

УДК 159.922

DOI: 10.34670/AR.2023.20.90.008

**Смыслоразностные ориентации и эмоциональное выгорание
специалистов, задействованных в коммерческом и социальном
трудовом секторе**

Шевелева Анна Викторовна

Аспирант,
Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина,
196605, Российская Федерация, Санкт-Петербург,
Пушкин, Петербургское шоссе, 10А;
e-mail: karask@bk.ru

Пикта Владимир Александрович

Аспирант,
Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина,
196605, Российская Федерация, Санкт-Петербург,
Пушкин, Петербургское шоссе, 10А;
e-mail: pikta.v.a@yandex.ru

Марихин Сергей Васильевич

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры психологии развития и образования
Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина,
196605, Российская Федерация, Санкт-Петербург,
Пушкин, Петербургское шоссе, 10А;
e-mail: serg_marihin@mail.ru

Смирнова Ольга Станиславовна

Ассистент кафедры психологии развития и образования,
Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина,
196605, Российская Федерация, Санкт-Петербург,
Пушкин, Петербургское шоссе, 10А;
e-mail: olga.smirnova1995@yandex.ru

Аннотация

С эмоциональным выгоранием персонала, так или иначе, сталкивается большинство работодателей. Проблема носит социально-психологический характер и оборачивается снижением эффективности труда и падением целевых показателей. Настоящее исследование проведено на базе действующих предприятий Санкт-Петербурга, работающих в коммерческом и социальном трудовом секторе; были обследованы представители профессий типа «человек-человек». Проанализированы смыслоразностные

ориентации респондентов, изучена их подверженность синдрому эмоционального выгорания. Дана сравнительная оценка индикаторных параметров, ориентированная на область профессиональной деятельности. Используются надежные и валидные психологические инструменты: тест смысложизненных ориентаций (СЖО) Д. А. Леонтьева и опросник выгорания К. Маслач (Maslach Burnout Inventory, МВІ) в адаптации Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой. Приведены ссылки на авторитетные источники и научные труды как российских, так и зарубежных авторов социального, психологического и экономического характера. Сформулированы развернутые обоснованные выводы.

Для цитирования в научных исследованиях

Пикта В.А., Шевелева А.В., Марихин С.В., Смирнова О.С. Смысложизненные ориентации и эмоциональное выгорание специалистов, задействованных в коммерческом и социальном трудовом секторе // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2023. Т. 12. № 3А-4А. С. 69-78. DOI: 10.34670/AR.2023.20.90.008

Ключевые слова

Психология; возрастная психология; акмеология; социальные работники; специалисты, занятые в коммерческом секторе; профессиональная деятельность; смысложизненные ориентации; эмоциональное выгорание; психологическое развитие личности; взрослость.

Введение

Эмоциональное выгорание персонала на сегодняшний день становится проблемой мирового масштаба. Как правило, данное состояние застает людей в период средней взрослости, т.е. на пике трудовой активности. Вместо того чтобы развиваться, получать новые знания, привносить конструктивные идеи и модернизировать профессию, человек теряет инициативу и интерес к работе, угасает и, в отдельных случаях, даже впадает в депрессию.

Данная тематика затрагивается в исследованиях самых разных отраслей науки. Можно выделить труды психологов, таких как В. В. Бойко и Н. В. Самоукина, и экономистов, например, П. В. Журавлева. Проблема эмоционального выгорания поднимается и в современной научной литературе, среди прочих, ей уделяют внимание В. А. Пикта и С. В. Марихин в своей статье «Особенности эмоционального выгорания сотрудников, занятых в сфере торговли».

Как известно, профессиональная деятельность может способствовать возникновению у людей определенных личностных деформаций. Логично предположить, что процесс эмоционального выгорания будет иметь свои особенности для представителей разных специальностей. При этом основное внимание здесь стоит уделять характеру труда и взаимодействия с окружающими.

В рамках настоящего исследования были предприняты попытки определить, в какой степени подвержены эмоциональному выгоранию представители профессий типа «человек-человек». Для достижения наиболее емких результатов выборка составлена из двух групп респондентов, которым свойственны различные смысложизненные ориентации:

- представители коммерческого трудового сектора
- представители социального трудового сектора.

Исследование проведено в Санкт-Петербурге на базе действующих организаций. В общей сложности к участию были привлечены 56 мужчин и 48 женщин. Для сохранения конфиденциальности личные данные респондентов не разглашаются, названия компаний заменены условными.

Основная часть

Для достижения целей исследования были использованы два основных инструмента:

1) Тест смысложизненных ориентаций Д. А. Леонтьева (СЖО).

Методика была предложена российским ученым Д. А. Леонтьевым в 1992 году и представляет собой адаптированную версию теста Л. Махолика и Д. Крамбо «Purpose-in-Life Test» (Цель в жизни). В основу данной техники положено учение о стремлении к смыслу австрийского психолога и философа В. Франкла.

В рамках тестирования респондентам 20 раз предлагает сделать выбор между парой противоположных утверждений, характеризующих осмысленность жизни. Для наиболее полной оценки результатов предусмотрена шкала оценивая степени согласия - до трех баллов в пользу того или иного варианта. Также есть возможность выбрать ноль, если вопрос вызывает затруднения или неоднозначно воспринимается участником.

В рамках данной методики индикаторами осмысленности жизни выступают следующие критерии:

- наличие четко сформулированных целей;
- удовлетворение при их достижении;
- уверенность в себе и способности планировать свое будущее.

Каждый день людям, так или иначе, несколько раз предоставляется выбор, совершая который своим действием или бездействием, мы определяем будущее. Основой для принятия решения, в данном случае, выступает сформированность представления о смысле жизни. Именно по этой причине тест СЖО можно рассматривать как значимый, а его результаты полезными не только для научных исследований, но и для изучения респондентами в качестве инструмента дальнейшего самоанализа.

2) Опросник выгорания К. Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI).

Базовая версия теста разработана американскими психологами К. Маслач и С. Джексон в 1986 году. В рамках настоящего исследования мы используем адаптацию, предложенную в 2001 году российскими учеными Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой. На сегодняшний день существует несколько вариантов данного опросника, ориентированных на разные категории специалистов. В данном случае для наибольшей чистоты эксперимента была использована унифицированная «общая» версия, в равной степени подходящая для всех участников исследования.

Тестирование состоит из 22 утверждений о чувствах и переживаниях, имеющих отношение к профессиональной деятельности. Респондентам необходимо оценить, насколько они применимы лично к ним, выбрав один из вариантов ответа в диапазоне от «Никогда» до «Ежедневно». В результате, при подведении итогов, исследователь получит данные по трем индикаторным шкалам:

- «Эмоциональное истощение» - отражает тяжесть эмоционального состояния в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале связан с угнетенностью, апатией, высоким утомлением, эмоциональной опустошенностью. По

данной методике испытуемый может набрать от 0 до 45 баллов (0-7 низкий уровень; 8-17 средний уровень, 18 и выше высокий уровень).

- «Деперсонализация» - показатель по этой шкале отражает уровень отношений с коллегами, а также общее ощущение себя как личности в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале означает выраженность черствого, формального отношения с окружающими. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 25 баллов (0-4 б. – низкий уровень, 5-10 б. – средний уровень, 11 б. и выше – высокий уровень).
- «Редукция личных достижений» - эта шкала диагностирует низкий уровень общего оптимизма, веры в свои силы и способность решать возникающие проблемы, а также позитивного отношения к работе и сотрудникам. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 40 баллов. Данная шкала имеет обратный характер, это означает, что большее значение баллов означает меньший уровень редукции личных достижений: 0-22 б. – высокий уровень редукции личных достижений; 23-30 б. – средний уровень редукции личных достижений; 31 б. и выше – низкий уровень редукции личных достижений.

Кроме этого, неотъемлемой частью подведения итогов является общая оценка системного индекса синдрома выгорания.

Участникам было предложено пройти тестирование в электронном формате, доступном, в том числе, и для мобильных устройств. Сделать это можно было в удобное время и в удобном месте, без каких-либо жестких ограничительных рамок. Данное решение было призвано понизить трудозатраты со стороны респондентов. В конце исследования каждому из них предоставлялись развернутые выводы, подготовленные на основании пройденных тестов. Таким образом, формировалась личная заинтересованность в объективности результата, и появлялась возможность рассчитывать на повышение чистоты эксперимента.

В качестве представителей коммерческого сектора в исследовании приняли участие сотрудники торговых организаций Санкт-Петербурга: «Альфа», «Бета» и «Омега». Компании работают в сфере строительных материалов, имеют ряд общих интересов на рынке и выступают как в роли партнеров, так и в роли конкурентов в различных аспектах профессиональной деятельности.

Социальный сектор представляют специалисты СПб ГБУ «Социально-оздоровительный центр Санкт-Петербурга». Организация располагает оздоровительным комплексом, расположенном в Санкт-Петербурге, и оказывает, в том числе, и медицинскую помощь населению. Характер взаимодействия врачей с пациентами подробно описан в статье А. В. Шевелевой и С. В. Марихина «Психологические особенности взаимодействия врачей и медицинских работников с пациентами». Общие сведения о респондентах приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Общие сведения о респондентах.

Трудовой сектор	Организация	Пол	Возрастная категория		
			Ранняя взрослость (20-30 лет)	Средняя взрослость (31-60 лет)	Поздняя взрослость (61-75 лет)
Социальный	СПб ГБУ «Социально-оздоровительный центр СПб»	Мужской	3	13	2
		Женский	7	25	6

Трудовой сектор	Организация	Пол	Возрастная категория		
			Ранняя взрослость (20-30 лет)	Средняя взрослость (31-60 лет)	Поздняя взрослость (61-75 лет)
Коммерческий	ООО «Альфа»	Мужской	2	17	0
		Женский	2	2	0
	ООО «Бета»	Мужской	3	12	0
		Женский	1	5	0
	ООО «Омега»	Мужской	5	16	0
		Женский	4	12	0

Для удобства восприятия и анализа результаты тестирования представлены в виде сводных диаграмм на Рисунках 1 и 2.

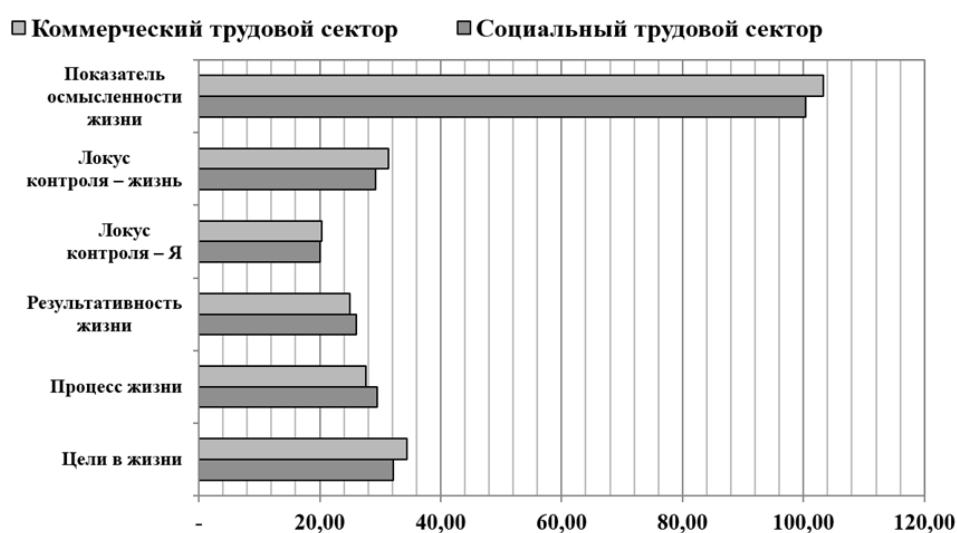


Рисунок 1 - Результаты исследования по опроснику выгорания К. Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI)

Анализируя полученные данным можно сделать следующие выводы:

- 1) Представители коммерческого сектора в большей степени подвержены эмоциональному истощению. Интересные решения в данной области предлагает Н. В. Вараева в своей психолого-педагогической программе «Работа в радость». Она говорит о том, что «нелюбимая» работа или так называемый «труд из-под палки» оказывает разрушительное воздействие на психику и физиологию персонала.

Оценивая смысло-жизненные ориентации продающих специалистов, можно выделить отсутствие единой тенденции, в отличие от их коллег, работающих в социальном секторе. Данное обстоятельство, с высокой долей вероятности, может свидетельствовать о том, что в торговле работают люди с самыми дифференцированными взглядами и жизненными установками. Мотивация их прихода в профессию может быть различной, но, как правило, она, так или иначе, сводится к аспектам материального благополучия.

Отсутствие призвания и необходимость постоянного преодоления себя увеличивают трудозатраты, создают напряженность и способствуют форсированию и развитию процессов эмоционального выгорания.

2) Интересные результаты демонстрирует уровень деперсонализации. Данный критерий характеризует безразличие и отстраненность от работы. Люди, демонстрирующие здесь высокие значения склонны выполнять должностные обязанности лишь формально, цинично относиться к специальности и деструктивно взаимодействовать с окружающими.

Несмотря на более высокий уровень эмоционального истощения, специалисты коммерческого сектора деперсонализации подвержены в меньшей степени. Наиболее рациональным объяснением здесь является динамика трудовых процессов.

– Продающий специалист должен заинтересовать клиента, найти к нему подход, «заставить» приобрести целевой продукт. Что самое важное - от эффективности этих процессов напрямую зависит его материальное вознаграждение, которое является значимым, а при эмоциональном выгорании – практически единственным видом стимулирования для осуществления трудовой деятельности.

– Эффективность социальных работников измеряется другими показателями. Количество получивших помощь людей может лишь косвенно повлиять на уровень их заработной платы. Как следствие, создается благоприятная почва для деперсонализации, дающая свои плоды на фоне трудовой и эмоциональной нагрузки.

3) Редукция профессиональных достижений на достаточно хорошем положительном уровне у всех респондентов. Однако продающие специалисты все же немного уступают своим коллегам из социального сектора.

Здесь может играть роль «престиж специальности». Вряд ли будет правильно утверждать, что профессии врача или социального работника отнесены к перечню элитных в нашей стране, однако люди, посвятившие им себя, имеют все шансы добиться признания в обществе. Многим известны имена великих врачей, мы с уважением относимся к волонтерам. Тогда как специалисты коммерческого сектора у многих россиян ассоциируются с жадностью и стяжательством, хоть это и далеко не так. Как следствие, с определенной долей вероятности, достигая аналогичных ступеней мастерства в работе, представители коммерческого сектора будут менее удовлетворены собой как профессионалом.

4) Системный индекс синдрома перегорания, можно рассматривать как итоговый результат опросника выгорания К. Маслач. Так или иначе, у обеих категорий респондентов он менее 50%, что говорит о достаточном уровне работоспособности. Однако, преодоление трети шкалы и значения близкие к этому можно рассматривать как индикатор наличия проблемы и склонности персонала к эмоциональному выгоранию.

Дополнительно стоит отметить, что среди участников исследования были отдельные люди, набравшие более 70% по данному критерию, при этом продолжающие работу и далекие от завершения карьеры. Данное обстоятельство еще раз подчеркивает необходимость привлечения внимания работодателей к психическому здоровью и эмоциональному благополучию сотрудников.

1) Задействованным в торговле специалистам характерен более высокий уровень осмысленности жизни. Их цели и установки сформированы отчетливее. Данный показатель позволяет сотрудникам удерживаться на своей должности, невзирая на заключения, сделанные в предыдущих пунктах. Человек способный четко сформулировать цель, достигнет ее с большей вероятностью, чем его коллега, имеющий лучшую стартовую позицию, но лишенный плана действий.

2) Представители социального трудового сектора в большей степени довольны

насыщенностью своей жизни. Об этом говорит уровень средних значений по показателю «Процесс жизни» в тесте смысложизненных ориентаций. Данная категория респондентов ярче воспринимает происходящие вокруг события. С их точки зрения повседневные будни кажутся интереснее.

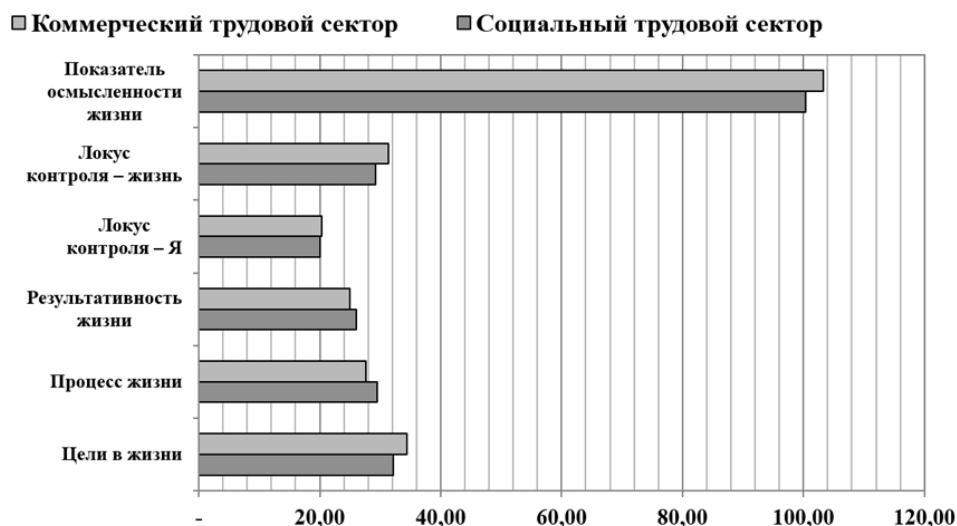


Рисунок 2 - Результаты исследования по тесту смысложизненных ориентаций (СЖО)

Взаимосвязь эмоционального состояния и отношения к окружающей действительности рассматривает И. А. Петин. Личность находится в постоянном взаимодействии с социумом, зависит от него и воздействует на него.

- 3) Примечательно, что, несмотря на более высокие значения показателя «Процесс жизни», специалисты социального сектора уступают своим коллегам по «Локусу контроля – жизнь».

Это может говорить о том, что данная категория респондентов склонна считать свою судьбу существенно зависящей от внешних факторов. В некотором смысле она предопределена и мало подвластна самому человеку. Данное утверждение спорно, однако, подобная позиция позволяет снизить уровень тревоги, связанный с негативными факторами. Вместо того чтобы считать их личной неудачей, человек списывает все на стечение обстоятельств и необратимое воздействие сторонних сил.

- 4) «Локус контроля – Я» выражен в близких значениях у обеих групп респондентов. В том и другом случае уровень выше среднего. Подобный результат может говорить о тенденциях, характерных для представителей конкретного поколения. Большинство респондентов – люди, достигшие периода средней зрелости. Как упоминалось выше, этот период – самый продуктивный этап, с точки зрения профессиональной эффективности. Согласно теории, предложенной У. Штраусом и Н. Хау в 1991 г., это представители поколения «X», которым свойственно полагаться на собственные силы.

Заключение

Настоящее исследование наглядно показывает наличие признаков эмоционального выгорания у всех респондентов, вне зависимости от их возраста, пола и трудового сектора. В одних случаях они выражены в большей, в других – в меньшей степени, но, так или иначе,

присутствуют как у продающих специалистов, так и у социальных работников.

Сделанная выборка позволила провести сравнение между группами людей, которым характерны различные смысложизненные ориентации. Анализ результатов дает возможность сделать предположение о том, что грамотная расстановка приоритетов, оценка собственных возможностей и рациональное целеполагание оказывают непосредственное воздействие на восприятие происходящих событий и, как следствие, эмоциональный фон. К подобным выводам уже приходили авторитетные ученые, в частности, в ходе своих трудов данной тематики касался В. Д. Шадриков.

Возвращаясь к коммерческому трудовому сектору, стоит провести параллель с исследованием, проведенным И. В. Макаревич, согласно которому привлечение новых клиентов обходится в несколько раз дороже, чем удержание действующих. С точки зрения психологии, покупатель и продавец являются участниками одного и того же акта социального взаимодействия. Это люди одной временной эпохи, подверженные воздействию одних и тех же глобальных мировых событий. Как следствие, им могут быть свойственны общие черты и характер мышления.

Таким образом, можно уверенно говорить о том, что работа, направленная на поддержание психического здоровья и эмоционального благополучия персонала, не только гуманна и оправданна с социальной точки зрения, но и экономически обоснована, поскольку сохранение действующих сотрудников обойдется дешевле, чем привлечение новых. Не говоря уже о дополнительных ступенях профессионального развития и мастерства, достижению которых препятствует эмоциональное выгорание.

Библиография

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб: Питер, 1999. 105 с.
2. Вараева Н. В. Программа профилактики эмоционального выгорания специалистов «Работа в радость». М.: Флинта, 2023. 460 с.
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
4. Журавлев П. В. Менеджмент персонала. М.: Экзамен. 2020. 448 с.
5. Леонтьев Д. А. Тест смысложизненных ориентаций. М.: Смысл, 1992. 16 с.
6. Макаревич И. В. Программы лояльности как способ привлечения и удержания клиентов // Устойчивое развитие науки и образования. 2019. № 1. С. 95-100.
7. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 528 с.
8. Петин И. А. Психические эмоциональные состояния человека как фактор его взаимодействия со средой // Юридическая психология. 2008. № 3. С. 17-20.
9. Пикта В. А., Марихин С. В. Особенности эмоционального выгорания сотрудников, занятых в сфере торговли // XXV юбилейные Царскосельские чтения: материалы международной научной конференции Т. III. СПб. ЛГУ им А. С. Пушкина, 2021. С. 190–194.
10. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания // Медицинская газета. 2005. №43. С.21-22.
11. Франкл В. Поиск смысла жизни и логотерапия // Психология личности. Сборник, М.: МГУ, 1982. С.118-126
12. Шадриков В. Д. Введение в психологию: эмоции и чувства. М.: Логос, 2021. 156 с.
13. Шевелева А.В., Марихин С.В. Психологические особенности взаимодействия врачей и медицинских работников с пациентами // XXV Вишняковские чтения «Вузовская наука: условия эффективности социально-экономического и культурного развития региона». Материалы международной научной конференции. Санкт-Петербург - Бокситогорск, 2022. С. 162-165.
14. Howe N., Strauss W. Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069. New York. William Morrow & Company. 1991.

Life-sense orientations and emotional burnout of specialists involved in the commercial and social labor sector

Anna V. Sheveleva

Postgraduate,
Pushkin Leningrad State University of the Russian Federation,
196605, 10 lit. A Petersburg highway, Pushkin, Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: karask@bk.ru

Vladimir A. Pikta

Postgraduate,
Pushkin Leningrad State University of the Russian Federation,
196605, 10 lit. A Petersburg highway, Pushkin, Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: pikta.v.a@yandex.ru

Sergei V. Marikhin

PhD in Psychological Sciences,
Associate Professor,
Department of Developmental Psychology and Education,
Pushkin Leningrad State University of the Russian Federation,
196605, 10 lit. A Petersburg highway, Pushkin, Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: serg_marihin@mail.ru

Ol'ga S. Smirnova

Assistant of the Department of Developmental Psychology and Education,
Pushkin Leningrad State University of the Russian Federation,
196605, 10 lit. A Petersburg highway, Pushkin, Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: olga.smirnova1995@yandex.ru

Abstract

One way or another, most employers are faced with the emotional burnout of employees. The problem is of a socio-psychological nature and turns into a decrease in labor productivity and a drop in target indicators. This study was conducted on the basis of enterprises operating in St. Petersburg, working in the field of commercial and social labor; representatives of professions of the socio-economic type were examined. The life-sense orientations of the respondents were analyzed, their susceptibility to the syndrome of emotional burnout was studied. A comparative assessment of indicator parameters focused on the area of professional activity is given. Reliable and valid psychological methods were used such as test of life-sense orientations developed by D.A. Leontiev and Maslach Burnout Inventory in the adaptation of N. E. Vodopyanova and E. S. Starchenkova. References to authoritative sources and scientific works of both Russian and foreign authors of a social, psychological and economic nature are given. Detailed reasoned conclusions are formulated.

For citation

Pikta V.A., Sheveleva A.V., Marikhin S.V., Smirnova O.S. (2023) Smyslozhiznennye orientatsii i emotsional'noe vygoranie spetsialistov, zadeistvovannykh v kommercheskom i sotsial'nom trudovom sektore [Life-sense orientations and emotional burnout of specialists involved in the commercial and social labor sector]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 12 (3A-4A), pp. 69-78. DOI: 10.34670/AR.2023.20.90.008

Keywords

Psychology, developmental psychology, acmeology, social employees, professionals employed in the commercial sector, professional activity, life-sense orientations, emotional burnout, psychological development of personality, adulthood.

References

1. Bojko V.V. *Sindrom «emocional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii* [Syndrome of the «emotional burnout» in professional communication]. Saint-Peterburg, Piter Publ. 1999. 105 p.
2. Varaeva N. V. *Programma profilaktiki emocional'nogo vygoraniya spetsialistov «Rabota v radost'»* [The program for the prevention of emotional burnout of specialists «Work for joy»]. Moscow, Flinta Publ. 2023. 460 p.
3. Vodop'yanova N. E., Starchenkova N. E. *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [Burnout Syndrome: Diagnosis and Prevention]. Saint-Peterburg, Piter Publ. 2008. 336 p.
4. Zhuravlev P. V. *Menedzhment personala* [Personnel Management]. Moscow, Examen Publ. 2020. 448 p.
5. Leont'ev D. A. *Test smyslozhiznennykh orientacij* [Leontiev D. A. Test of life-sense orientations]. Moscow, Smysl Publ. 1992. 16 p.
6. Makarevich I. V. (2019) Programmy lojal'nosti kak sposob privlecheniya i uderzhaniya klientov [Loyalty programs as a way to attract and retain customers]. *Ustojchivoe razvitie nauki i obrazovaniya* [Sustainable development of science and education], 1, pp. 95-100.
7. Maslach K. *Professional'noe vygoranie: kak lyudi spravyayutsya. Praktikum po social'noj psihologii* [Job burnout. How people cope], Saint-Peterburg, Piter Publ. 2001. 528 p.
8. Petin I. A. (2008) Psihicheskoe emocional'nye sostoyaniya cheloveka kak faktor ego vzaimodejstviya so sredoj [Mental emotional states of a person as a factor of his interaction with the environment]. *Yuridicheskaya psihologiya* [The Law Psychology], 3, pp. 17-20.
9. Pikta V. A., Marikhin S. V. (2021) Osobennosti emocional'nogo vygoraniya sotrudnikov, zanyatykh v sfere torgovli [Features of emotional burnout among workers employed in the field of trade]. *XXV yubilejnye Carskosel'skie chteniya: materialy mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii* [XXV Anniversary readings of Tsarskoe Selo: materials of the international scientific conference], 3, pp. 190-194.
10. Samoukina N.V. (2005) Sindrom professional'nogo vygoraniya [Syndrome of emotional burnout]. *Medicinskaya gazeta* [Medical newspaper], 43, pp. 21-22.
11. Frankl V. Poisk smysla zhizni i logoterapiya [Man's Search for Meaning]. *Psihologiya lichnosti. Sbornik* [Psychology of Personality. Compilation] Moscow, MGU Publ. 1982. pp. 118-126.
12. Shadrikov V. D. *Vvedenie v psihologiyu: emocii i chuvstva* [Introduction to psychology: emotions and feelings]. Moscow, Logos Publ. 2021. 156 p.
13. Sheveleva A.V., Marikhin S.V. (2022) Psihologicheskie osobennosti vzaimodejstviya vrachej i medicinskih rabotnikov s pacientami [Psychological features of the interaction of doctors and medical workers with patients]. *XXV Vishnyakovskie chteniya «Vuzovskaya nauka: usloviya effektivnosti social'no-ekonomicheskogo i kul'turnogo razvitiya regiona»*. *Materialy mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii* [XXV Vishnyakov's readings «University science: conditions for the effectiveness of the socio-economic and cultural development of the region». Materials of the international scientific conference], pp. 162-165.
14. Howe N., Strauss W. *Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069*. New York. William Morrow & Company. 1991.