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/384318

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Психология

ВВЕДЕНИЕ 3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ У МЕНЕДЖЕРОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ 7
1.1. Изучение эмоционального интеллекта в психологии 8
1.2. Сущность и характеристики синдрома выгорания 16
Выводы по теоретической главе 28
ГЛАВА II. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ У МЕНЕДЖЕРОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ 30
2.1. Характеристика выборки, базы исследования, описание методик 30
2.2. Результаты исследования эмоционального интеллекта и синдрома выгорания 37
2.3. Определение взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы 45
2.4. Разработка программы для организационного психолога с целью снижения выгорания менеджеров среднего звена банковской сферы 47
Выводы по эмпирической главе 82
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 83
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 85

ВВЕДЕНИЕ

Проблема исследования. В настоящее время деятельность менеджеров среднего звена банковской сферы сопряжена с высоким уровнем выгорания, что во многом обусловлено как быстро меняющимися внешними условиями, так и личностными особенностями сотрудников. Следует отметить, что одним из важнейших личностных качеств менеджеров среднего звена, которые активно взаимодействуют с представителями разных категорий (потенциальными и действующими клиентами банка, руководством, коллегами), является эмоциональный интеллект. В связи с этим можно сформулировать следующую проблему исследования: как развитие эмоционального интеллекта влияет на выраженность синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы?
Обоснование выбора темы. Выбор темы, с одной стороны, обоснован актуальностью развития эмоционального интеллекта и снижения уровня выгорания менеджеров среднего звена банковской сферы, с другой стороны – недостаточным количеством исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы.
Актуальность темы. Интерес к проблеме эмоционального выгорания обусловлен мощным отрицательным эффектом, который выгорание оказывает на деятельность и поведение человека. О феномене эмоционального выгорания впервые заговорили в 70-е годы XX века. Считается, что впервые данный термин употребил американский психиатр Х. Фреденбергер, подразумевая под данным термином в первую очередь эмоциональное истощение, используя слово «выгорание», как метафору. Термин «выгорание» был предложен К. Маслач в 1967 году.
Актуальность выбранной темы обусловлена тем, какой теоретический и практический запрос предъявляет общество к современному персоналу банковской сферы. В связи с существенными социальными и экономическими изменениями на профессионалов в банковской сфере возрастает нагрузка, главным образом – нагрузка на психику. В настоящее время деятельность менеджеров среднего звена, с одной стороны, предполагает многочисленные финансовые риски, с другой стороны, предполагает дальнейший карьерный рост. Это предполагает очень серьёзную интеллектуальную и эмоциональную нагрузку и существенно увеличивает риск выгорания.
Нельзя не сказать о том, что человека с эмоциональным выгоранием происходят личностные изменения. Часто, это раздражительность, которая может проявляться по отношению к окружающим. Другим негативным следствием эмоционального выгорания может стать тревожность, которая впоследствии не

позволит профессионалу реализовать заложенный в нём потенциал.
Второй аспект данного исследования связан с исследованием особенностей эмоционального интеллекта. Это также представляет высокую актуальность данного исследования, так как в современном мире эмоциональный интеллект занимает важное место в жизни человека. Это связано с тем, что темп жизни непрерывно ускоряется, и люди сталкиваются все с большим количеством информации и ситуаций, которые требуют быстрой и адекватной реакции.
Л.С. Выготский в свое время обозначил необходимость взаимодействия интеллектуальной и эмоционально-волевой сфер личности для эффективного функционирования и адаптации в обществе. В психологии это выражается через концепцию эмоционального интеллекта, которая подчеркивает единство аффекта и интеллекта.
Развитие эмоционального интеллекта для менеджеров среднего звена банковской сферы является очень важным для их профессиональной деятельности, относящейся к типу «человек-человек». Так, развитый эмоциональный интеллект позволит им выявить экономические предпочтения потенциальных клиентов, определить возможности влияния на их финансово-экономические решения.
Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы позволит определить эффективные возможности психокоррекции выгорания, предоставит новые перспективы для их профессионального развития.
Таким образом, тема данного исследования является актуальной.
Теоретические подходы и концепции по изучаемой проблеме исследования. В связи с тем, что феномен эмоционального выгорания относится к психической сфере человека, проблема выгорания сотрудников организаций широко рассматривается в теории и практике психологической науки. В психологии исследуются его сущностное содержание и структура (В.В. Бойко, С. Джексон, К. Маслач, Т.В. Форманюк, Л.С. Чутко и др.); разрабатывается диагностический инструментарий для его измерения (В.В. Бойко, К. Маслач, А.А. Рукавишников и др.); анализируются факторы и условия возникновения (А.В. Емельяненкова, В.Е. Орел, Н.Н. Сафукова и др.); ведется разработка средств профилактики и коррекции последствий выгорания (К.М. Лаврова, Н.Н. Пряжников и др.).
Большая часть исследований на тему эмоционального интеллекта проведена зарубежными психологами. Их научные работы, такие как теория эмоционально-интеллектуальных способностей Д. Карузо, Дж. Майера, П. Саловея, теория эмоциональной компетентности Д. Гоулмена и некогнитивная теория эмоционального интеллекта Р. Бар-Она, помогли решить многие теоретические и практические проблемы в области эмоционального интеллекта. В отечественной психологии тема эмоционального интеллекта была также рассмотрена в работах ученых, таких как И.Н. Андреева, Л.С. Выготский, Д.В. Люсин, М.А. Манойлова, С. Л. Рубинштейн и др. Это свидетельствует о том, что данная тема имеет значимость как на международном, так и на отечественном уровнях, и продолжает привлекать внимание исследователей в области психологии.
Цель исследования: определить взаимосвязь эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы.
Объект исследования: эмоциональный интеллект и профессиональное выгорание у менеджеров среднего звена банковской сферы
Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы
Гипотеза исследования: существует взаимосвязь эмоционального интеллекта и уровня профессионального выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы, а именно: чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем ниже синдром профессионального выгорания;
Задачи исследования:
1. Охарактеризовать изучение эмоционального интеллекта в психологии посредством анализа источников научной литературы
2. Выявить сущность синдрома выгорания посредством анализа источников научной литературы
3. Провести обзор особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы посредством анализа источников научной литературы
4. Провести психодиагностику эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы
5. Определить взаимосвязь эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена банковской сферы на основе использования методов математической статистики
6. Разработать программу психологической работы с целью снижения выгорания у менеджеров среднего

звена банковской сферы
Методы исследования:
– теоретические: библиографический метод;
– эмпирические: тестирование, опрос, опытно-экспериментальная работа;
– методы математической статистики (U-критерий Манна-Уитни, критерий корреляции Ч.Спирмена)
Методики исследования:
1. Опросник эмоционального интеллекта, автор Д. Люсин;
2. «Диагностика эмоционального выгорания», автор К. Маслач;
3. Опросник эмоционального интеллекта, автор Н. Холл;
Эмпирическая база исследования: отделение АО Российский сельскохозяйственный банк (г. Москва, ул. Валовая, 26).
Характеристика выборки исследования: в исследовании примет участие 39 менеджеров среднего звена Россельхозбанка в возрасте 32 – 42 года (мужчины с высшим экономическим образованием, имеющие стаж работы в банковской сфере от 5 лет)
Практическая значимость исследования заключается в разработке комплексной программы психологической работы с менеджерами среднего звена банковской сферы, имеющими высокий уровень профессионального выгорания для организационного психолога.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ У МЕНЕДЖЕРОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ

1.1. Изучение эмоционального интеллекта в психологии

В XIX и XX веках изучение эмоционального интеллекта рассматривалось в более широком контексте психологии мышления и интеллекта. Это было время, когда интеллект часто определялся и измерялся когнитивными способностями, такими как решение проблем и способность рассуждать. Однако в 1920 году Э.Торндайк бросил вызов этому узкому взгляду на интеллект, предложив более широкую трехкомпонентную модель, которая включала не только абстрактный (оперировать идеями) и механический интеллект (оперировать конкретными предметами), но и социальный интеллект.
Социальный интеллект был определен как способность понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними. Работа Эдварда Торндайка проложила путь для дальнейшего изучения социального и эмоционального интеллекта, который стал все более популярной областью исследований во второй половине 20 века. Такие исследователи, как Говард Гарднер и Дэниел Гоулман, помогли расширить понятие эмоционального интеллекта за пределы его первоначального определения социального интеллекта. Они утверждали, что эмоциональный интеллект охватывает более широкий набор способностей, включая самосознание, саморегуляцию, мотивацию, эмпатию и социальные навыки [36, стр. 29].
Э.Ж. Базарсадаева указывает на то, что перед введением термина «эмоциональный интеллект» произошли постепенные изменения в том, как воспринимались соотношения между эмоциональными и интеллектуальными процессами [6]. Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн и А.Н. Леонтьев, отечественные психологи, разделяли идею о единстве аффекта и интеллекта [3]. Они утверждали, что эти две стороны психики взаимосвязаны и взаимодействуют на каждом этапе развития. Кроме того, они подчеркивали, что эта связь динамична, 8 и каждому этапу в развитии мышления соответствует определенный период в развитии аффекта. С.Л. Рубинштейн продолжал развивать идеи Л.С. Выготского и утверждал, что единство

эмоционального и рационального уже является самим мышлением. К началу 1990-х годов накопилось значительное количество данных, которые подтверждали существование эмоционального интеллекта. Для того чтобы выделить эту концепцию, необходимо было объединить доступную информацию и провести эмпирические исследования, подтверждающие ее [5].

Среди значимых вкладов в исследование эмоционального интеллекта стоит упомянуть работу американских психологов Питера Саловея и Джона Майера, которые в 1990 году ввели этот термин в научный обиход. Они предложили теоретическую модель, в основе которой лежат три ключевые способности: умение идентифицировать и выражать эмоции, регулировать свои собственные эмоции и использовать эту информацию для управления мышлением и поведением. Их работа имела значительный вклад в развитие научного понимания эмоционального интеллекта. Дж. Майер, П. Саловей и Д. Карузо предложили различать две модели классификации эмоционального интеллекта: модель способностей и смешанную модель [36]. Первый подход к классификации эмоционального интеллекта, известный как модель способностей, был разработан П. Саловеем и Дж. Майером. Он заключается в том, что эмоциональный интеллект представляется как объединение эмоций и когнитивных процессов. Путем проведения эмпирических исследований, американские психологи выделили четыре основных компонента, составляющих эмоциональный интеллект. Они отметили, что данные компоненты не являются статичными, а могут изменяться в зависимости от развития личности. Рассмотрим более детально каждый из этих компонентов [28].

1. Сознательное управление эмоциями. Компонент сознательного управления эмоциями включает в себя несколько способностей, связанных с регулированием эмоций у себя и других. Эти способности основаны на идее о том, что эмоции можно сознательно контролировать и управлять ими для достижения лучшего эмоционального баланса и улучшения эмоционального благополучия. Они включают в себя открытость к приятным и неприятным эмоциям, сознательное привлечение или отвлечение от эмоций в зависимости от их полезности или информативности, а также сознательное управление своими и чужими эмоциями. Кроме того, управление эмоциями включает в себя уменьшение негативных и увеличение позитивных эмоций, не подавляя и не усиливая информацию, передаваемую этими эмоциями. Цель этих способностей – достижение эмоционального баланса и улучшение межличностных отношений путем сознательного и целенаправленного регулирования эмоций.

2. Понимание и анализ эмоций. Данный компонент включает в себя набор способностей, связанных с распознаванием и интерпретацией эмоций у себя и других. Эти способности включают в себя умение точно обозначать и выражать эмоции, используя соответствующий словарный запас, понимание причин изменений в эмоциях, распознавание и понимание сложных эмоций, а также обнаружение внезапных изменений в эмоциях. Конечной целью этих способностей является лучшее понимание собственного эмоционального состояния, а также эмоционального состояния других людей, что может привести к улучшению общения и более позитивным межличностным отношениям. Я. Рейковский указывает на несколько возможных причин затруднения в выражении личных эмоций:

• боязнь выражения своих эмоций;
• страх потери самоконтроля и саморегуляции в ситуациях повышенной эмоциональной готовности;
• следование определенным нормам поведения в определенных ситуациях [2].

3. Использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности. Данный компонент включает в себя способности, которые позволяют людям использовать эмоции для улучшения когнитивных показателей и эффективности мышления. Например, способность использовать эмоции для концентрации внимания на важной информации, а также способность использовать эмоции для помощи в запоминании и воспроизведении информации. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта также способны использовать эмоциональные колебания настроения для рассмотрения проблемы с различных сторон. Наконец, они могут вызывать эмоции, способствующие решению конкретных задач или ситуаций.

4. Восприятие, оценка и выражение эмоций. Включает в себя способность определять, понимать и передавать собственные эмоции, а также распознавать и интерпретировать эмоции других людей. В частности, этот компонент включает способность определять эмоции в физических ощущениях, мыслях и поведении, а также распознавать эмоции других людей с помощью различных форм общения. Он также включает в себя способность точно выражать эмоции и связанные с ними потребности, а также различать подлинные и неподлинные проявления эмоций. Развитие данных способностей может привести к улучшению коммуникации, укреплению отношений и более эффективному решению проблем. Карл Роджерс выделяет особенности эмпатического способа общения, который заключается в повышенной чувствительности к переживаниям другого человека и умении выразить свою эмоциональную реакцию на

ситуацию, соответствующую социальным нормам и ожиданиям [34].
Рассмотрение структурных компонентов эмоционального интеллекта позволяет утверждать, что между ними существует тесная взаимосвязь, которая помогает налаживать эффективное межличностное общение [19]. Предложенную схему можно использовать для иллюстрации постепенного развития компонентов эмоционального интеллекта. Она описывает иерархический порядок различных способностей, начиная от базовых умений восприятия и выражения эмоций до более сложных психологических процессов, связанных с осознанным регулированием эмоций, как у себя, так и у других людей.
В конце XX века появилось множество других моделей, которые представляют иную точку зрения на эмоциональный интеллект. Второй подход к классификации эмоционального интеллекта – смешанная модель, рассматривает эмоциональный интеллект как комбинацию когнитивных и личностных черт, которые присущи каждому человеку [46]. Среди наиболее известных моделей этого подхода можно отметить модели Д. Гоулмана и Р.Бар-Она. Дэниел Гоулман, американский ученый, внес значительный вклад в изучение эмоционального интеллекта. Он распознал эмоциональный интеллект как один из компонентов социального интеллекта и подчеркнул его значение для развития лидерских качеств. Благодаря его работе эмоциональный интеллект стал более известным и популярным психологическим понятием. По определению Дэниэла Гоулмана, эмоциональный интеллект – это способность человека анализировать и интерпретировать свои собственные эмоции и эмоции окружающих людей с целью использовать полученную информацию для достижения своих целей [14].
Д. Гоулман выделяет четыре основных компонента, которые составляют эмоциональный интеллект: самосознание, самоконтроль, социальная чуткость и управление взаимоотношениями.
Под самосознанием понимается умение анализировать свои эмоции, осознавать их влияние на себя и принимать решения, полагаясь на интуицию. Также важна точная самооценка, способность понимать свои сильные качества и оценивать свои эмоциональные ресурсы, а также уверенность в себе. Самоконтроль включает в себя умение контролировать разрушительные эмоции и импульсы, проявлять открытость и прямоту, адаптироваться к меняющимся условиям и преодолевать препятствия, иметь волю к победе, проявлять инициативность и оптимизм. Социальная чуткость подразумевает способность принимать во внимание чувства других людей, понимать их позицию, участливо относиться к их проблемам, иметь деловую осведомленность и удовлетворять потребности окружающих.
Управление взаимоотношениями включает в себя способность быть лидером, обладать тактиками убеждения, помогать другим в их самосовершенствовании, предпринимать попытки изменить методы управления, разрешать конфликтные ситуации, укреплять личные взаимоотношения, умение работать в команде и сотрудничать для достижения общих целей [15].
Как отмечает А.И. Савенков, американский психолог Роувен Бар-Он более глубоко и эффективно исследовал данную проблему. Он описывает эмоциональный интеллект как набор способностей, знаний и умений, не связанных с когнитивными функциями, которые помогают человеку эффективно справляться с разнообразными жизненными ситуациями [43].
Роувен Бар-Он выделил пять компонентов, которые составляют эмоциональный интеллект. Каждая сфера включает в себя несколько субкомпонентов:
• Внутриличностная сфера, которая включает самоанализ, ассертивность, независимость, самооценку и самореализацию;
• Сфера межличностного общения, которая включает эмпатию, социальную ответственность, межличностное общение и ощущение комфорта в социальных контактах;
• Способность к адаптации, которая включает решение проблем, оценку действительности и гибкость;
• Сфера управления стрессовыми ситуациями, которая включает толерантность к стрессу и контроль импульсивности;
• Сфера преобладающего настроения, которая включает удовлетворенность жизнью и оптимизм [46].
Д.В. Люсин, российский психолог, предлагает отличающийся подход к определению эмоционального интеллекта. Он считает, что это явление связано

1. Айсина Р.М. Роль самооценки в формировании эмоционального выгорания / Р.М. Айсина// Вестник Университета. – 2017. – № 1 – С. 113 – 119.
2. Бабич О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов. Диагностика, тренинги, упражнения / О.И. Бабич. – М.: Учитель, 2018. - 120 с.
3. Байер Е., Григорян Н./ Личность в условиях депривации. Исследование феномена жизнестойкости: теория и практика педагогической систем/ Журнал развитие личности 86 № 4 – 2018.

4. Баксанский О.Е., Сафоничева О.Г. Синдром эмоционального выгорания. взгляд психолога и невролога// Вестник новых медицинских технологий. 2021. №2. С. 45–57. DOI: 10.24412/1609-2163-2021-2-45-57.
5. Барабанщикова, В.В. Профессиональные деформации специалистов в динамичной организационной среде // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2019. № 1. – С. 91-107.
6. Бирюкова И.В. Танцевально – двигательная терапия: тело как зеркало души // Информационный бюллетень АТДТ. Москва. 2000. №4. С.6-7.
7. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
8. Варданян Ю.В., Воробьева О.М. Преодоление эмоционального выгорания сотрудников органов внутренних дел как ресурс развития психологической безопасности // Мир науки. Педагогика и психология, 2020 №5, С.3
9. Варданян Ю.В., Воробьева О.М. Профессиональная психологическая подготовка как фактор психологической безопасности // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. – 2017. – № 7. – С. 127–132.
10. Влах Н.И./ Особенности синдрома эмоционального выгорания у представителей медицинских профессий/ Вестник ЮУрГУ/ Серия «Психология». 5 2017. Т. 10, № 1. С. 5–11
11. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С./ Психология управления персоналом. Психическое выгорание: учеб. пособие для академического бакалавриата /3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – С.290.
12. Водопьянова Н.Е./Синдром выгорания. Диагностика и профилактика 3-е изд., испр. и доп. Практическое пособие / Наталия Евгеньевна Водопьянова. - М.: Юрайт, 2017. - 193 с.
13. Гараева Ф.Ф. Адаптация государственного служащего в сфере профессиональной деятельности // Форум молодых ученых. – 2017. – №4 (8). – С. 199–204.
14. Денисов А., Терехина Н./Психология эмоционального выгорания/ деятельности сотрудников органов внутренних дел // Вестник Санкт Петербургского военного института войск национальной гвардии. – 2019 Журнал развитие личности 205 № 3 – 2017. – № 1 (6). – С. 99–102.
15. Евенко, С.Л. Стрессоустойчивость, как научная проблема в современной психологической практике. // в сборнике: Современные гуманитарные технологии в высшем образовании: состояние и перспективы развития: сборник публикаций преподавателей и студентов по итогам международной научно-практической конференции / под общ. ред. В.Д. Серякова. М.: Издательство «Спутник +», 2019. – С. 123-129.
16. Зайцева, О. А. Профессиональное выгорание у медицинских работников / О. А. Зайцева, З. В. Овчаренко. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2021. – №37(379). – С.139-146.
17. Караваева, Т.А. Взаимосвязь уровня нервно-психической устойчивости и распространенности синдрома выгорания у специалистов в области психического здоровья / Т.А. Караваева, Ю.А. Кухтенко, В.В. Макаров, А.В. Яковлев // Наркология. – 2019. – № 8. С. 60–68.
18. Караваева, Т.А. Результаты применения интегративной групповой психотерапии для коррекции синдрома выгорания у специалистов, работающих с пациентами психиатрического и наркологического профиля / Т.А. Караваева, Ю.А. Кухтенко, В.В. Макаров, А.В. Яковлев // Наркология. – 2020. – Том 19. – № 3. С. 57–65.
19. Карягина, Т.Д. Профессионализация эмпатии и предикторы выгорания помогающих специалистов / Т.Д. Карягина, Н.В. Кухтова, Н.И. Олифирович, Л.Г. Шермазанян // Консультативная психология и психотерапия. – 2017. – Т.26, № 2 (96). – С. 39–58.
20. Катунин, А. П. Эмоциональное выгорание: сущность и содержание / А. П. Катунин, Д. В. Бутынко. // Молодой ученый. – 2020. – № 18 (308). – С. 399-401
21. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2017. С.6-8
22. Крук, В.М., Кубышко, В.Л., Федотов, А.Ю. Психологическая подготовка: уроки и перспективы в контексте профессионально-личностного развития специалиста, // Психология и право. 2018. № 4. – С. 219-232.
23. Кухтенко, Ю.А. Клиническая психотерапия и синдром эмоционального выгорания / Ю.А. Кухтенко // Независимый психиатрический журнал. – 2017. – № 1. – С.80–81
24. Леонтьев Д.А., Рассказова Е.И. Тест жизнестойкости. – М.: Смысл, 2006 – 5 с.
25. Лэнгле А. Профессиональное выгорание с позиции экзистенциального анализа // Вопросы психологии. – 2017. – №2. – С. 3–16.
26. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач. – Москва: Просвещенияе, 1978. – 127 с.
27. МКБ-10 (Международная классификация болезней). – Москва: 80 Московский центр ВОЗ. [Электронный

ресурс]. – Режим доступа: https://mkb10.com/
28. Матюшкина, Е.Я. Профессиональный стресс и профессиональное выгорание у медицинских работников. / Е.Я. Матюшкина, А.П. Рой, А.А. Рахманина, А.Б. Холмогорова // Современная зарубежная психология. – 2020. Т.9, № 1. – С. 39–49.
29. Матюшкина, Е.Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра) / Е.Я. Матюшкина // Консультативная психология и психотерапия. – 2017. – Т. 25, № 4. С. 42–58.
30. Медведева А.А., Шленков А.В. Причины возникновения эмоционального выгорания у сотрудников МЧС России // Научно-аналитический журнал «Вестник Санкт-Петербургского университета Государственной противопожарной службы МЧС России»2020 с.144-147.
31. Медведская, Е.И. Особенности эмпатии и профессионального выгорания белорусских и российских педагогов / Е.И. Медведская, Е.В. Шерягина // Консультативная психология и психотерапия. – 2017. – Т. 25, № 2. – С. 59–74.
32. Мироненко Е. В. Мировой опыт профилактики эмоционального выгорания [Электронный ресурс] https://www.b17.ru/article/98856/ (дата обращения 07.02.2022).
33. Молчанова О. Н. Психология самооценки: учебное пособие для вузов / О. Н. Молчанова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 308 с.
34. Неги А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации с использованием когнитивного, телесноориентированного и экзистенциально-аналитического подходов / Анна Неги. - М.: Издательские решения, 2020. - 76 с.
35. Никифоров Г.С. Практикум по психологии профессиональной деятельности. СПГУ, 2017. С. 220 –222.
36. О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19): указ Президента РФ от 02.04.2020 № 239. URL: http://publication. pravo.gov.ru/Document/View/0001202004020025 (дата обращения: 30.01.2022.С.2-3).
37. Орёл В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дис. … д-ра псих. наук: 19.00.03 Ярославль, 2005. 449 с.: 71 05-19/58.
38. Осухова Н.Г./ Профессиональное выгорание, или как сохранить здоровье и не «сгореть» на работе. Педагогический университет «Первое сентября» 2017. – 56 с.
39. Охотников Ю.М. Тренинг стрессоустойчивости как средство профилактики эмоционального выгорания сотрудников ОВД. Психология и педагогика служебной деятельности. 4/2020. С. 79–81.
40. Плутова М.И., Коропец О.А., Пеша А.В. Профилактика эмоционального выгорания работников производственных организаций // Интернет-журнал «Мир науки» 2017, Том 5, номер 5- С.9.
41. Родин В.Ф. Психология безопасности профессиональной деятельности сотрудников ОВД РФ // Вестник Московского университета МВД России. – 2018.– № 2. – С. 227–230.
42. Романова, Е.С. Психологические основы профессиографии: практикум: учебно-методическое пособие к спецпрактикуму 'Психологические методы изучения профессий' / Е.С. Романова, Г.А. Суворова. – Москва, 1990. – 182 с.
43. Сергеева А.Н., Вязов А.А. Психология безопасности профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел // Вестник Санкт-Петербургского военного института войск национальной гвардии. – 2019. – № 1(6). – С. 99 –102
44. Солдатенкова А.Ю. Психологическое сопровождение педагога с различной степенью эмоционального выгорания. Начальное общее образование в меняющем мире: материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Архангельск: КИРА, 2014. – 251 с.
45. Соловьев М. Н. Психологическая устойчивость личности как «инструмент» от стресса // Вестник Курганского государственного университета. 2019. № 2 (53). С. 70-74.
46. Суворова Е.В.; под ред. Л.И. Ачекуловой. Профилактика эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания: метод. пособие / сост.– Красноярск, 2017. – С. 63.
47. Терентьева Т.А. Профессиональное выгорание сотрудников в современных организациях /Т. А. Терентьева. – // Молодой ученый. – 2020. – № 18 (308). – С. 147-150
48. Холмогорова А.Б. Способность к эмпатии в контексте проблемы субъектности / А.Б. Холмогорова, Е.Н. Клименкова // Консультативная психология и психотерапия. – 2017. – Т. 25, № 2. – С. 75–93.
49. Чердымова Елена Ивановна/Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография / Е.И. Чердымова, Е.Л. Чернышова, В.Я. Мачнев. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с.
50. Щетинина Н. А. Профессиональное выгорание специалиста: причины, последствия, пути решения / Н. А.

Щетинина. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2019. – № 9 (247). – С. 178-181. – URL: https://moluch.ru/archive/247/56838/ (дата обращения: 07.10.2022).
51. Ярошенко Е. И. Особенности психологической устойчивости личности и проявления феномена эмоционального выгорания сотрудников в условиях пандемии COVID-19 // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика. 2021. Т. 21, вып. 4. С. 446– 450.

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/384318