

УДК 37

DOI: 10.34670/AR.2021.95.22.001

## Признаки эмпатийного дефицита в эмоциональной деформации педагогов

**Тютченко Александр Максимович**

Кандидат исторических наук,  
профессор кафедры специальной психологии и психолого-социальных технологий,  
Московский городской педагогический университет,  
129226, Российская Федерация, Москва, пр-д 2-й Сельскохозяйственный, 4;  
e-mail: tutchenkoam@mgpu.ru

**Шилова Тамара Алексеевна**

Доктор психологических наук,  
профессор кафедры общей и практической психологии,  
Московский городской педагогический университет,  
129226, Российская Федерация, Москва, пр-д 2-й Сельскохозяйственный, 4;  
e-mail: tashilova46@mail.ru

### Аннотация

В данной статье авторы раскрывают некоторые психологические условия для изучения эмпатии во взаимосвязи с эмоциональным выгоранием в системе образовательного процесса, обеспечивающего специфическое содержание методик психодиагностики, а также развивающе-коррекционной работы, нацеленной на решение конкретных психологических задач. Опираясь на систему тренинговых занятий, психологи научают учителей распознавать виды эмоций, эмоциональное истощение, группы эмпатий. В работе показано, эмпатическая способность является профессионально важным качеством учителей, образующим сложную структуру: рациональный, эмоциональный и интуитивный компоненты. При этом, анализ развития подходов к пониманию сущности профессионального выгорания, его структуры, механизмов прогрессирования, причин появления, функциональных взаимосвязей компонентов профессионального выгорания, выявление сущностных признаков этого явления позволили сделать вывод о возможности рассмотрения явления профессионального выгорания применительно к профессии учителя.

### Для цитирования в научных исследованиях

Тютченко А.М., Шилова Т.А. Признаки эмпатийного дефицита в эмоциональной деформации педагогов Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2021. Т. 10. № 2А. С. 5-13. DOI: 10.34670/AR.2021.95.22.001

### Ключевые слова

Эмпатия, эмпатийный дефицит, эмоциональная деформация, эмоциональное выгорание, деперсонализация, тревожность, резистенция, эмоциональное напряжение.

## Введение

Происходящие в последние годы в Российской Федерации экономические, социальные и политические процессы, в том числе процессы реформирования образования, вызывают необходимость повышения качества подготовки профессионалов разных направлений и, в частности, педагогов, психологов и других специалистов социальной сферы.

Особое значение сейчас имеет обучение кадров, которые должны быть теоретически подготовлены на высоком уровне и могут практически решать специальные задачи, умеют организовывать, использовать и исправлять недостатки в совокупности своих трудовых функций и трудовых действий. Злободневными являются также констатация и претворение в жизнь современных ценностей, в частности, развитие внутренней культуры человека, важной составляющей которой является способность к сопереживанию, сочувствию, умению радоваться за другого. В социальных науках эта способность получила название «эмпатия». Данное понятие является профессионально обязательным качеством для профессионалов, работающих с людьми, в частности, психологов и педагогов.

## Основное содержание

Эмпатическая способность является профессионально важным качеством учителей, образующим сложную структуру: рациональный, эмоциональный и интуитивный компоненты. Собственная личность педагогов играет огромную роль в их деятельности. Сложной является ситуация, когда как личность человек один, а как профессионал – другой, так как успешность профессионализации зависит от уровня развития качеств личности.

О смысле, вкладываемом в понятие «эмпатия» написано много трудов, но проникновение в сущность данного явления пока является сложной задачей, которую надо решать.

Психолог К. Роджерс определяет эмпатию как восприятие внутреннего мира другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков.

Теоретические и практические аспекты проблемы эмпатии разрабатывали такие ученые, как А.Е. Айви, А.А. Бодалев, В.В. Бойко, Гиппенрейтер, Ю.А. Менджерицкая, А.К. Нитченко, Т.Д. Карягина, Н.В. Кухтова, Н.И. Олифирович, Л.Г. Шермазанян, И.М. Юсупов и др. Специалисты выделяют эмоциональную эмпатию, которая базируется на системах переноса и копирования реакций сильного возбуждения другого человека; когнитивную эмпатию, которая основывается на познавательных процедурах, и предикативную эмпатию, которая проявляется в возможности личности предсказывать реакции возбуждения другого человека в определенных обстоятельствах. В качестве особых форм эмпатии выделяют сопереживание – переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним, и сочувствие – переживание собственных эмоциональных состояний по поводу чувств другого.

Специалисты рассматривают некоторые направления определения эмпатии:

- знание о мыслях и способностях воспринимать внешние воздействия другого человека;
  - переживание экспансивных состояний, в которых пребывает другой;
  - продумывание того, как один человек вел бы себя на месте другого;
  - расстройство по поводу страданий другой личности; направленное на другого индивида экспансивное реагирование, совпадающее с точкой зрения одного человека об успешной жизни другого и т.д.
-

Понятие «эмоциональное выгорание» в психологии используется сравнительно недавно, около 20 лет.

Под эмоциональным выгоранием понимается выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергии) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Сегодня многие специалисты согласны с одним подходом к сути психического выгорания и его компонентам. Согласно современным данным, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. По мнению К. Маслач данный синдром содержит в себе такие компоненты как эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Деперсонализация имеет своим условием циничное отношение к работе. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения.

Редукция профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Важными при рассмотрении данной темы являются также понятия эмоциональной деформации и эмпатийного дефицита.

Эмоциональная деформация педагогов – это состояние, возникающее у здоровых педагогов в эмоционально напряженной атмосфере профессионального общения и характеризующееся совокупностью симптомов эмоционального характера. Когда мы говорим о профессиональной деформации, то кроме симптомов эмоционального характера, добавляются еще симптомы когнитивного, поведенческого и психофизического характера.

Среди симптомов эмоционального характера можно отметить эмоциональный дефицит, личную отстраненность (деперсонализацию), психосоматические и психовегетативные нарушения.

Эмпатийный дефицит – недостаток, нехватка, неимение в достаточном количестве способности к сопереживанию. Чем слабее способность к сопереживанию, тем сложнее построить здоровые отношения с другими людьми.

Признаками эмпатийного дефицита специалисты называют: плохо развитую интуицию; неумение брать ответственность за свои эмоции; мнительность; желание обидеть человека во время ссоры; измерение всего своими эмоциями; непонимание, как можно переживать из-за того, что человека не касается.

Маркова А.К. считает, что деятельность учителя характеризуется информационным состоянием напряжения, возникающим в случаях информационных превышений нагрузок, когда работник не имеет сил решить задачу, не предпринимает вовремя правильные шаги с соответствующей скоростью при большом уровне ответственности за их результаты; эмоциональный стресс, когда под влиянием опасности появляются эмоциональные смещения, перемены в мотивации, особенностях работы, изменения двигательного и вербального поведения.

## Методы

Для проведения опытно-экспериментального исследования, направленного на изучение уровня эмпатии и эмоционального выгорания, была определена цель: выявить особенности

эмоционального выгорания учителей, разработать и реализовать развивающую программу по его снижению средствами развития эмпатических возможностей учителей.

В качестве экспериментальной базы было выбрано ГБОУ Школа № 1191. Группой испытуемых стал педагогический состав в возрасте от 22 до 60 лет. Всего было протестировано 25 человек.

Все участники были разделены на следующие группы по 5 человек:

- I группа – женщины в возрасте от 22 до 35 лет;
- II группа – женщины в возрасте от 35 до 45 лет;
- III группа – женщины в возрасте от 45 до 55 лет;
- IV группа – женщины в возрасте от 55 до 60 лет;
- V группа – мужчины.

Для реализации поставленной цели, а также для экспериментального исследования эмпатии и эмоционального выгорания и их соотношения, был выбраны следующие методики.

1. Методика «Способность педагога к эмпатии» И.М. Юсупова;
2. «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко;
3. «Диагностика профессионального «выгорания» личности» К. Маслач, С. Джексон;
4. Методика «Диагностики самооценки уровня тревожности» Спилбергера-Ханина.

### **Анализ результатов исследования**

По методике «Способность педагога к эмпатии» И.М. Юсупова у всех опрошиваемых наиболее выражена эмпатия к родителям и детям. У женщин также на высоком уровне выражена эмпатия со стариками, с животными и героями художественных произведений, у мужчин данные категории эмпатии менее выражены. Также можно выявить тенденцию увеличения выражения эмпатии с незнакомыми или малознакомыми людьми, связанную с возрастом испытуемых.

Проанализировав симптомы фазы профессионального напряжения, делаем вывод, что при некоторых относительно высоких показателях, фазу развития стресса во всех группах тестируемых, можно считать не сформировавшейся.

Проанализировав симптомы фазы резистенции, делаем вывод, что в четырех группах участников эксперимента симптомы несоответствующего избирательного реагирования и редукции профессиональных обязанностей являются сложившимися, и только в группе III они находятся в стадии формирования; симптом сферы эмоционально-нравственной дезориентации находится в стадии складывающегося только в группе IV, у всех остальных участников является не сложившимся, симптом расширения сферы экономии эмоций в группе III в складывающейся стадии, у всех остальных участников тестирования данный симптом находится в не сложившейся стадии.

В результате можно сделать вывод, что фаза формирования «выгорания» – «резистенция» в группе II находится в сформировавшейся фазе, в группах I, III, IV, V – в стадии формирования.

Проанализировав симптомы фазы истощения делаем вывод, что у всех участников эксперимента все симптомы эмоционального дефицита, психосоматических и психовегетативных нарушений являются не сложившимися, в группе IV симптом личностной отстраненности находится в сложившейся стадии, для всех остальных данный симптом находится в не сложившейся стадии, симптом эмоциональной отстраненности в группе III является сложившимся, в группе I – не сложившимся, в группах II, IV, V данный симптом находится в складывающейся стадии.

Наблюдается высокий уровень эмоционального истощения, связанный со снижением эмоционального фона в группе I, средний – в группах III и V, низкий – в группах II и IV.

Высокий уровень деперсонализации, выраженный в деформации в отношениях с другими людьми, в зависимости от окружающих в результате эксперимента мы видим у мужчин и в группах III и IV, у всех остальных участников эксперимента определен средний уровень деперсонализации.

Уровень редукции личностных достижений, проявляющийся в уменьшении самооценки, занижении личных профессиональных успехов, по результатам данных проведенного эксперимента высоким определен в группах I, II и IV и средний в группах III и V.

Динамика развития эмпатии у учителей с эмоциональным выгоранием, выявленная в ходе эксперимента. После диагностики исследуемых было сформулировано и проведено занятие для педагогов, направленное на развитие эмпатии.

Цели данного занятия:

- сформировать представление у учителей о понятии «Эмпатия»;
- познакомить педагогов с техникой активного слушания;
- работать над созданием личного словаря эмоций.

Были проведены следующие занятия.

Упражнение № 1. Создание Вашего эмоционального словаря.

Упражнение № 2. «Угадай эмоцию».

Упражнение № 3. «Отражение в зеркале».

Упражнение № 4. Эмпатическое слушание.

Упражнение № 5. Умение встать на место другого человека или изменение точки зрения в зависимости от того, на какой ветке Вы сидите, разыгрывание по ролям предложенных диалогов и детальное осуждение ощущения после упражнения (жертвы и задиры).

### **Повторное исследование по методикам диагностики**

Повторные результаты диагностики эмпатии у участников эксперимента показали более высокий уровень эмпатийности работников, участвующих в тестировании.

Используя полученные результаты, следует сделать вывод: после формирующего этапа исследования уровень эмоционального выгорания снизился на 37%.

Далее была использована методика «Диагностика профессионального «выгорания» личности» (К. Маслач, С. Джексон).

Исходя из полученных результатов, мы обратили внимание на то, что уровень тревожности после проведения тренинга стал ниже на 15%.

Оценка связи между показателями эмоции и эмоциональным выгоранием по всем шкалам: положительные – по шкалам эмоциональной истощаемости и деперсонализации и отрицательные – по шкале редукции достижений. Полученные связи указывают на кумулятивный характер симптомов стресса, что ведет к росту признаков эмоционального выгорания – эмоциональной истощаемости, деперсонализации и редукции достижений.

### **Заключение**

Подводя итоги проделанной работы, можно сделать следующие выводы.

Проведен критический анализ состояний научных исследований и практических разработок в области эмпатии и эмоционального выгорания. Изучена литература по теме профессионального выгорания. Мы видим, что многие ученые, такие как М.А. Аминов, В.В.

Бойко, Н.В. Гришина, К. Маслач и др. внесли свой вклад в изучение данной проблемы. Они дали не только определение синдрома эмоционального и профессионального выгорания, но и выделили их признаки, симптомы, структуру и компоненты.

Анализ развития подходов к пониманию сущности профессионального выгорания, его структуры, механизмов прогрессирования, причин появления, функциональных взаимосвязей компонентов профессионального выгорания, выявление сущностных признаков этого явления позволили сделать вывод о возможности рассмотрения явления профессионального выгорания применительно к профессии учителя.

## Библиография

1. Бабич, О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / О.И. Бабич. – Волгоград: Учитель, 2017. – 122 с.
2. Баева, И.А. Психологическая безопасность в образовании: Монография [Текст] / И.А. Баева. – СПб.: Издательство «СЮЗ», 2013. – 271 с.
3. Березовская Р.А. Профессиональное благополучие: проблемы и перспективы психологических исследований // Психологические исследования. 2016. № 9 (45). <http://psystudy.ru>
4. Бодалев, А.А. Личность и общение: Избранные труды / А.А. Бодалев. – М.: Педагогика, 2016. – 272 с.
5. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – М.: Юрайт, 2017. – 156 с.
6. Злобина О.А. Влияние различной степени эмоционального выгорания индивидуума на стоматологический статус // Тихоокеанский медицинский журнал / О.А. Злобина. – 2014. – № 3. – С. 31-33.
7. Карягина, Т.Д. Профессионализация эмпатии и предикторы выгорания помогающих специалистов // Консультативная психология и психотерапия / Т.Д. Карягина, Н.В. Кухтова, Н.И. Олифинович, Л.Г. Шермазанян. – 2017. – № 25 (2). С. 39-58.
8. Макарова, Г.А. Синдром эмоционального выгорания / Г.А. Макарова. – М.: Речь, 2010. – 381 с.
9. Матюшкина, Е.Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра) // Консультативная психология и психотерапия / Е.Я. Матюшкина. – 2017. – № 25 (4). – С. 42-58.
10. Мошак И.Ф. Влияние саморегуляции на нарушение формирования активной жизненной позиции у старшеклассников // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2020. Т.9. №3А. С.91-97.
11. Польская Н.А. Предикторы эмоциональной дисрегуляции // Комплексные исследования человека: психология: Материалы VII Сибирского психологического форума / Под ред. О.М. Красноярцевой. – Томск: Томский государственный университет, 2017. – Ч. 1. – С. 333–338.
12. Польская, Н.А. Разработка опросника эмоциональной дисрегуляции // Консультативная психология и психотерапия / Н.А. Польская, А.Ю. Разваляева. – 2017. – № 25 (4). – С. 71-93.
13. Шилова, Т.А. Влияние рефлексивных и эмпатических способностей на развитие профессиональной компетенции учителя // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия Психология и педагогика / Т.А. Шилова. – 2015. – № 1. – С. 85-90.
14. Шилова, Т.А. Система эмпатических способностей в самореализации психологических компетенций учителя // Материалы Международной конференции молодых ученых / Т.А. Шилова. – 2015. – С. 334-339.
15. Шилова Т.А. Взаимосвязь самооценки и профессионально-педагогической направленности личности педагога // Высшая школа: опыт, проблемы, перспективы Материалы VI Международной научно-практической конференции. / Науч.редактор В. И. Казаренков. 2013. С. 528-532
16. Шилова Т.А., Костерева Л.И. Основные аспекты психологического сопровождения студентов высшей школы с ограниченными возможностями // Высшая школа: опыт, проблемы, перспективы материалы VIII Международной научно-практической конференции: в 2 ч. /Науч.ред. В. И. Казаренков - М.: Российский университет дружбы народов. - 2015. - С. 572-575
17. Шилова Т.А. Самореализация волевой активности как психологический феномен личности подростка // Самореализация личности в современном мире материалы Всероссийской научно- практической конференции. Российский университет дружбы народов. 2016. С. 12-19
18. Шилова Т.А. Система эмпатических способностей в самореализации психологических компетенций учителя // Сборник Актуальные проблемы современных гуманитарных наук: материалы Международной конференции молодых ученых - 2015 - С. 334-339.
19. Юсупов, И.М. Психология эмпатии (теоретические и прикладные аспекты): диссертация ... доктора психологических наук / И.М. Юсупов. – СПб., 1995. – 252 с.

20. Bakker A.B., Demerouti E., Euwema M.C. Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology*, 2005, № 10 (2). – P. 170-180.
21. Bande B., Fernández-Ferrín P., Varela J.A., Jaramillo F. Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Industrial Marketing Management*, 2015, Vol. 44. – P. 142-153.
22. Briggs E., Kalra A., Agnihotri R. Contrasting effects of salespeople's emotion appraisal ability in a transaction-oriented environment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2018, 33(1). – P. 84-94.
23. Brotheridge C.M., Grandey A.A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of «people work». *Journal of vocational behavior*, 2002, 60 (1). – P. 17-39.
24. De Castella K., Platow M.J., Tamir M., Gross J.J. Beliefs about emotion: implications for avoidance-based emotion regulation and psychological health. *Cognition and Emotion*, 2018, 32 (4). – P. 773-795.
25. Romanova E.S., Abushkin B., Ovcharenko L.Yu., Shilova T.A., Akhtyan A.G. Socialization factors of schoolchildren: psychological aspect // *Astra Salvensis*. 2018. T. 6. № S. C. 299-309.
26. Romanova E.S., Shilova T.A., Arzumanov Yu.L., Tyutchenko A.M., Akhtyan A.G. Impairment of cognitive sphere among adolescents with a family history of alcoholism // *Espacios*. 2019. T. 40. № 36. C. 6.

## **Signs of empathy deficit in the emotional deformation of teachers**

**Aleksandr M. Tyutchenko**

PhD in History,  
Professor at the Department of special psychology and psychological and social technologies,  
Moscow City University,  
129226, 4 2nd Selskokhozyaystvenny passage, Moscow, Russian Federation;  
e-mail: tutchenkoam@mgpu.ru

**Tamara A. Shilova**

Doctor of Psychology,  
Professor at the Department of general and practical psychology,  
Moscow City University,  
129226, 4 2nd Selskokhozyaystvenny passage, Moscow, Russian Federation;  
e-mail: tashilova46@mail.ru

### **Abstract**

In this article, the authors reveal some psychological conditions for the study of empathy in relation to emotional burnout in the system of the educational process, which provides a specific content of psychodiagnostic techniques, as well as developmental and correctional work aimed at solving specific psychological problems. Based on a system of training sessions, psychologists teach teachers to recognize types of emotions, emotional exhaustion, and empathy groups. The paper shows that empathic ability is a professionally important quality of teachers, forming a complex structure: rational, emotional and intuitive components. At the same time, the analysis of the development of approaches to understanding the essence of professional burnout, its structure, mechanisms of progression, causes of occurrence, functional relationships of the components of professional burnout, identification of the essential signs of this phenomenon allowed us to conclude that it is possible to consider the phenomenon of professional burnout in relation to the teaching profession.

**For citation**

Tyutchenko A.M., Shilova T.A. (2021) *Priznaki empatiinogo defitsita v emotsional'noi deformatsii pedagogov* [Signs of empathy deficit in the emotional deformation of teachers]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 10 (2A), pp. 5-13. DOI: 10.34670/AR.2021.95.22.001

**Keywords**

Empathy, empathy deficit, emotional strain, emotional burnout, depersonalization, anxiety, resistance, emotional stress.

**References**

1. Babich, O. I. Prevention of the professional burnout syndrome of teachers: diagnostics, trainings, exercises / O. I. Babich. Volgograd: Uchitel, 2017. - 122 p.
2. Baeva, I. A. Psychological safety in education: Monograph [ Text] / I. A. Baeva. - St. Petersburg: Publishing house "SOYUZ", 2013. - 271 p.
3. Berezovskaya R. A. Professional wellbeing: problems and prospects of psychological research. 2016. № 9 (45). <http://psystudy.ru>
4. Bodalev, A. A. Personality and communication: Selected works / A. A. Bodalev. - M.: Pedagogika, 2016 – - 272 p.
5. Vodopyanova, N.E. Burnout syndrome. Diagnostics and prevention / N. E. Vodopyanova, E. S. Starchenkova. - M.: Yurayt, 2017 – - 156 p.
6. Zlobina O. A. Influence of various degrees of emotional burnout of an individual on the dental status // Pacific Medical Journal / O. A. Zlobina. – 2014. – No. 3. – P. 31-33.
7. Karyagina T. D. Professionalization of empathy and predictors of burnout experts help // counseling psychology and psychotherapy / karyagina T. D., N. In. Kuchtova, N. And. Aliferovich, L. G. Shirmazanyan. – 2017. – № 25 (2). P. 39-58.
8. Makarova, G. A. The syndrome of emotional burnout / G. A. Makarova. - M.: Speech, 2010 – - 381 p.
9. Matyushkina, E. Ya. Factors of professional burnout of specialists (on the example of employees of the contact center) / Consultative psychology and psychotherapy / E. Ya. Matyushkina. – 2017. – № 25 (4). – P. 42-58.
10. Moshak I. F. Influence of self-regulation on the violation of the formation of an active life position in high school students// Psychology. Historical and critical reviews and modern research. 2020. Vol. 9. No3A. pp. 91-97.
11. Polskaya N. A. Predictors of emotional dysregulation // Complex human studies: psychology: Materials of the VII Siberian Psychological Forum / Edited by O. M. Krasnoryadtseva. - Tomsk: Tomsk State University, 2017. - Ch. 1. - p. 333-338.
12. Polskaya, N. A. Razrabotka oprosnika emotsionalnoy dysregulyatsii // Consultative psychology and psychotherapy / N. A. Polskaya, A. Yu. Razvalyaeva. – 2017. – № 25 (4). – Pp. 71-93.
13. Shilova, T. A. Influence of reflexive and empathic abilities on the development of professional competence of teachers Bulletin of the Peoples ' Friendship University of Russia. Series Psychology and pedagogy / T. A. Shilova. - 2015. - No. 1. - p. 85-90.
14. Shilova, T. A. The system of empathic abilities in the self-realization of psychological competencies of a teacher // Proceedings of the International Conference of Young Scientists / T. A. Shilova. - 2015. - p. 334-339.
15. Shilova T. A. Interrelation of self-assessment and professional-pedagogical orientation of the teacher's personality Higher School: experience, problems, prospects Materials of the VI International Scientific and Practical Conference. Scientific editor V. I. Kazarenkov. 2013. pp. 528-532
16. Shilova T. A., Kostereva L. I. The main aspects of psychological support for students of higher school with disabilities// Higher School: experience, problems, prospects materials of the VIII International Scientific and practical Conference: in 2 hours / Scientific ed. V. I. Kazarenkov-M.: Peoples ' Friendship University of Russia. - 2015. - pp. 572-575
17. Shilova T. A. Self-realization of volitional activity as a psychological phenomenon of the personality of a teenager // Self-realization of the personality in the modern world materials of the All-Russian scientific and practical conference. Peoples ' Friendship University of Russia. 2016. pp. 12-19
18. Shilova T. A. Sistema empaticheskikh aposobnosti v samorealizatsii psikhologicheskikh kompetentsii uchitelya [The system of empathic abilities in the self - realization of psychological competencies of a teacher].
19. Yusupov, I. M. Psychology of empathy (theoretical and applied aspects): dissertation ... Doctor of psychological sciences / I. M. Yusupov. - St. Petersburg, 1995. - 252 p.
20. Bakker A.B., Demerouti E., Euwema M.C. Job resources buffer the impact of job demands on burnout. Journal of occupational health psychology, 2005, № 10 (2). – P. 170-180.

- 
21. Bande B., Fernández-Ferrín P., Varela J.A., Jaramillo F. Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Industrial Marketing Management*, 2015, Vol. 44. – P. 142-153.
  22. Briggs E., Kalra A., Agnihotri R. Contrasting effects of salespeople's emotion appraisal ability in a transaction-oriented environment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2018, 33(1). – P. 84-94.
  23. Brotheridge C.M., Grandey A.A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of «people work». *Journal of vocational behavior*, 2002, 60 (1). – P. 17-39.
  24. De Castella K., Platow M.J., Tamir M., Gross J.J. Beliefs about emotion: implications for avoidance-based emotion regulation and psychological health. *Cognition and Emotion*, 2018, 32 (4). – P. 773-795.
  25. Romanova E.S., Abushkin B., Ovcharenko L.Yu., Shilova T.A., Akhtyan A.G. Socialization factors of schoolchildren: psychological aspect // *Astra Salvensis*. 2018. T. 6. № S. C. 299-309.
  26. Romanova E.S., Shilova T.A., Arzumanov Yu.L., Tyutchenko A.M., Akhtyan A.G. Impairment of cognitive sphere among adolescents with a family history of alcoholism // *Espacios*. 2019. T. 40. № 36. C. 6.