

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/diplomnaya-rabota/167551>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Психология и педагогика

Содержание

Введение 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ КОГНИТИВНОЙ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИЙ 6

1.1 Понятие эмоционального выгорания в психологической науке 6

1.2 Существующие научные представления о стратегиях регуляции эмоций 14

1.3 Теоретический обзор современных научных исследований связи эмоционального выгорания и способов регуляции эмоций 26

2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ КОГНИТИВНОЙ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИЙ 35

2.1 Методы и методики исследования 35

2.2 Результаты исследования и их интерпретация 40

Заключение 53

Список литературы 55

Введение

Актуальность исследования. На современном этапе психологические вопросы социума находят собственное проявление в явном увеличении числа эмоциональных расстройств. Наличествующая ревальвация стрессогенности окружающей среды, которое происходит как нескончаемые потоки информации, наличность террористических угроз, различного рода природных бедствий в конгломерате с направляемой идеологией культа успеха и свершений, – все это предъявляет безмерно суровые требования как к ресурсам современного индивидуума, так и к его жизнестойкости.

Воздействие бесчисленных эмоциогенных факторов (уровня эморционального напряжения, тревожности, самообвинения, чувства вины и др.) у сотрудников телекоммуникационной компании вызывает нарастающее чувство неудовлетворенности, а также заметное ухудшение настроения и самочувствия.

Происходит постепенное накопление усталости, что способно, в конце концов, привести к эмоциональному выгоранию. В качестве результата последнего у сотрудника снижается эффективности профессиональной деятельности, так как индивид в определенной мере перестают справляться со своими непосредственными профессиональными обязанностями, заметно снижают либо же утрачивается совсем творческий настрой, происходит деформация отношений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ КОГНИТИВНОЙ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИЙ

1.1 Понятие эмоционального выгорания в психологической науке

Изучение эмоционального выгорания началось задолго до возникновения самого термина. Принято считать, что данный термин впервые был упомянут американским психиатром Х. Фреденбергером для определения эмоционального истощения собственных коллег, при этом дефиницию «выгорание» он применял в переносном смысле. В более позднее время данное понятие стали приспособлять в своих теориях разные исследователи, в их числе К. Маслак. Она употребила его с целью экспликации более обширного спектра состояний, то есть эмоционального, физического, а также интеллектуального истощения у человека [1]. В отечественной психологии наиболее раннее упоминание об эмоциональном выгорании обнаруживается в трудах Б.Г. Ананьева. Данный ученный использовал дефиницию «эмоциональное сгорание». В последствии заинтересованность к проведению изучения этого явления в существенной степени повысился благодаря тем трудам, которые были посвящены исследованию стресса, а также профессионального стресса (это изыскания Л.А. Китаева-Смыка [16], В.А. Бодрова [5] и др.). В качестве предмета самостоятельного исследования эмоциональное выгорание в отечественной психологии стало с середины 90-х гг. прошлого века. Это были работы таких исследователей, как Н.В. Гришина [12], Г.А. Зарипова, В.Е. Орел [29], А.А.

Рукавишников [43], В.В. Бойко [7].

Однако, несмотря на весьма активное рассмотрение данной проблемы, в отечественной науке прослеживаются определенные разногласия в трактовке этого феномена. Подобного рода разногласия относятся в первую очередь к терминологии. Т.С. Яценко и Т.В. Форманюк обозначали данное понятие как эмоциональное сгорание, В.В. Бойко – как эмоциональное выгорание [6], Е.И. Лозинская придерживались обозначения – эмоциональное перегорание, Н.Е. Водопьянова [10] – психическое выгорание, а Т.Н. Ронгинская [42], в свою очередь, – профессиональное выгорание.

Наличествуя направленность трактовки этого понятия с точки зрения теории стресса. Но, несмотря на единство механизмов зарождения, а также аналогичную картину развития, существуют все же конкретные отличия между стрессом и выгоранием, выражающиеся первоначально в продолжительности этого процесса. Нужно также подчеркнуть в таком случае, что циклы утраты ресурсов при процессе выгорания характеризуются как неторопливые, эфемерные и даже в какой-то степени сознательно утаиваемыми. Данного рода утраты малозаметно и постепенно истощают личностный потенциал индивидуума и константно приводят к его профессиональному выгоранию.

Выгорание не обозначается как особого вида стресс, несмотря на то, что позиции его формирования могут быть отнесены и к конечной стрессовой стадии (то есть к истощению). Данный комплекс симптомов располагает конкретным рядом значительных различий и должен разбираться как самостоятельный феномен [23, с. 44].

Немаловажно отметить, что понимание профессионального выгорания как особенного психического состояния имеет принципиально немаловажное значение, так как аналогичного рода подход помогает более точно осознать суть этого психологического феномена, а также его функциональное значение непосредственно для субъекта трудовой деятельности, преодолеть возможный односторонний подход к нему только лишь как к переживанию отношения специалиста к чему-либо, связанному с профессиональной деятельностью. Так, например, зарубежные исследователи Х. Фроуденбергер и Дж. Рейчелсон определяют выгорание в качестве «хронической усталости (устоления), депрессии и фрустрации, основной причиной которых является то, что индивид должен заниматься таким делом в профессиональном плане, которое практически не удовлетворяет его амбиций и не приносит ему желаемого воз» [19, с. 42].

Не нужно также сопоставлять депрессию и профессиональное выгорание, что подтверждается тем, что депрессия представляет собой особые условия, которые надлежит признавать как потенциальный результат выгорания, а не как часть самого комплекса симптомов. При этом Х. Фроуденбергер отмечал, что депрессия в действительности всегда сопровождается у индивидуума чувством вины, а выгорание – гневом. Кроме того, выгорание определяет собственное проявление только в профессиональной трудовой деятельности, а депрессия представляется более глобальной, ее действия находят отражение в самых разнообразных жизненных связях [19, с. 93].

Итак, депрессия и выгорание сполна могут тесным образом соотноситься друг с другом, но между ними существуют конкретные значительные отличия.

Также нельзя отождествлять профессиональное выгорание с усталостью (переутомлением). Невзирая на то, что в результате чрезмерно высокой рабочей нагрузки индивид может испытывать физическую (или когнитивную) усталость, но такая усталость вовсе не эквивалентна выгоранию. Главное различие между выгоранием и переутомлением заключается именно в том, что в случае переутомления индивид способен достаточно быстро восстановиться, а в случае выгорания – нет.

Анализ субъективных ощущений индивидуумов, которые испытывали синдром выгорания, проводимый рядом специалистов, показывает, что, хотя они и чувствовали себя физически истощенными, однако это ощущение они описывали как весьма отличающиеся от нормального физического утомления. Например, утомление в результате интенсивного выполнения физических упражнений вполне может сопровождаться чувством успешности в достижении определенных целей и с этой позиции это является положительным опытом [20, с. 83].

1.2 Существующие научные представления о стратегиях регуляции эмоций

На современном этапе психологические проблемы общества находят свое выражение в росте эмоциональных расстройств. При этом повышение стрессогенности окружающей среды в виде террористических угроз, потоков информации, разного рода природных катаклизмов в неизменном сочетании с идеологией культа успеха и достижений террористических угроз, к жизнестойкости и ресурсам современного человека террористических угроз. Как это не печально, но со стороны государства и

общества идет запрос на так называемое «выдерживание» и стойкость к различным психическим нагрузкам, при том, как субъективное благополучие индивида, качество его жизни, радость и иные позитивные эмоции, – все это остается за пределами внимания государственных и общественных структур [31, с. 58].

Результатом подобного невнимания является заметный рост числа тревожно-депрессивных расстройств, эмоционального выгорания, а также синдромы хронической усталости, – то есть те субклинические и клинические феномены, которые напрямую связаны с энергетическим дисбалансом, а также недостатком у человека психических сил. Базовым источником психических сил являются положительные эмоции, однако они сегодня перестали являться ценностью, особым предметом заботы и внимания, невзирая на обилие индустрии развлечений и доступность разных возможностей. Это обуславливает актуальность изучения процессов и механизмов, лежащих в основе динамики эмоциональных состояний индивида, то есть осознанных и неосознанных процессах осуществления регуляции эмоций.

Под регуляцией эмоций можно понимать комплекс осознаваемых и неосознаваемых психических процессов, усиливающих, ослабляющих или удерживающих на одном уровне интенсивность и качество эмоциональных состояний и реакций индивида. М.А. Падун в отличие от ведущего исследователя «регуляции эмоций» Дж. Гросса, к данному процессу относит не только регуляцию эмоциональных реакций, но также и регуляцию настроения [32].

Отличие механизмов регуляции эмоций непосредственно от «защитных механизмов» заключается в том, что защитные механизмы являются собой такие неосознаваемые процессы, функция которых заключается в защите. Также значимым направлением в рассмотрении регуляции эмоций выступает изучение регуляции позитивных эмоций, иными словами усилий, используемых индивидом с целью усиления у него позитивных переживаний или же их ослабления в том случае, если того требуют обстоятельства.

В свою очередь от понятия совладающего поведения (копинга) регуляция эмоций отличается тем, что регуляция эмоций предполагает более широкий контекст, выходящий за рамки трудных жизненных ситуаций и стресса. Значимым компонентом регуляции эмоций выступает регуляция именно позитивных эмоций, напрямую связанная с процессами совладания со стрессом.

Д.В. Люсин, Д.В. Ушаков, Д. Голуман, Е.А. Сергиенко, И.И. Ветрова способность к регуляции эмоций, иными словами, к управлению эмоциональными реакциями, включают в структуру эмоционального интеллекта – то есть способности понимать и выявлять эмоции, а используют это понимание с целью управления своим поведением, а также отношениями с людьми.

Необходимо также развести понятие «регуляция эмоций» с понятием «эмоциональная регуляция поведения». В этом отношении укажем, что понятие «регуляция эмоций» предусматривает, что главной целью усилий человека выступает изменение эмоционального состояния. В этом случае О.А. Конопкин и В.И. Моросанова выделяют осознаваемую регуляцию эмоций в качестве любой иной целенаправленной активности, иными словами, функциональную систему, которая содержит цель (то есть это достижение либо избегание отдельных эмоций), блок программирования (то есть это оценка и распределение ресурсов), блок исполнения (это мыслительные операции, отдельные поведенческие проявления, применение средств саморегуляции), наконец систему обратной связи (то есть соотнесение цели, а также полученного результата) [14].

Б.Г. Ананьев и В.С. Мерлин считают, что в целом регуляцию эмоций необходимо рассматривать в качестве сложной системы, в себя включающей разные уровни индивидуальности человека, также его бытия в мире: то есть психологический, биологический, микро- и макросоциальный. Необходимо учитывать и сложные взаимовлияния, и взаимосвязи данных уровней. Подобное рассмотрение напрямую соответствует комплексным и одновременно научно обоснованным взглядам на психику, которые были сформулированы в рамках биопсихосоциальных моделей [9].

Рассмотрение эмпирических исследований в сфере нейробиологии регуляции эмоций показывает наличие двух ее базовых механизмов. «Восходящие» – процессы переработки информации действуют непосредственно в ответ на угрожающие неприятные и стимулы внешней среды с помощью активации амигдалы. В экспериментах Леду показано, что амигдала выступает в качестве базового центра оценки валентности эмоциональных стимулов. Например, имеются данные, что пациенты с тревожными расстройствами в методике дихотического прослушивания перерабатывают информацию, которая связана с угрожающими стимулами, при этом не допуская ее до осознания. Регуляторное снижение активации амигдалы имеет связь с активностью орбитальной и медиальной фронтальной коры. В свою очередь «Нисходящие» процессы регуляции эмоций имеют связь с когнитивной оценкой индивидом эмоциогенных ситуаций и при этом соотносятся с осознанными стратегиями регуляции эмоций, включающих память,

мышление, внимание. При этом активация префронтальной коры заложена в основе осознанной регуляции у человека негативных эмоций [11].

Подчеркнем, исследования, которые были посвящены нейробиологическим основам когнитивной переоценки в качестве стратегии регуляции эмоций, предусматривающей изменение отношения индивида к эмоциогенной ситуации, наглядно показывают, что в этом случае ведущим механизмом осознанной регуляции индивидом эмоций выступает взаимодействие префронтальной коры (ПФК), а также подкорковых структур. То есть «восходящие» регуляторные процессы предусматривают дискретную оценку именно внешних стимулов и одновременно запускают эволюционно закрепленные реакции «беги» и «бей». При том, как «нисходящие» процессы предусматривают более высокую когнитивную дифференциацию в плане оценки влияния стимула, обеспечивающей включенностью префронтальных отделов коры.

1.3 Теоретический обзор современных научных исследований связи эмоционального выгорания и способов регуляции эмоций

Проблема взаимодействия эмоциональных и когнитивных процессов, которые обуславливают специфику поведения, интересовала исследователей давно и сегодня продолжает оставаться актуальной.

Начиная с середины XX столетия активное влияние на развитие исследований в данной сфере оказывать начали принципы единства и согласованности в процессе функционирования когнитивной и эмоциональной сферы индивида. Данный подход получил свое концептуальное и методологическое обоснование и в трудах выдающихся отечественных психологов (например, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн.), и в работах ряда известных зарубежных исследователей (например, это Э. Блейлер, Г. Гарднер, Г. Майер, Р. Стернберг и др.). В рамках данных представлений получили свое формирование современные когнитивные теории эмоций, которые акцентировались на изучении процессуальных механизмов регуляции деятельности, а также поведения индивида в эмоционально напряженных ситуациях [44].

При этом особое место в раскрытии проблемы взаимодействия когнитивных и аффективных процессов занимают те исследования, которые посвящены совладающему поведению и стрессу. Подчеркнем, что в одной из первых и лидирующей до настоящее время психологических концепций стресса – выступает когнитивная теория Р. Лазаруса, в которой была показана ведущая роль когнитивно-аффективных механизмов в процессе субъективной оценке ситуации индивидом. Она оценивается в качестве стрессогенной на основе соотнесения воспринимаемого индивидом смысла происходящего непосредственно с доступными ресурсами совладания, а также затруднениями в эмоционально-окрашенной форме (то есть это «угроза», «потеря», а также «вызов») [38].

В развивающемся далее «потоке действий и реакций», ориентированном на разрешение ситуации, достаточно часто воедино слиты собственно объект и задействованные механизмы регуляции поведения. Например, эмоционально-ориентированные стратегии совладания являться могут когнитивными по механизму осуществления.

Имеющая место сложность структуры регуляции поведения в разного рода стрессогенных ситуациях неизменно приводит к сложностям в операционализации компонентного состава такого рода механизмов, что также подчеркивает значимость проведения более тщательного анализа, а также дифференциации разных регуляторных стратегий именно на процессуальном уровне [35].

В качестве одного из возможных подходов к разрешению указанной проблемы заключается в определении роли когнитивных процессов в процессе регуляции эмоций, а также «обратного» влияния эмоциональных состояний на процесс протекания когнитивных процессов. Н. Гарнефски с соавторами в рамках этого подхода разработан был «Опросник когнитивной регуляции эмоций» (CERQ). В соответствии с предложенной моделью, было выделено 9 базовых основных когнитивных стратегий регуляции эмоций. Их можно отнести к следующим двум разным категориям, а именно: 1) способствующие успешной адаптации (либо так называемые «эффективные» стратегии): принятие случившегося, позитивная перефокусировка, фокусирование индивида на планировании, позитивная переоценка, а также рассмотрение в перспективе; 2) препятствующие адаптации, а также усиливающие дезадаптационные эффекты (то есть так называемые «деструктивные стратегии»: самообвинение, руминации/навязчивые мысли о событии, катастрофизация, а также обвинение других [36].

2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И СТРАТЕГИЙ КОГНИТИВНОЙ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИЙ

2.1 Методы и методики исследования

В ходе проведенного анализа литературных источников по рассматриваемой теме была выявлена

недостаточная проработанность как с теоретической, так и эмпирической точек зрения проблемы соотношения эмоционального выгорания и стратегий когнитивной регуляции эмоций. Теоретический анализ изучаемых психологических феноменов и сформулированная гипотеза позволили наметить логику собственного эмпирического исследования.

Основной целью проводимого эмпирического исследования является изучение взаимосвязи эмоционального выгорания и стратегий когнитивной регуляции эмоций.

Задачами эмпирического исследования являются следующие:

1. Диагностировать у респондентов профессиональное выгорание и определение его фазы.
2. Определить частоту применения респондентами когнитивных стратегий регуляции эмоций;
3. Изучить отношения респондентов к отдельным житейским понятиями, а именно: деньги, коллектив, труд.
4. Провести оценку индивидуальных различий респондентов в когнитивной переоценке, а также подавлении экспрессии.

Эмпирическое исследование осуществлялось в два этапа:

На первом этапе эмпирического исследования проводился сбор информации, при котором использовались психодиагностические методы.

На втором этапе эмпирического исследования проводилась работа с результатами диагностирования испытуемых. Проводилось изучение взаимосвязи полученных данных и их интерпретация.

Эмпирическую выборку составили 60 человек в возрасте от 18 до 50 лет. Из них 65% 39 человек – женщины и 35 % 21 человек – мужчины. Все респонденты работают в телекоммуникационной компании ПАО «Вымпелком». Из них 52% работают меньше года, и 48% от года до 3-х лет.

Исходя из цели исследования, были использованы следующие диагностические методики:

I. Опросник MBI «Профессиональное выгорание» адаптированный Н.Е. Водопьяновой. Цель применения – определение наличие профессионального выгорания и определение его фазы. Это отдельная методика, представленная в форме теста, которая предназначена для диагностирования у лиц профессионального выгорания. В этом случае само выгорание в соответствии с этой методикой, представляется в качестве процесса, а человек как субъект, который находится на одной из его стадий. Рассматриваемая диагностическая методика создана была в 1986 году Maslach и Jackson. В российскую практику она прошла через адаптации под непосредственным руководством Н.Е. Водопьяновой и в последующем была дополнена еще и математическими способами расчета НИПНИ им. Бехтерева.

При использовании опросника на выгорание К. Маслач и С. Джексона Maslach Burnout Inventory (MBI) респондентам необходимо ответить на вопрос, как часто им приходится испытывать те чувства, которые перечислены в данном опроснике. Для этого на предложенном каждому респонденту бланке для ответов надо отметить по каждому пункту ту позицию, которая наиболее соответствует частоте мыслей и переживаний данного респондента, а именно: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Всего данный опросник включает три шкалы:

- 1) «эмоциональное истощение» (то есть наличие сниженного эмоционального тонуса, а также утрата интереса к окружающему либо эмоциональном перенасыщении, в наличии агрессивных реакций, периодических вспышках гнева, появлении отдельных симптомов депрессии);
- 2) шкала «деперсонализация» (то есть имеющая место деформация (обезличивании) отношений респондента с другими людьми, повышении его зависимости от других либо, напротив, проявление циничности установок, негативизма, а также негативных чувств по отношению к реципиентам (то есть, в нашем случае, пациентам или клиентам-подопечным);
- 3) шкала «редукция личных достижений» (показывающая в негативном оценивании себя, наблюдаемом снижении значимости своих собственных достижений, в искусственном ограничении своих возможностей, наличии негативизма относительно служебных обязанностей, определенном снижении самооценки и профессиональной мотивации сотрудника, в редуцировании своего собственного достоинства, личном снятии с себя ответственности либо наличии эффекта отстранении (то есть «уходе») от своих профессиональных обязанностей по отношению к другим).

2.2 Результаты исследования и их интерпретация

На следующем этапе выпускного квалификационного исследования с целью реализации эмпирических задач нами были изучены особенности эмоционального выгорания и стратегий когнитивной регуляции эмоций.

Рассмотрение результатов профессионального выгорания у работников телекоммуникационной компании

по опроснику выгорания (MBI) (К. Маслач и С. Джексон; адаптация Н.Е. Водопьяновой), наглядным образом показал, что у 66,7 % респондентов по шкале «Эмоциональное истощение» прослеживаются высокие значения (то есть $36,53 \pm 1,34$ балла), что свое проявление находит в плохом физическом самочувствии респондентов и наличии у них нервного напряжения, заметном снижении эмоционального фона настроения, а также в равнодушии либо эмоциональном перенасыщении. У 16,7 % были выявлены средние показатели. Столько же респондентов показали низкий уровень.

В свою очередь по шкале «Деперсонализация» также у 58,3 % были выявлены высокие значения (то есть $20,24 \pm 0,77$ балла). Такие показатели свидетельствуют о наличии изменений отношений сотрудников телекоммуникационной компании как к клиентам, так и к себе, в факте деформации отношений респондентов с другими людьми. При этом следует указать, что в одних случаях это может проявляться в заметном повышении зависимости респондентов от окружающих, при том, как в других проявляется в заметном усилении циничности установок, наличие негативизма, а также чувства отторжения относительно клиентов. 33,3 % опрошенных показали средний уровень и 8,4 % - низкий.

Наконец, по шкале «Персональные достижения» также выявлены были у 50 % высокие значения ($22,58 \pm 1,30$ баллов). Это свидетельствует о том, что для респондентов была характерна редукция профессиональных достижений (то есть заметное занижение своих непосредственных профессиональных достижений, а также некоторое ограничение своих обязанностей и возможностей относительно других). У 33,3 % респондентов были выявлены средние показатели. Наконец, у 16,7 % были выявлены низкие показатели.

Полученные данные свидетельствуют о высоком уровне выгорания у респондентов (сотрудников телекоммуникационной компании).

Показатели средних значений приведены нами на рисунке 2.

Рисунок 2 – Средние показатели по стадиям эмоционального выгорания (по методике «MBI «Профессиональное выгорание» (К. Маслач и С. Джексон; адаптация Н.Е. Водопьяновой)

Далее рассмотрим результаты применения опросника регуляции эмоций (CERQ), адаптированный Е.И. Рассказовой, А.Б. Леоновой, И.В. Плужниковым.

Рисунок 3 – Распределение стратегий регуляции эмоций у респондентов с эмоциональным выгоранием и не имеющих признаков эмоционального выгорания (по опроснику регуляции эмоций (CERQ), адаптированному Е.И. Рассказовой, А.Б. Леоновой, И.В. Плужниковым).

Таким образом, как наглядно видно из рисунка 3, в группе респондентов, имеющих признаки эмоционального выгорания преобладают негативные стратегии, то есть самообвинение, руминация, катастрофизация и обвинение других.

Заключение

Теоретический анализ литературных источников по проблеме выпускной квалификационной работы позволил сделать следующие обобщения:

1. Терминологический вопрос относительно эмоционального выгорания до сих пор остается открытым. В общем, эмоциональное выгорание представляет собой целостный симптомокомплекс, действие которого охватывает практически все основные структурные уровни личности специалиста: социально - психологический, который отражает изменение межличностных отношений; личностный – показывающий изменение личностных черт; мотивационный, являющийся мерилем качественного и содержательного изменения мотивации; регулятивно-ситуационный, связанный с изменением состояний и эмоциональных отношений. При эмоциональном выгорании определенным образом изменяется система смыслов и ценностей личности специалиста, психоэмоциональные затраты начинают заметно превышать личностно значимый ожидаемый результат, в связи с этим происходит изменение отношения субъекта к своим профессиональным обязанностям, наблюдается его отчуждение от предмета и продукта своего труда, которые по своей сути являются социально-психологическими.

Список литературы

1. Асеева, И.Н. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у социальных работников [Текст] : автореф. дис. ... канд. психологич. наук / И.Н. Асеева. – Самара 2017. – 25 с.

2. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности [Текст] / С.П. Безносков. – СПб.: Речь, 2016. – 232 с.
3. Белашева, И.В. Исследование внутриличностных и межличностных эмоциональных компетенций в контексте их влияния на субъективное благополучие [Текст] / И.В. Белашева // Психологическое здоровье личности: теория и практика. – М.: Слово. 2020. С. 13-18.
4. Бессонова, Л.А. Формирование профессионально-личностной компетентности социального работника как условие преодоления профессиональной деформации личности [Текст]: дис. ... канд. психологич. наук / Л.А. Бессонова. – Тверь, 2012. – 202 с.
5. Бодров, В.А. Практикум по дифференциальной психодиагностики профессиональной пригодности [Текст] : учеб. пособие / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2017. – 244 с.
6. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. – СПб., 1999. – 30 с.
7. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст] / В.В. Бойко. – М.: Знание, 2006. – 469 с.
8. Бочкапева, Е.Н. Взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра [Текст] / Е.Н. Бочкапева // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2016. – Т. 13. – №3. – С. 576-587.
9. Власова, Н.В. Особенности регуляции эмоций в подростковом возрасте (на примере воспитанников кадетской школы-интерната) [Текст] / Н.В. Власова // Психологическая наука и образование. – 2017. – Т.9. – № 2. – С. 70-83.
10. Водопьянова, Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Изд -во СПбГУ, 2016. – С. 443-463.
11. Грачева, И.Е. Современные теоретические подходы и исследования эмоционального выгорания и сопутствующих ему психологические особенности Современные исследования социальных проблем [Текст] / И.Е. Грачева. – 2017. – № 2. – С. 117-123.
12. Гришина, Н.В. Помогающие отношения : профессиональные и экзистенциальные проблемы [Текст] / Н.В. Гришина // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. А.А. Крылова, Л.А. Коростылевой. – СПб., 2017. – С. 143-156.
13. Дорошева, Е.А. Особенности восприятия стрессовых факторов и совладания с ними у матерей, воспитывающих детей с расстройствами аутистического спектра [Текст] / Е.А. Дорошева, У.С. Грабельникова, С.Г. Колупаева // Reflexio. – 2018. – Т. 11. – № 2. – С. 43-62.
14. Ермолова, Т.Е. Обзор статей по проблеме регуляции эмоций [Электронный ресурс] / Т.Е. Ермолова // Психологическая наука и образование PSYEDU.ru. 2005. № 1. С. 99-104. URL: http://psyjournals.ru/psyedu_ru/2012/n1/50750.shtml (дата обращения: 14.04.2021).
15. Залевский, Г.В. Психическая ригидность в норме и патологии [Текст] / Г.В. Залевский. – Томск, 2013. – 214 с.
16. Китаев – Смык, Л.А. Психология стресса [Текст] / Л.А. Китаев - Смык. – М.: Наука, 2003. – 242 с.
17. Климова, С.Г. Методы оценки эмоциональной регуляции [Текст] / С.Г. Климова, А.В. Трусова // Вестник ЮУрГУ. Сер. Психология. – 2017. – Т. 10. – № 1. – С. 35-45.
18. Козлов, В.В. Ценностно-смысловые ориентиры современного человека: Проблемные очерки [Текст] / В.В. Козлов. – СПб.: Спецлит, 2013. – 96 с.
19. Котова, Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания [Текст]: учеб. пособие [Текст] / Е.В. Котова. – Красноярск: ГКПУ, 2018. – 288 с.
20. Крапивина, О.В. Эмоциональное выгорание как форма профессиональной деформации у пенитенциарных служащих [Текст]: автореф. дис. ...канд. психол. наук / О.В. Крапивина. – Тамбов, 2004. – 24 с.
21. Ларин, Н.А. К вопросу современного исследования эмоционального выгорания [Текст] / Н.А. Ларин // Наука молодых. – 2015. – № 2. – С. 43-47.
22. Ларионов, П.М. Дисфункциональная когнитивная регуляция эмоций и тип поведения как факторы риска психоэмоциональных нарушений [Текст] / П.М. Ларионов // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – 2020. – № 198. – С. 140-154.
23. Лешукова, Е. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики [Текст] / Е. Лешукова // Вестник РАТЭПП. – 1995. – № 1. – С. 43 – 46.
24. Лукьянов, В.В. Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сб. науч. ст. / В.В. Лукьянов; под ред. В.В. Лукьянова, С.А. Подсадного. – Курск: КГУ, 2017. – 169 с.

25. Марачев, М.П. Трудности терапии депрессии в условиях коморбидности [Текст] / М.П. Марачев // Материалы XXIV Конгресса ЕРА. – 2016. – С. 62-66.
26. Маслоу, А. Психология бытия [Текст] / А. Маслоу. – М.: «Ваклер», 2007. – 244 с.
27. Матюшкина, Е.Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра) [Текст] / Е.Я. Матюшкина // Консультативная психология и психотерапия. – 2017. – 25(4). – С. 42-58.
28. Мухачёва, А.В. Различия в мотивационных профилях руководящих и рядовых сотрудников [Текст] / А.В. Мухачева // Вестн. Кемеровск. гос. ун-та. Сер.: Политические, социологические и экономические науки. – 2017. – №2 (4). – С. 58-64.
29. Орёл, В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии [Текст] / В.В. Орёл // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 2009. – С. 76-97.
30. Падун, М.А. Регуляция эмоций и ее нарушения [Электронный ресурс] / М.А. Падун // Психологические исследования Psystudy.ru. 2015. Т. 8. № 39. URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 20.04.2021)
31. Падун, М.А. Регуляция эмоций: процесс, формы, механизмы [Текст] / М.А. Падун // Психологический журнал. – 2010. – Т. 31. – № 6. – С. 57-69.
32. Панкратова, А.А. Русскоязычная адаптация опросника ERQ (Emotion Regulation Questionnaire) Дж. Гросса [Текст] / А.А. Панкратова, Д.С. Корниенко // Вопр. психологии. – 2017. – № 5. – С. 139-149.
33. Панкратова, А.А. Подход Дж. Гросса к изучению эмоциональной регуляции: примеры кросскультурных исследований [Текст] / А.А. Панкратова // Вопр. психологии. – 2014. – № 1. – С. 147-155.
34. Панкратова, А.А. Особенности эмоциональной регуляции у представителей русской и азербайджанской культур [Текст] / А.А. Панкратова, Е.Н. Осин // Культурно-историческая психология. – 2018. – Т. 14. – № 2. – С. 44–52.
35. Первичко, Е.И. Культурно-деятельностный подход к проблеме стратегий и регуляции [Электронный ресурс] / Е.И. Первичко // Национальный психологический журнал. 2015. № 1(17). С. 39-51. URL: http://www.psy.msu.ru/science/npj/http://npsyj.ru/pdf/npj-no17-2015/npj_no17_2015_39-51.pdf (дата обращения: 07.05.2021).
36. Первичко, Е.И. Стратегии регуляции эмоций: процессуальная модель Дж. Гросса и культурно-деятельностный подход [Текст] / Е.И. Первичко // Национальный психологический журнал. – 2014. – № 4(16). – С. 13-22.
37. Писарева, О.Л. Когнитивная регуляция эмоций [Текст] / О.Л. Писаренко, А. Гриценко // Философия и социальные науки: Научный журнал. 2011. № 2. С. 64-69.
38. Польская, Н.А. Особенности эмоциональной регуляции в связи со стрессом и выгоранием [Текст] / Н.А. Польская, М.Н. Мухаметзянова // Психологич. исследования. 2018. Т.11, № 61. С. 10. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 2.04.2021).
39. Польская, Н.А. Разработка опросника эмоциональной дисрегуляции [Текст] / Н.А. Польская, А.Ю. Разваляева // Консультативная психология и психотерапия. – 2017. – 25(4). – С. 71-93.
40. Походня, А.В. Взаимосвязь когнитивной регуляции эмоций и отношения к будущему в юношеском возрасте [Текст] / А.В. Походня // Актуальные вопросы изучения травматического стресса и психотравмы в социальной и образовательной среде. сб. науч. тр.- СПб., 2020. – С. 193-203.
41. Рассказова, Е.И. Разработка русскоязычной версии опросника когнитивной регуляции эмоций [Текст] / Е.И. Рассказова, А.Б. Леонова, И.В. Плужникова // Вестн. психологии. Сер. 14. Психология. – 2011. – №4. – С. 161-179.
42. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологич. журн. – 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85-95.
43. Рукавишников, А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов [Текст]: автореф. дис. ... канд. психол. наук / А.А. Рукавишников. – Ярославль, 2001. – 24 с.
44. Соболева, А.Е. Жизнестойкость как ресурс саморегуляции деятельности и когнитивной регуляции эмоций у начинающих специалистов [Текст] / А.Е. Соболева, А.А. Качина // Психология стресса и совладающего поведения: вызовы, ресурсы, благополучие: в 2 т. – М., 2019. – Т. 1. – С. 218-221.
45. Соболева, Е.А. Синдром выгорания специалистов помогающих профессий [Текст] / Е.А. Соболева // Ананьевские чтения – 2004. – СПб.: Изд-во СПб ун-та, 2004. – С. 76 – 77.
46. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий [Текст]: коллективная монография / под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, С.А. Подсадного, Л.Н. Юрьевой, С.А. Игумнова; Курск. гос. ун -т. – Курск, 2018. – 336 с.

47. Умняшкина, С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) [Текст] : дис. ... канд. психол. наук / С.В. Умняшкина. – Томск, 2001. – 162 с.
48. Цымбал, А.В. Специфика способов эмоциональной регуляции у женщин с алекситимией [Текст] / А.В. Цымбал, Е.А. Дорошева // Психология XXI века: методология психологической науки и практики. – М. 2020. С. 110-111.
49. Чернисс, К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет [Текст] / К. Чернисс // Журн. практич. психолога. – 1993. – № 7. – С. 43 – 45.
50. Юдчиц, Ю.А. К проблеме профессиональной деформации [Текст] / Ю.А Юдчиц // Журн. практич. психолога. – 1998. – № 7. – С. 24 – 26.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/167551>