

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київський національний лінгвістичний університет Кафедра психології і
туризму

КУРСОВА РОБОТА

з загальної психології на тему:

«Синдром емоційного вигорання: особливості прояву та шляхи профілактики».

Студентки II курсу ПС 01-20

факультету туризму, бізнесу та психології

спеціальності «053 Психологія»

Павлової Ольги Вікторівни

Науковий керівник: д. психол. н.,

професор Бондаренко О.Ф.

кафедра психології і туризму

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка ЄКТС _____

Члени комісії:

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

КИЇВ – 2023

РЕЗЮМЕ**СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ: ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ ТА ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ**

Павлова О.В.

Київський національний лінгвістичний університет

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, емоційне виснаження, «постійний» стрес, деперсоналізація, втрата особистої ефективності, професійне виснаження, перевтома, профілактика вигорання.

У роботі аналізуються основні теоретичні сучасні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання, суті поняття, його проявів та впливу на життя та функціонування людини, способи профілактики та запобігання синдрому емоційного вигорання. Практичне дослідження показало помірний рівень прояву показників вигорання у двох групах респондентів юнацького віку. На основі даних були наведені шляхи оптимізації прояву синдрому вигорання.

RESUME**EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME: FEATURES OF THE MANIFESTATION AND WAYS OF PREVENTION**

Pavlova O.V.

Kyiv National Linguistic University

Key words: emotional burnout syndrome, emotional exhaustion, "constant" stress, depersonalization, loss of personal effectiveness, professional exhaustion, overwork, prevention of burnout.

The work analyzes the main theoretical modern approaches to the study of emotional burnout syndrome, the essence of the concept, its manifestations and impact on human life and functioning, methods of prevention and prevention of

emotional burnout syndrome. The practical study showed a moderate level of manifestation of burnout indicators in two groups of young respondents. On the basis of the data, the ways of optimizing the manifestation of the burnout syndrome were given.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1	6
1.1. Теоретична основа синдрому	6
1.2. Вплив синдрому на якість життя людини	10
РОЗДІЛ 2	12
2.1. Практичне дослідження синдрому	12
2.2. Шляхи попередження та профілактики СЕВ	15
ВИСНОВОК	17
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	18

ВСТУП

Актуальність дослідження. Для сьогодення питання синдрому емоційного вигорання є як ніколи актуальним. В реаліях війни людина перебуває у постійному стресі та напрузі, що не може не залишити сліду на якості життя та психологічному стані.

Вперше про вигорання як поняття в своїх працях почав говорити Герберт Бредлі. Стан вигорання може проявитися як наслідок переїзду чи зміни роботи, як результат сильного перенавантаження, перевтоми чи конфронтації особистості з реальністю. Останнє особливо яскраво описує стан багатьох людей на сьогодні, адже виснаження емоційних ресурсів в ході боротьби з умовами які наразі знаходяться поза владою особистості є чи не головною причиною виникнення вигорання.

Серед дослідників цього синдрому немає однозначного пояснення та діагностичного протоколу, однак існує багато концепцій та моделей, що здатні розкрити суть синдрому вигорання. Та відкритим залишається питання профілактики синдрому та його наслідків. Адже вигорання може бути як окремою проблемою, так і спричиняти ряд інших психологічних порушень, привести до депресії, фрустрації та до деструктивних стратегій поведінки.

Для різних людей процес виходу із такого стану може тривати по різному, однак у середньому це приблизно шість місяців. Майже пів року аби, за ідеальних умов, повернутись до індивідуально звичного життя. Літератури та досліджень що могли б сформувати більш чітку картину виявлення симптомів вигорання та мали б більш конкретний сценарій профілактики синдрому на жаль досі не має, хоча починаючи з 1974 року було випущено майже дві з половиною тисячі статей на тему вигорання.

Мета дослідження: теоретично (та емпірично) дослідити поняття синдрому вигорання, його прояви та виділити основні етапи профілактики

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний аналіз поняття синдрому «емоційного вигорання».
2. Проаналізувати сучасні дослідження синдрому вигорання.
3. Виділити особливості прояву синдрому та його наслідки.
4. Сформулювати основні етапи профілактики.

Об'єкт дослідження – синдром «емоційного вигорання».

Предмет дослідження – особливості прояву синдрому та його вплив на якість життя людини.

Гіпотеза дослідження: Синдром «емоційного вигорання» слід розглядати як деструктивну стратегію поведінки, викликану негативними різкими змінами в оточенні, що потребує профілактики.

Методи дослідження. Теоретичний аналіз наукових робіт, методика Гібсона з визначення рівня емоційного вигорання.

РОЗДІЛ 1.

1.1. Теоретична основа синдрому

Поняття "синдром емоційного вигорання" (СЕВ) виникло в 1970-х роках у зв'язку зі зростанням числа людей, які займаються професійними та соціальними практиками, пов'язаними зі значною кількістю стресових ситуацій. Перші дослідження в цій області проводилися в США в середині 1970-х років психологами Гербертом Фрейденбергом та Крістіною Мазлак.

Герберт Фрейденберг, американський соціолог та психолог, використовував термін «вигорання» для опису психологічного стану, що проявляється при тривалому емоційному напруженні в робочій ситуації. Він вважав, що вигорання є наслідком тривалої дисгармонії між вимогами робочої ситуації та здатності працівника впоратися з цими вимогами. Фрейденберг наголошував на важливості розуміння фізіологічних та психологічних механізмів, які приводять до вигорання, а також на потреби у систематичному відновленні ресурсів працівника. [10].

Синдром емоційного вигорання вивчається в площинах різних галузей, включаючи психологію, соціологію, медицину та інші. Одним із найбільш відомих дослідників СЕВ є Сьюзен Фрейденберг – американська психологиня і експертка з проблем вигорання. Ця концепція стверджує, що постійний стрес може бути одним із головних факторів, які спричиняють розвиток емоційного горіння. Згідно з цією концепцією, людина постійно перебуває в умовах стресу, що є результатом взаємодії з навколишнім середовищем. Фрейденберг вважає, що існує відмінність між тим, які типи стресу зумовлюють емоційне

виснаження та тим, які стратегії боротьби зі стресом можуть забезпечити захист від нього. Вчена стверджує, що люди можуть легше впоратися з тимчасовими стресовими ситуаціями, такими як термінові проекти або переживання емоційно важких подій, ніж з постійним стресом, який виникає в результаті невпинної рутинної діяльності, наприклад, в результаті роботи з великою кількістю клієнтів або робочих змін.

Однак, за Фрейденберг, якщо стрес стає постійним, це може привести до зниження захисних механізмів і підвищення ризику для здоров'я. Вчена вважала, що для того, щоб захиститися від постійного стресу, людина має розвивати адаптаційні механізми. Ці механізми можуть включати в себе збереження енергії, підвищення фізичної активності, покращення якості сну, зменшення впливу негативних факторів навколишнього середовища та підтримку соціальної взаємодії.

Концепція "постійного стресу" Фрейденберг була досить інноваційною на момент її формулювання у площині психології.[10].

А одним із найвідоміших теоретиків СЕВ є Крістіна Мазлак, яка в 1980-х роках провела серію досліджень з працівниками служб соціальної допомоги. В ході дослідження було виявлено, що працівники, які постійно контактують з людьми в складних життєвих ситуаціях, мають більше шансів стати жертвою СЕВ. Мазлак запропонувала три компоненти моделі СЕВ, яка включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження ефективності особистості.

Інші дослідження показали, що СЕВ може виникати в будь-якій професії, де вимагається взаємодія з людьми і може бути пов'язаний з низькою компетенцією в професійній площині, перевантаженням роботою, низьким рівнем соціальної підтримки та недостатнім контролем над робочими умовами. [12].

А от Карлос Скар вважав, що емоційне вигорання є не просто наслідком недосконалої адаптації до стресу, а є структурно більш

складним явищем, яке залежить від багатьох факторів, таких як особистість, соціальне середовище та робочі умови.

Скар вніс великий внесок у вивчення аспекту емоційного розвитку шляхом проведення численних досліджень, які стосуються не тільки професійних, але й особистісних та соціальних площин особистості. Він досліджував, як СЕВ впливає на професійну діяльність, здоров'я та якість життя, а також на які фактори можна вплинути, щоб зменшити ризик розвитку цього синдрому.

Одним із головних внесків Скара є його положення про відмінність між СЕВ і простою перевтомою. Він запропонував, що СЕВ - це не просто втома, а складний процес, що включає в себе емоційну виснаженість, деперсоналізацію та відчуття неконтрольованості ситуації.

Скар розробив також модель п'яти етапів емоційного горіння, яка розкриває розвиток СЕВ. Ці етапи включають в себе зацікавленість та ентузіазм, стабільність та підвищення навантаження, емоційне виснаження, деперсоналізацію та неконтрольованість, а також депресивний стан та дезінтерес до роботи. [11].

Вільгельм Шмідт - німецький психолог, був одним з перших дослідників, який відзначив важливість дослідження психологічних наслідків професійної діяльності. Він вважав, що професійна діяльність може спричинити психологічне виснаження, тобто СЕВ. Він вивчав фактори, які сприяють розвитку СЕВ, такі як низький контроль над робочими умовами, високий рівень вимог до праці, відчуття ізольованості від колег та брак соціальної підтримки. Він показав, що СЕВ може мати серйозний вплив на психічне та фізичне здоров'я працівників та призвести до зниження ефективності роботи.

Дослідження Шмідта стали важливим кроком у розвитку вивчення СЕВ та сприяли подальшому розумінню його симптомів та наслідків. Його

робота також допомогла визначити методи діагностики та лікування СЕВ, що застосовуються до сьогодні. [6].

Майкл Лібман є одним із сучасних дослідників у галузі вивчення синдрому емоційного вигорання (СЕВ). Він зосереджується на вивченні взаємозв'язку між СЕВ та вимушеним міграційним статусом. Одним із ключових досліджень Лібмана була стаття "Психологічний стрес та вигорання серед міжнародних медичних працівників у зоні війни", опублікована в 2011 році. У цьому дослідженні він досліджував ефективність програми інтервенції для зменшення СЕВ серед міжнародних медичних працівників, які працювали в зонах збройних конфліктів.

Лібман також вивчав вплив вимушеної міграції на прояви СЕВ. Він звернув увагу на те, що люди, які мають вимушений міграційний статус, частіше стикаються зі стресовими ситуаціями, що може сприяти розвитку вигоранню. У своїх дослідженнях вчений зосереджується на важливості розуміння психологічного стану та потреб мігрантів та біженців, які стикаються з різними формами стресу. Він робить акцент на необхідності створення програм підтримки та інтервенції для покращення психологічного стану цих груп.

В цілому, дослідження Майкла Лібмана внесли значний вклад у розуміння СЕВ та його зв'язку зі стресом, травмою та вимушеною міграцією. Його робота є важливою для формування програм підтримки працівників у різних сферах, які можуть допомогти попередити та лікувати СЕВ. [6].

1.2. Вплив синдрому на якість життя людини

Синдром вигорання може значно погіршити якість життя людини. Цей синдром може привести до різноманітних психологічних та фізичних симптомів, таких як тривога, депресія, безсоння, перевтома, зниження ефективності роботи, втрати інтересу до праці та інших речей, які раніше приносили задоволення.

Ці симптоми можуть впливати на всі аспекти життя людини, включаючи особисті стосунки, професійна робота, здоров'я та самооцінку. Людина, яка стикається з СЕВ, може відчувати себе виснаженою, втратити інтерес до життя та втратити зв'язок з близькими людьми. За Мазлак, є трикомпонентна модель СЕВ, що включає три елементи:

Емоційне виснаження – відчуття втоми, перевантаження та втрати енергії, яке може виникнути в результаті довготривалого стресу.

Деперсоналізація – відчуття віддаленості, цинізму та безпорадності щодо тих, з ким працюють, якщо супроводжується негативним ставленням до оточуючих та відчуттям емоційної точки зору.

Зниження професійної компетентності – відчуття неспроможності досягти професійних цілей та успіху, що може призвести до безвідчуття та втрати мотивації.

Ці три елементи складають комплексний синдром емоційного виснаження, який може виникати в результаті тривалого виконання емоційно важкої роботи та високого рівня стресу. [12].

П. І. Сидоров виводить інші групи ознак при прояві синдрому. До фізичних вчений відносить втому, виснаження, зміну маси тіла (зменшення або збільшення), порушення сну (інсомнія), надмірну пітливість, відчуття безпорадності та безнадії, жару та холоду; тремтіння та болюче напруження м'язів шиї і спини; головокружіння та головний біль; ерозії/виразки на слизових та шкірі. Також може бути присутня певна симптоматика з боку серцево-судинної системи чи системи травлення, у вигляді нудоти чи діареї. Часто буває відчуття нестачі повітря та кому в горлі, а з боку нервової системи – депресивні стани, заторможеність, порушення пам'яті й уваги.

До емоційних проявів відносяться: недостатність емоційно-вольових ресурсів, що проявляються в підвищеній дратівливості, в усвідомленні надмірної вимогливості до оточення, невмотивованості спалахів гніву, що приводить до пригніченого стану. Сюди ж можна віднести песимістичні і апатичні настрої, дегуманізацію або деперсоналізацію, черствість у роботі й особистому житті та навіть підвищене бажання заплакати з незначного приводу.

Наступною групою вчений вважає інтелектуальні прояви, до яких відносить занижену цікавість та спроможність генерувати нові ідеї чи альтернативні способи вирішення питань у площині професійної діяльності, втрату інтересу до життя, тяжіння до стандартизованих плоских шаблонів з ігноруванням креативності, небажання брати участь у процесах саморозвитку та черствий автоматизований формалізм у виконанні роботи.

Група поведінкових проявів характеризується ненормованим робочим графіком (більше 45 годин на тиждень) зі сталим бажанням відпочити під час робочого процесу. Сюди ж відносяться не вчасність прийому їжі, недостатнє фізичне навантаження, виправдання перед самим собою і суспільством за не здорові звички, як вживання алкоголю, тютюнокуріння і частий ненормований прийом медичних засобів. Більш серйозними проявами можна вважати несвідому травматизацію: падіння, не свідомі травми, підвищену імпульсивність та навіть симулювання хвороб.

До соціальної групи ознак СЕВ Сидоров відносить зниження соціальної активності в лиці ігнорування розваг чи хоббі, обмеження соціальних контактів за межами роботи та на ній, ігнорування знайомих та рідних, самоізолювання та відчуття нерозуміння інших людей. Сюди ж можна віднести непорозуміння з сім'єю чи близькими друзями на основі «неповноцінної» підтримки. [9].

РОЗДІЛ 2.

2.1. Практичне дослідження синдрому

Центральна гіпотеза дослідження була сформульована на теорії, що основою під час прояву синдрому вигорання є власне негативні та різкі зміни в оточенні. Під різкими змінами маються на увазі вимушений переїзд, зміна місця роботи чи навчання, нове коло людей, тощо.

На сьогодні такі умови продиктовані воєнним станом та загалом великою війною, що сприяє вимушеному переселенню людей. Загалом вся ситуація є стресогенною та деструктивною, що і є передумовою для розвитку синдрому емоційного вигорання.

Тому для перевірки чи дійсно вимушене переселення є основним підґрунтям для виникнення СЕВ була зібрана група з двадцяти восьми респондентів віком від 17 до 20 років, чотирнадцять з яких мають статус внутрішньо переселених осіб (ВП особи), а інші чотирнадцять є місцевими (М особи). Що важливо респонденти не знали що їх розділяють за таким статусом. Для опитування була використана методика «Оцінки власного потенціалу «вигорання»» Дж. Гібсона. [2].

Нижче приведені дві таблиці, де вказані результати опитування за критеріями деперсоналізації, особистої задоволеності та емоційного виснаження.

Таблиця 1:

Перелік М осіб	Деперсоналізація	Особиста задоволеність	Емоційне виснаження

1	Низький	Низький	Низький
2	Низький	Середній	Низький
3	Середній	Середній	Низький
4	Низький	Високий	Середній
5	Низький	Високий	Низький
6	Низький	Середній	Середній
7	Низький	Середній	Низький
8	Низький	Середній	Низький
9	Низький	Високий	Середній
10	Низький	Середній	Низький
11	Середній	Низький	Середній
12	Середній	Середній	Середній
13	Середній	Середній	Середній
14	Низький	Середній	Низький

Таблиця 2:

Перелік ВП осіб	Деперсоналізація	Особиста задоволеність	Емоційне виснаження
1	Низький	Середній	Низький
2	Низький	Середній	Низький
3	Низький	Середній	Низький
4	Низький	Середній	Низький
5	Низький	Середній	Низький
6	Низький	Середній	Середній
7	Низький	Середній	Середній
8	Низький	Високий	Низький
9	Низький	Середній	Середній
10	Низький	Середній	Середній
11	Низький	Високий	Низький

12	Низький	Середній	Середній
13	Низький	Низький	Середній
14	Низький	Середній	Низький

При аналізі результатів було прийнято середнє арифметичне для кожного із критеріїв. Відповідні дані приведені у Таблиці 3:

№	Деперсоналізація	Особиста задоволеність	Емоційне виснаження
М особи	Низький	Середній	Середній
ВП особи	Низький	Середній	Низький

Як видно, гіпотеза, а саме частина теорії про вимушене переселення та його значний вплив на прояви СЕВ не підтвердилася. Був навіть виявлений несподіваний результат більшої стабільності власне у внутрішньо переміщених осіб. За Фрейденберг, це можна назвати успішною адаптацією до «постійного» стресу та висунути нову теорію, що люди які мали певний травматичний досвід, як от зміна місця проживання, мають більший рівень адаптивності до нового середовища, аніж люди, котрі не мали саме такого досвіду.

На підставі таких результатів можна припустити що для попередження чи подолання СЕВ цілком можливо використовувати механізм зміни оточення. Можливо не радикальні зміни, а помірні, цілком можуть вплинути на адаптивні навички особистості, що є одним із важливих компонентів подолання синдрому та його попередження. [8;9].

2.2. Шляхи попередження та профілактики СЕВ

Отже основними факторами, які призводять до проявів синдрому вигорання є висока емоційна навантаженість, довготривалий вплив стресу, недостатній відпочинок та низький рівень самооцінки.

Для профілактики синдрому вигорання достатньо використовувати цілком прості та зрозумілі практики. По-перше, це екологічний тайм-менеджмент, що включає в себе не лише робочі моменти, саморозвиток та вдосконалення, а й час відпочинку. Заняття спортом, деякими видами медитацій, зокрема йога, улюблене хобі, прогулянки, соціальні контакти з близькими знайомими чи друзями, екологічний час з родиною – усе це може допомогти у відновленні емоційного ресурсу та в цілому змінити фокус уваги на щось менш стресове. [7].

Важливим є встановлення певних меж та правил. Як приклад: не працювати пізно ввечері, намагатись помірно розділяти завдання та уникати перенавантаженого графіку роботи чи навчання. Важливо премикатися між видами діяльності, для більшої ефективності та уникнення втрати концентрації.

Робота над самооцінкою теж є важливим пунктом у профілактиці вигорання. Ця робота включає в себе структурування особистісних кордонів та інтересів. Не варто ігнорувати свої потреби, адже це приводить не лише до вигорання та виснаження, а й є передумовою виникнення депресивних станів.

Самовдосконалення, навчання та цікава робота, що можуть приносити задоволення також входять до списку профілактичних засобів. Навчання новому та цікавому є своєрідним джерелом якісного серотоніну, що уже допомагає запобігти симптоматиці виснаження. [1;4].

Здоровий режим сну теж сприяє зниженню рівня стресу. Процес сну має вплив на протікання консолідації епізодичної пам'яті на згадки або травмуючі події. Під час нормального сну, що в середньому показнику має займати 7-8 годин, досвід отриманий за день трансформується в автобіографічну пам'ять та полегшує переживання стресогенних та травматичних спогадів. Можна сказати, що сон закріплює практично усі види емоцій. Порушення режиму сну або його відсутність знижує емоційний вплив та збільшує кількість нав'язливих тривожних думок, зменшує концентрацію та в цілому негативно впливає на ефективну роботу всього організму. [5].

Проблеми соматичного характеру також впливають на розвиток вигорання. Важливо піклуватись про самопочуття, не ігнорувати різні види втоми, слідкувати за прийомами їжі, фізичним навантаженням та профілактикою фізіологічних хвороб.

Особливо важливо приділяти увагу і психологічному здоров'ю. Часто людина не здатна самотійно допомогти собі через певні обставини як от стратегії поведінки чи адаптації. Саме тому основним і одним із найважливіших пунктів запобіганню синдрому емоційного вигорання є звернення до спеціаліста: кризового психолога чи схема-терапевта. Взаємодія із спеціалістом значно полегшить шлях подолання синдрому та попередить його розвиток у щось більш серйозне.[8].

ВИСНОВОК

У підтримці психологічного та фізичного здоров'я людини є надважливим аспект профілактики синдрому емоційного вигорання. Цей синдром особливо поширений серед людей, чії професії тісно пов'язані зі стресом. Однак це не означає, що СЕВ не може виникнути у будь-якої іншої людини, яка довго перебуває під впливом стресу і перевантаження. Особливо сьогодні у воєнний період тема вигорання є дуже актуальною. Вигорання саме по собі має деструктивні наслідки для особистості, а також часто слугує підґрунтям для виникнення більш серйозних проблем.

Людина, переживаючи симптоматику СЕВ, може відчувати виснаженість, депресивні стани, тривогу та інші психологічні проблеми. Подібний стан досить швидко може привести до зниження продуктивності на роботі чи навчанні, негативно вплинути на якість життя та відносин з оточенням.

Профілактика цього синдрому доступна більшості людей. Дотримання простих механізмів запобігання виснаженню під дією постійного стресу значно покращить переживання травмуючих подій. А при неспроможності виконувати ці заходи самостійно завжди варто звертатись за допомогою у відповідні інстанції до спеціалістів.

Регулярна практика здорових звичок та правил життя, таких як вчасний відпочинок, здоровий сон, нормальне харчування, екологічне спілкування та самозбереження, є фундаментом профілактики СЕВ та основою психологічного здоров'я особистості, а в результаті і її соціальної ефективності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боднар, Алла. "Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт." (2019).
2. Гібсон Дж. Л., Іванцевич Д. М., Дойнеллі Д. Х.-мл. Організації; поведінка, структура, процеси. - 8-е вид. - М.: ІНФРА-М, 2000. - С 274-275.
3. Грицук, О. В. "Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології." *Актуальні проблеми психології* 1, Вип. 35 (2012): 30-33.
4. Гріщенко, А. А. *Синдром емоційного вигорання та його вплив на людину*. Diss. ВНТУ, 2017.
5. Моргун, А. О. "ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ТА ПРОЯВУ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ." *Головний редактор* (2017): 101.
6. Психологічні аспекти медичної праці: навчальний посібник / Уклад. І. В. Федік. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2017. 126 с.
7. Рурик, Галина Леонідівна. "Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання-шлях до збереження психічного здоров'я." (2020).
8. Стаднюк, Л. А., et al. "Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню." *Вісник наукових досліджень* 1 (2017): 145-149.
9. Цюприк, Андрій Ярославович. Синдром емоційного вигорання у професійній діяльності. Diss. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції "Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток, 2018.

10. Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. V. 30. P. 159- 166.
11. Hewitt P. Perfectionism in the self and social contexts: conceptualization, assessment, and association with psychopathology. *Journ of Personality and Social Psychology*. 1991. № 3. T. 60. P. 456–470.
12. Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74