial behavior // *Environment and Behavior*. 2009. Vol. 41. № 1. P. 60—74.
- Weiner B., Osborne D., Rudolph U.* An attributional analysis of reactions to poverty: the political ideology of the giver and the perceived morality of the receiver // *Personality and Social Psychology Review*. 2011. Vol. 15. № 2. P. 199—213.
- Wilke H., Lanzetta J.T.* The obligation to help: the effects of amount of prior help on subsequent helping behavior // *Journal of Experimental Social Psychology*. 1970. Vol. 6(4). P. 488—493. doi:10.1016/0022-1031(70)90058-2
- Zagefka H., Noor M., Brown R., Hophthrow T., de Moura G.R.* Eliciting donations to disaster victims: psychological considerations // *Asian Journal of Social Psychology*. 2012. Vol. 15(4). P. 221—230.

THE HELPING BEHAVIOR MOTIVATION IN THE CONTEXT OF EVERYDAY AND PROFESSIONAL HELP

L.G. SHERMAZANYAN

The article analyzes and compares the approaches to the study of helping motivation in everyday situations and in the activities of helping professions specialists. A detailed review of studies of factors affecting the motivation of non-professional help is introduced. The main features of the professional helping activities, which define the specifics of professional help, compared with everyday life situations, are highlighted. Factors, affecting the development of professional motivation, are analyzed and problematized in connection with the specific goals and conditions of professional helping activity. Author views the distortions and difficulties of professional motivation formation, including distortions, which lead to the development of emotional burnout. The conclusion concerning the importance of the professionalization of helping motivation as a condition for successful professional development and prevention of burnout is drawn.

Keywords: motivation, helping behavior, prosocial behavior, helping motivation, helping profession, professional motivation, professional development, empathy, emotional burnout.

REFERENCES

- Boiko V.V.* Energiya emotsii v obshchenii: vzglyad na sebya i na drugikh. Moscow: Publ. Informatsionno-izdatel'skii dom «Filin», 1996. 472 p.
- Grishchenko D.Yu.* Motivatsiya vybora professii psikhologa: dis. ... kand. psikhol. nauk. Krasnodar, 2003. 217 p.
- Il'in E.P.* Psikhologiya pomoshchi. Al'truizm, egoizm, empatiya. St. Petersburg: Publ. Piter, 2013. 304 p.
- Karyagina T.D.* Problema formirovaniya empatii. Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya. 2010. № 1. P. 38—54.
- Karyagina T.D.* Professionalizatsiya empatii: postanovka problemy. Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya. 2015. № 5(89). P. 235—256.
- Klimov E.A.* Obraz mira v raznotipnykh professiyakh: Ucheb. posobie. Moscow: Publ. MGU, 1995. 224 p.
- Klimov E.A.* Psikhologiya professionala. Moscow: Publ. Institut prakticheskoi psikhologii, 1996. 400 p.
- Kovaleva Yu.V.* Motivy pomagayushchego povedeniya i ikh svyaz' s samootnosheniem lichnosti. Sovremennye issledovaniya sotsial'nykh problem. 2012. № 12(20). URL: <http://sisp.nkras.ru/e-ru/issues/2012/12/kovaleva.pdf> (data obrashcheniya: 25.11.2015).
- Kulakova S.V.* Spetsifika proyavlenii sindroma professional'nogo vygoraniya u praktikiyushchikh psikhologov. Psikhologiya i pravo. 2015. № 1. P. 80—89.
- Kukhtova N.V.* Prosotsial'naya identichnost': teoretiko—issledovatel'skii poisk i prakticheskoe izuchenie (na primere adaptatsii metodiki k novym sotsiokul'turnym usloviyam). Vestnik MGLU (Seriya 2 «Pedagogika, psikhologiya, metodika prepodavaniya inostrannykh yazykov»). 2011. № 2(20). P. 43—52.

- Kukhtova N.V.* Prosotsial'noe povedenie v strukture professional'no-vazhnykh kachestv spetsialistov, pomagayushchikh professii. *Psikhologicheskii zhurnal*. 2014. № 3. P. 15—22.
- Matveeva L.G.* Stanovlenie professional'nogo samosoznaniya klinicheskikh psikhologov: dis. ... kand. psikhol. nauk. Chelyabinsk, 2004. 217 p.
- Milakova V.V.* Psikhologicheskie osobennosti professional'nogo samoopredeleniya budushchikh spetsialistov pomagayushchikh professii sotsionomicheskogo tipa: avtoref. dis. ... kand. psikhol. nauk. Astrakhan', 2007.
- Nasinovskaya E.E.* Al'truisticheskie imperativ. *Sovremennaya psikhologiya motivatsii* (pod red. D.A. Leont'eva). Moscow: Publ. Smysl, 2002. P. 152—171.
- Orel V.E.* Issledovanie fenomena psikhicheskogo vygoraniya v otechestvennoi i zarubezhnoi psikhologii. *Problemy obshchei i organizatsionnoi psikhologii*. Yaroslavl': YarGU, 1999. P. 76—97.
- Reikovskii Ya.* Prosotsial'naya deyatel'nost' i ponyatie sobstvennogo «Ya». *Vestnik Moskovskogo universiteta* (Seriya 14. Psikhologiya). 1981. № 1. P. 14—22. (in Russ).
- Chaldini R.* Sotsial'naya psikhologiya: Poimi drugikh, chtoby ponyat' sebya! St. Petersburg: Publ. praim—Evroznak, 2002. 336 p. (in Russ).
- Khekkhauzen Kh.* Motivatsiya i deyatel'nost'. St. Petersburg: Publ. Piter, 2003. 860 p.
- Khovkins P., Shokhet R.* Superviziya. Individual'nyi, gruppovoi i organizatsionnyi podkhody. St. Petersburg: Publ. Rech', 2002. 352 p. (in Russ).
- Archer R.L.* The farmer and the cowman should be friends: An attempt to reconciliation with Batson, Coke, and Pych. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1984 (Mar). Vol. 46(3). P. 709—711. doi:10.1037/0022-3514.46.3.709
- Baron R.A.* The sweet smell of helping: effects of pleasant ambient fragrance on prosocial behavior in shopping malls. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 1997. Vol. 23. № 5. P. 498—503. doi:10.1177/0146167297235005
- Bartlett M.Y., DeSteno D.* Gratitude and prosocial behavior. Helping when it costs you. *Psychological Science*. 2006. Vol. 17. № 4. P. 319—325. URL: http://greatergood.berkeley.edu/images/application_uploads/Bartlett-Gratitude+ProsocialBehavior.pdf (data obrashcheniya: 25.11.2015).
- Batson C.D., Duncan B.D., Ackerman P., Buckley T., Birch K.* Is empathic emotion a source of altruistic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*. 1981. Vol. 40(2). P. 290—302. doi:10.1037/0022-3514.40.2.290
- Batson C.D., Dyck J.L., Brandt J.R., Batson J.G., Powell A.L., McMaster M.R., Griffitt C.* Five studies testing two new egoistic alternatives to the empathy-altruism hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1988 (Jull). Vol. 55(1). P. 52—77.
- Batson C.D., Batson J.G., Griffitt C.A., Barrientos S., Brandt J.R., Sprengelmeyer P., Bayly M.J.* Negative-state relief and the empathy-altruism hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989 (Jun). Vol. 56(6). P. 922—933.
- Batson C.D.* The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1991. 272 p.
- Baumeister R.F., Masicampo E.J., DeWall C.N.* Prosocial benefits of feeling free: disbelief in free will increases aggression and reduces helpfulness. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2009. Vol. 35. № 2. P. 260—268.
- Berkowitz L.* Resistance to improper dependency relationships. *Journal of Experimental Social Psychology*. 1969. Vol. 5(3). P. 283—294. doi:10.1016/0022-1031(69)90054-7

- Bierhoff H.-W., Rohmann E.* Altruistic personality in the context of the empathy—altruism hypothesis. *European Journal of Personality*. 2004. Vol. 18(4). P. 351—365.
- Brown J.D., Smart S.A.* The self and social conduct: linking self-representations to prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1991. Vol. 60(3). P. 368—375.
- Bryan J.H., Test M.A.* Models and helping: naturalistic studies in aiding behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1967 (Aug). Vol. 6(4). P. 400—407.
- Burgess M., Gordon M.S., Shevlin M., Morgan K.* Would you save an uncaring relative from a burning building? Considerations of relatedness and previous care in predictions of altruism. *Current Research in Social Psychology*. 2004. Vol. 9. № 15. P. 209—219.
- Cameron C.D., Payne B.K.* Escaping affect: how motivated emotion regulation creates insensitivity to mass suffering. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2011. Vol. 100. P. 1—15.
- Cialdini R., Schaller M., Houlihan D., Arias K., Fultz J., Beaman A.L.* Empathy-based helping: Is it selflessly or selfishly motivated? *Journal of Personality and Social Psychology*. 1987 (Apr). Vol. 52(4). P. 749—758.
- Clary M., Snyder E.G.* A functional analysis of altruism and prosocial behavior: the case of volunteerism. *Review of Personality and Social Psychology* (M. Clark, ed.). 1991. [Vol. 12(01). P. 119—148].
- Cox K.S.* Elevation predicts domain-specific volunteerism 3 months later. *The Journal of Positive Psychology*. 2010. Vol. 5(5). P. 333—341. doi:10.1080/17439760.2010.507468
- De Bruin E.N.M., Van Lange P.A.M.* Impression formation and cooperative behavior. *European Journal of Social Psychology*. 1999. Vol. 29(2—3). P. 305—328.
- DeWall C.N., Baumeister R., Gailliot M.T., Maner J.K.* Depletion makes the heart grow less helpful: helping as a function of self-regulatory energy and genetic relatedness. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2008. Vol. 34. № 12. P. 1653—1662. doi:10.1177/0146167208323981
- Dietrich D.M., Berkowitz L.* Alleviation of dissonance by engaging in prosocial behavior of receiving ego-enhancing feedback. *Journal of Social Behavior and Personality*. 1997. Vol. 12(2). P. 557—566.
- Dolan S.L., Renaude S.* Individual, organizational and social determinants of managerial burnout: A multivariate approach. *Journal of Social Behavior and Personality*. 1992. Vol. 7(1). P. 95—110.
- Dovidio J.F.* Helping behavior and altruism: An empirical and conceptual overview. *Advances in Experimental Social Psychology*. 1984. Vol. 17. P. 361—427.
- Eisenberg N.* Meta-analytic contributions to the literature on prosocial behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 1991. Vol. 17. № 3. P. 273—282.
- Faseur T., Geuens M.* Communicating the right emotion to generate help for connected versus unconnected others. *Communication Research*. 2010. Vol. 37. № 4. P. 498—521.
- Froming W.J., Nasby W., McManus J.* Prosocial self-schemas, self-awareness, and children's prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1998. Vol. 75(3). P. 766—777. doi:10.1037/0022-3514.75.3.766
- Fultz J., Batson C.D., Fortenbach V.A., McCarthy P.M., Varney L.L.* Social evaluation and the empathy-altruism hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986. Vol. 50(4). P. 761—769.

- Gino F., Desai S.D. Memory lane and morality: how childhood memories promote prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2012. Vol. 102(4). P. 743—758.
- Grant A., Dutton J. Beneficiary or benefactor: are people more prosocial when they reflect on receiving or giving? *Psychological Science*. 2012. Vol. 23(9). P. 1033—1039.
- Grant A.M., Gino F. A little thanks goes a long way: explaining why gratitude expressions motivate prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2010 (Jun). Vol. 98 (6). P. 946—955.
- Greitemeyer T., Rudolph U. Help giving and aggression from an attributional perspective: why and when we help or retaliate. *Journal of Applied Social Psychology*. 2003. V. 33(5). P. 1069—1087.
- Guagnano G.A., Dietz T., Stern P.C. Willingness to pay: A test of the contribution model. *Psychological Science*. 1994. Vol. 5(6). P. 411—415.
- Gueguen N., Martin A., Meineri S. «Even a single marble will make him/her happy...»: further evidence and extension of the legitimizing paltry contribution technique on helping. *Social Influence*. 2013. Vol. 8(1). P. 18—26.
- Grube J.A., Piliavin J.A. Role identity, organizational experiences, and volunteer performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2000. Vol. 26(9). P. 1108—1119.
- Grusec J.E. Demand characteristics of the modeling experiment: Altruism as a function of age and aggression// *Journal of Personality and Social Psychology*. 1972. Vol. 22(2). P. 139—148.
- Hardy S.A. Identity, reasoning and emotion: an empirical comparison of three sources of moral motivation. *Motivation and Emotion*. 2006. Vol. 30(3). P. 207—215.
- Hillman J. *Insearch: Psychology and Religion*. Dallas: Spring Publications, 1979. 126 p.
- Hodgkinson V., Weitzman M., Kirsch A. From commitment to action: How religious involvement affects giving and volunteering. In: *Faith and philanthropy in America: Exploring the role of religion in America's voluntary sector* (ed. by R. Withnow, V. Hodgkinson). San Francisco: Jossey-Bass; 1990. P. 93—114.
- Holmes J.G., Miller D.T., Lerner M.J. Committing altruism under the cloak of self-interest: the exchange fiction. *Journal of Experimental Social Psychology*. 2002. Vol. 38(2). P. 144—151.
- Hopper J., Nielson J.M. Recycling as altruistic behavior: normative and behavioral strategies to expand participation in a community recycling program. *Environment and Behavior*. 1991. Vol. 23(2). P. 195—220. doi:10.1177/0013916591232004
- Ickes W., Kidd R.F., Berkowitz L. Attributional determinants of help-giving. *Journal of Personality*. 1976. Vol. 44 (1). P. 163—178.
- Johnson D.R. Transportation into a story increases empathy, prosocial behavior, and perceptual bias toward fearful expressions. *Personality and Individual Differences*. 2012. Vol. 52(2). P. 50—155.
- Klein W.M.P. Effects of objective feedback and «single other» or «average other» social comparison feedback on performance judgments and helping behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2003. Vol. 29(3). P. 418—429.
- Knight G.P., Johnson L.G., Carlo G., Eisenberg N. A multiplicative model of the dispositional antecedents of a prosocial behavior: predicting more of the people more of the time. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1994. Vol. 66 (1). P. 178—183.
- Latane B., Darley J.M. Group inhibition of bystander intervention in emergencies. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1968. Vol. 10(3). P. 215—221.

- Latane B., Darley J. The unresponsive bystander: Why does not he help? New York: Appleton-Century-Crofts, 1970. 131 p.
- Malti T., Gummerum M., Keller M., Buchmann M. Children's moral motivation, sympathy, and prosocial behavior. *Child Development*. 2009. Vol. 80(2). P. 442—460.
- Maner J.K., Luce C.L., Neuberg S.L., Cialdini R.B., Brown S., Sagarin B.J. The effects of perspective taking on motivations for helping: still no evidence for altruism. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2002. Vol. 28. № 11. P. 1601—1610. doi:10.1177/014616702237586
- Marsh A.A., Kozak M.N., Ambady N. Accurate identification of fear facial expressions predicts prosocial behavior. *Emotion*. 2007. Vol. 7(2). P. 239—251.
- Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. In: Professional burnout: Recent developments in the theory and research (ed. by W.B. Shaufeli, C. Maslach, T. Marek). Washington D.C: Taylor and Francis, 1993. P. 19—32.
- Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997. 200 p.
- Meier B.P., Moeller S.K., Riemer-Peltz M., Robinson M.D. Sweet taste preferences and experiences predict prosocial inferences, personalities, and behaviors. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2012. Vol. 102(1). P. 163—174.
- Misavage R., Richardson J.T. The focusing of responsibility: An alternative hypothesis in help-demanding situations. *European Journal of Social Psychology*. 1974. Vol. 4(1). P. 5—15.
- Oceja L., Ambrona T., Lopez-Perez B., Salgado S., Villegas M. When the victim is one among others: empathy, awareness of others and motivational ambivalence. *Motivation and Emotion*. 2010. Vol. 34(2). P. 110—119.
- Oliner S.P., Oliner P.M. The Altruistic Personality: rescuers of Jews in Nazi Europe. New York: Free Press, 1988. 419 p.
- Omoto A.M., Snyder M. Basic research in action: Volunteerism and society's response to AIDS. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 1990. Vol. 16. № 1. P. 152—165.
- Omoto A. M., Snyder M. Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1995. Vol. 68(4). P. 671—686.
- Penner L.A., Dovidio J.F., Piliavin J.A., Schroeder D.A. Prosocial behavior: multilevel perspectives. *Annual Review of Psychology*. 2005. Vol. 56. P. 365—392.
- Penner L.A., Finkelstein M.A. Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1998. Vol. 74(2). P. 525—537.
- Piferi R.L., Jobe R.L., Jones W.H. Giving to others during national tragedy: the effects of altruistic and egoistic motivations on long-term giving. *Journal of Social and Personal Relationships*. 2006. Vol. 23(1). P. 171—184.
- Piliavin I.M., Piliavin J.A. Effect of blood on reactions to a victim. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1972. Vol. 23(3). P. 353—361. doi:10.1037/h0033166
- Piliavin I.M., Piliavin J.A., Rodin J. Good Samaritanism: An underground phenomenon? *Journal of Personality and Social Psychology*. 1969 (Dec). Vol. 13(4). P. 289—299.
- Piliavin I.M., Piliavin J.A., Rodin J. Costs, diffusion and the stigmatized victim. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1975. Vol. 32(2). P. 429—438.

- Redelmeier D.A., Tversky A. Discrepancy between medical decisions for individual patients and for groups. *New England Journal of Medicine*. 1990. Vol. 322(16). P. 1162—1164.
- Sanna L.J., Chang E.C., Miceli P.M., Lundberg K.B. Rising up to higher virtues: experiencing elevated physical height uplifts prosocial actions. *Journal of Experimental Social Psychology*. 2011. Vol. 47(2). P. 472—476. doi:10.1016/j.jesp.2010.12.013
- Satow K. Social approval and helping. *Journal of Experimental Social Psychology*. 1975. Vol. 11(6). P. 501—509.
- Schnall S., Roper J., Fessler D.M.T. Elevation leads to altruistic behavior. *Psychological Science*. 2010. Vol. 21. № 3. P. 315—320.
- Schopler J., Matthews M.W. The influence of the perceived — causal locus of partner's dependence on the use of interpersonal power. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1985. Vol. 2(4). P. 609—612.
- Schroeder D.A., Dovidio J.E., Sibicky M.E., Matthews L.L., Allen J.L. Empathy and helping behavior: Egoism or altruism. *Journal of Experimental Social Psychology*. 1988. Vol. 24(4). P. 333—353.
- Smith K.D., Keating J.P., Stotland E. Altruism reconsidered: The effect of denying feedback on a victim's status to empathic witnesses. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. Vol. 57(4). P. 641—650.
- Stel M., van Baaren R.B., Vonk R. Effects of mimicking: acting prosocially by being emotionally moved. *European Journal of Social Psychology*. 2008. Vol. 38(6). P. 965—976.
- Telle N.T., Pfister H.-R. Not only the miserable receive help: empathy promotes prosocial behaviour toward the happy. *Current Psychology*. 2012. Vol. 31(4). P. 393—413.
- Vaes J., Paladino M.-P., Leyens J.-P. The lost e-mail: prosocial reactions induced by uniquely human emotions. *British Journal of Social Psychology*. 2002. Vol. 41(4). P. 521—534.
- van Baaren R.B., Holland R.W., Kawakami K., A van Knippenberg. Mimicry and prosocial behavior. *Psychological Science*. 2004. Vol. 15(1). P. 71—74.
- van Rompay T.J.L., Vonk D.J., Fransen M.L. The eye of the camera. Effects of security cameras on prosocial behavior. *Environment and Behavior*. 2009. Vol. 41. № 1. P. 60—74.
- Weiner B., Osborne D., Rudolph U. An attributional analysis of reactions to poverty: the political ideology of the giver and the perceived morality of the receiver. *Personality and Social Psychology Review*. 2011. Vol. 15. № 2. P. 199—213.
- Wilke H., Lanzetta J.T. The obligation to help: the effects of amount of prior help on subsequent helping behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*. 1970. Vol. 6(4). P.488—493. doi:10.1016/0022-1031(70)90058-2
- Zagefka H., Noor M., Brown R., Hopthrow T., de Moura G.R. Eliciting donations to disaster victims: psychological considerations. *Asian Journal of Social Psychology*. 2012. Vol. 15(4). P. 221—230.