

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 07.11.2024 12:03:27
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a63028b013ca9b2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕНЫ

Методической комиссией

по направлениям подготовки

37.03.01 «Психология»

37.04.01 «Психология»

37.06.01 «Психологические науки»

Протокол №1 от «28» августа 2023г..

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.ДВ.02.02 Профилактика профессионального выгорания сотрудников

по направлению подготовки (специальности)

37.04.01 «Психология»

профиль «Социальная психология и организационное консультирование»

магистр

квалификация выпускника

очная

форма обучения

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2023 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Старший преподаватель Н.В. Лик;

Заведующий кафедрой социальных технологий, доктор политических наук, доцент,
профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	4
2. Оценочные средства по дисциплине	4
2.1 Текущий контроль.....	4
2.2 Промежуточная аттестация	29
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания	32
3.1 Показатели и критерии оценивания для текущего контроля	32
3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля	34

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения результатов освоения дисциплины, как отдельного элемента ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Профилактика профессионального выгорания сотрудников» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПК-2	Способен диагностировать актуальный уровень психического развития, психических состояний, психологических свойств и характеристик в норме и при психических отклонениях	ПКс-2.1.	Способен демонстрировать знание методических основ и принципов диагностики познавательной, эмоциональной, волевой и мотивационной сферы в норме и патологии

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Таблица 2

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
<p>ОТФ: А Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп</p> <p>ТФ: А/05.7 Оказание психологического сопровождения и психологической помощи представителям социально уязвимых слоев населения (клиентам)</p> <p>ТД: Выявление типичных психологических проблем разных социальных групп клиентов</p>	ПКс-2.1 Знание методических основ и принципов диагностики познавательной, эмоциональной, волевой и мотивационной сферы в норме и патологии	<p>На уровне следующих знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основных определений и категорий, относящиеся к сфере психической активности; • методов анализа состояний и поведения человека; • знание способов предупреждения профессиональных и личностных рисков в различных видах деятельности. <p>На уровне следующих умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • владение психологическим инструментарием и использует его в работе с проблемами, связанными с отклонениями в социальном и личностном статусе и развитии человека; • способность создавать программы по профилактике и коррекции проблем профессионального и личностного развития. <p>На уровне следующих навыков:</p> <p>владеть методиками измерения уровня психо-эмоционального выгорания</p>

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1 Текущий контроль

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Профилактика профессионального выгорания сотрудников» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 3

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1	Феномен профессионального выгорания.	устный опрос, доклад
Тема 2	Основные теоретико-методологические основы выделения причин профессионального выгорания.	устный опрос, собеседование по терминам
Тема 3	«Выгорание» специалистов различных профессий.	устный опрос, доклад,
Тема 4	Модели и методы измерения профессионального выгорания.	устный опрос, доклад,
Тема 5	Теоретико- методологические основы психопрофилактики и преодоления синдрома «профессионального выгорания» в профессиональной деятельности.	устный опрос, практическая задача (портфолио)
Тема 6	Подходы к профилактике профессионального выгорания в организации.	Устный опрос, доклад, тестирование

Вопросы для текущего контроля в форме устного опроса по темам

Тема 1. Феномен профессионального выгорания

1. Чье определение наиболее полно раскрывает феномен психического выгорания? Обоснуйте свой ответ.
2. Кто из исследователей впервые открыл феномен профессионального выгорания?
3. Опишите наиболее известные исследования феномена профессионального выгорания.
4. Перечислите компоненты профессионального выгорания и дайте их характеристику.

Тема 2. Основные теоретико-методологические основы выделения причин профессионального выгорания

1. Какие подходы к выделению факторов психического выгорания вы знаете?
2. Назовите демографические факторы риска профессионального выгорания.
3. Какие особенности и условия профессиональной деятельности относятся к организационным факторам риска выгорания?
4. Перечислите личностные факторы профессионального выгорания?

Тема 3. «Выгорание» специалистов различных профессий

1. Какова взаимосвязь между феноменом профессионального выгорания и профессиональными деструкциями?
2. Каковы риски профессионального выгорания у медицинских работников?
3. В чем заключаются риски профессионального выгорания специалистов, работающих на телефоне доверия?
4. Почему торговых агентов относят к профессиям риска профессионального выгорания?
5. Назовите признаки профессионального выгорания учителей и способы его профилактики?

Тема 4. Модели и методы измерения профессионального выгорания

1. Перечислите модели профессионального выгорания
2. Опишите особенности процессуальных моделей выгорания.
3. Опишите особенности фазовой модели профессионального выгорания.
4. В чем заключаются специфические особенности методики диагностики профессионального выгорания В.В. Бойко.

5. Какие еще методики можно использовать при диагностике профессионального выгорания?

Тема 5. Теоретико-методологические основы психопрофилактики и преодоления синдрома «профессионального выгорания» в профессиональной деятельности

1. Назовите формы самоменеджмента профессионального выгорания.
2. Перечислите правила эмоционального поведения как профилактики эмоционального выгорания (по В.В. Бойко).
3. Какие навыки психической саморегуляции можно назвать внутренним ресурсом профилактики профессионального выгорания?
4. Какие формы социальной поддержки способствуют профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации?
5. Каковы будут Ваши действия при составлении программы преодоления синдрома профессионального выгорания сотрудника организации (например: учителя, социального работника, врача...)?

Тема 6. Подходы к профилактике профессионального выгорания сотрудников в организации

1. Приведите примеры просветительских мероприятий по профилактике синдрома профвыгорания.
2. Перечислите и охарактеризуйте психолого-социальные методы профилактики профвыгорания.
3. Какие модели психологического консультирования могут быть задействованы при работе с синдромом профессионального выгорания?
4. Какие существуют модели тренингов антивыгорания?
5. Какие средства обеспечения комфортного психологического климата в коллективе существуют в арсенале организационного психолога?

Практическая задача (Портфолио) по теме 5.

Создать **ПОРТФОЛИО** – сборник материалов по одной теме, подобранных из разных источников.

Цель подготовки портфолио – формирование умений отбирать, систематизировать и анализировать информацию по теме психология общения из разных источников знаний.

Задачи:

1. Представить теоретический анализ темы (определения, концепции, технологии).
2. Сделать обзор последних эмпирических исследований по избранной теме.
3. Найти проблемные аспекты избранной темы и, опираясь на эти проблемные вопросы, составить анкету для изучения общественного мнения по теме, а также мнения специалистов.
4. Проанализировать результаты анкетирования.
5. Предоставить фрагмент коррекционной работы по данной проблеме.
6. Представить газетные публикации, отражающие данную проблему в реалиях событий настоящего дня.
7. Проиллюстрировать избранную тему фотографиями, рисунками, схемами.
8. Сослаться на художественные произведения, кинофильмы, отражающие данную проблематику.

Источники знаний*:

1. научная литература (монографии, тезисы конференций)
2. справочная литература (словари, энциклопедии)

3. научные журналы («Психологический журнал», «Вопросы психологии»...)
4. учебная литература
5. методическая литература
6. интернет
7. художественная литература
8. газеты, популярные журналы
9. интервью со специалистом
10. общественное мнение
11. собственное мнение

Ход работы:

1. Выбрать тему для портфолио, опираясь на список предложенных тем.
2. Прочитать монографию по теме и написать к ней комментарии.
3. Пользуясь справочной литературой (справочники, словари, энциклопедии), составить словарь ключевых терминов. Кратко и четко определить основные термины. Поощряется сравнение определений ключевого термина, полученных из различных источников.
4. Прочитать соответствующие параграфы учебника и сделать по нему краткий конспект на листе формата А4.
5. Подобрать графики, диаграммы, рисунки, фотографии, карты и другой иллюстративный материал (минимально пять), коротко описать, что на них изображено. В табличной форме представить современный статистический материал и провести его анализ. Сделать ссылки на первоисточники.
6. Найти в психологических журналах научные статьи, посвященные исследованиям по данной проблеме и кратко прокомментировать их.
7. Составить вопросы, проинтервьюировать специалиста и записать текст интервью.
8. Составить анкету (10 вопросов), провести опрос общественного мнения (10 человек) по проблеме, обработать результаты и представить в табличной и графической форме.
9. Подготовить каталог упражнений направленных на коррекцию данной проблемы в условиях тренинговой работы (минимум 5).
10. Описать художественное решение избранной проблеме, ссылаясь на художественную литературу, кинофильм, пьесу.
11. Приложить статью из газеты, журнала, в которой на конкретном примере освещается данная проблема
12. Написать эссе – собственный взгляд на проблему.

Требования к структуре и оформлению работы:

- ✓ пластиковая папка с примерно 10 конвертами, в каждый из которых вкладывается информация из отдельных источников знаний на листах Ф-4.
- ✓ по каждому используемому источнику информации должна быть приведена подробная ссылка (например, автор, название, издательство, место и год издания, номера страниц).
- ✓ в портфолио должны входить современные научные источники
- ✓ источников должно быть не менее 8.
- ✓ в конце каждого представленного источника студентом самостоятельно составляется резюме

Критерии оценки выполненной работы:

- ✓ аккуратное оформление
- ✓ соответствие требованиям задания

- ✓ аргументированность краткость и логичность составленного резюме и комментариев
- ✓ выполнение работы в обозначенные сроки
- ✓ творческий подход в оформлении работы и подборе материала

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ

1. Эмоции: понятие, характеристика, механизмы образования.
2. Классификация и функции эмоций.
3. Эмоционально-волевая регуляция педагогической деятельности.
4. Механизмы формирования эмоционального выгорания в трудах отечественных и зарубежных исследователей.
5. Интегративная модель эмоционального выгорания.
6. Однофакторная модель эмоционального выгорания.
7. Двухфакторная модель эмоционального выгорания.
8. Трехфакторная модель эмоционального выгорания.
9. . Основные и факультативные признаки эмоционального выгорания.
10. Эмоциональная истощенность.
11. Деперсонализация, как деформации отношений с другими людьми.
12. Сокращенная профессиональная реализация.
13. Фазы и симптомы выгорания.
14. Основные направления психологической профилактики выгорания.
15. Практическое обучение, направленное на развитие ресурсов противодействия выгоранию, формирование духовного благополучия и психологического (душевного) комфорта.
16. Личностные ресурсы противодействия профессиональному выгоранию.
17. Информационные и инструментальные ресурсы противодействия профессиональному выгоранию.
18. Стратегии, способствующие предотвращению и уменьшению риска профессионального выгорания.
19. Направления в профилактической деятельности на различных уровнях. Уровень института повышения квалификации работников образования и уровень образовательного учреждения.
20. Особенности психопрофилактики профессионального выгорания.
21. Виды психопрофилактики профессионального выгорания.
22. Методические мероприятия с использованием интерактивных форм работы с педагогами/ Пути преодоления профессионального выгорания менеджера.
23. Цель тренинга «Профилактика синдрома профессионального выгорания».
24. Организационные аспекты профилактики профвыгорания сотрудников в организации.
25. Содержательные аспекты профилактики профвыгорания сотрудников в организации.
26. Проблема выгорания в условиях пандемии.
27. Проблема выгорания государственных гражданских служащих.
28. Проблема выгорания в деятельности практического психолога.
29. Тема на выбор студента.

Тестовые задания по теме 6.

Выберите правильный вариант ответа:

1. **К какому виду профессионального выгорания относится черствость, бессердечность, цинизм, грубость при взаимодействии с коллегами и «клиентами»?**
 - а) эмоциональное истощение
 - б) деперсонализация**
 - в) редукция

2. Физическая активность является условием сохранения

- а) доброжелательности
- б) спонтанности
- в) инициативности
- г) бодрости**
- д) привлекательности

3. Первый этап изменения профессионального поведения

- а) социализация
- б) адаптация
- в) экономия энергии**
- г) дебют профессионального выгорания
- д) профессиональное выгорание

4. Третий этап изменения профессионального поведения

- а) дебют профессионального выгорания
- б) социализация
- в) профессиональное выгорание**
- г) экономия энергии
- д) адаптация

5. Рекомендация «Решайте конфликты» позволяет сократить следующие траты энергии

- а) профильные
- б) профессиональные
- в) нерациональные**
- г) непрофильные
- д) естественные

6. На какой стадии развития стресса наиболее вероятен переход стресса в болезнь?

- а) тревоги;
- б) адаптации;
- в) истощения;**
- г) на любой из перечисленных.

7. Какими качествами обладают люди типа «А» (обладающие повышенной уязвимостью к стрессу)?

- а) вспыльчивые, энергичные и честолюбивые;
- б) аккуратные и добродушные;
- в) спокойные и рассудительные;
- г) быстро принимающие решения и не стремящиеся к карьерному росту.

8. Что не влияет напрямую на уровень сензитивности человека?

- а) чувствительность рецепторов;
- б) тип высшей нервной деятельности;
- в) легкость образования условно-рефлекторных связей в коре мозга;
- г) особенность процессов мышления;**
- д) изменение чувствительности в процессе индивидуального опыта.

9. К какой группе антистрессорного воздействия относится аутотренинг?

- а) к физическим;
- б) к физиологическим;
- в) к биохимическим;
- г) к психологическим.**

10. К какой группе антистрессорного воздействия относится алкоголь?

- а) к физическим;
- б) к физиологическим;
- в) к биохимическим;**
- г) к психологическим.

11. К какой группе антистрессорного воздействия относится массаж?

- а) к физическим;
- б) к физиологическим;
- в) к биохимическим;
- г) к психологическим.

12. Какой из нижеприведенных методов не относится к организационным?

- а) усовершенствование орудий и средств труда;
- б) воздействие цветом и функциональной музыкой;
- в) разработка оптимальных режимов труда и отдыха;
- г) рациональная организация рабочих мест.

13. Кто является основателем аутогенной тренировки?

- а) И. Шульц;
- б) У. Джеймс;
- в) А. Ромен;
- г) Э. Ажекобсон.

14. Как называется псевдоразумное объяснение человеком своих поступков в случае, если признание их действительных причин грозит потерей самоуважения или разрушает сложившуюся картину мира?

- а) отрицание;
- б) сублимация;
- в) вытеснение;
- г) рационализация.

15. Какая причина профессионального выгорания относится к группе профессиональных субъективных причин?

- а) низкая самооценка;
- б) неуверенность в себе;
- в) страх неудачи;
- г) нехватка знаний, умений и навыков.

16. Явление деперсонализации, которое сопровождает синдром эмоционального выгорания, это:

- а) чувство эмоциональной опустошенности, уменьшение количества положительных эмоций, возникающих в связи со своей работой;
- б) циничное отношение к труду и объектам своего труда (бесчувственное, равнодушное отношение к пациентам, клиентам, посетителям);
- в) формирование чувства некомпетентности, фиксация на неудачах в своей профессии.

17. Какая профессия, по результатам исследования английских психологов, считается наиболее стрессогенной?

- а) библиотекари;
- б) пилоты;
- в) шахтеры;
- г) полицейские;
- д) журналисты.

18. Какой фактор, вызывающий профвыгорание у медицинских работников, назван неверно?

- а) ответственность за жизнь и здоровье пациентов;
- б) длительное нахождение в «поле» отрицательных эмоций пациентов;
- в) монотонный режим работы;
- г) низкая заработная плата.

19. Какой из перечисленных факторов, влияющих на развитие профвыгорания, отсутствует у бизнесмена — владельца компании?

- а) ближнее социальное окружение (родители, друзья, коллеги);
- б) некомпетентные подчиненные;
- в) недобросовестные партнеры;
- г) конкуренты;
- д) зависимость от своего начальника.

20. К социально-демографическим факторам профессионального выгорания относятся (вычеркните лишнее):

- а) возраст (стаж работы)
 - б) уровень образования
 - в) семейное положение
 - г) **рабочие перегрузки;**
 - д) **дефицит времени.**
- 21. Состояние, связанное с отрицательными переживаниями и приводящее к развитию психосоматических изменений, называется:**
- а) невроз
 - б) стресс
 - в) **дистресс**
 - г) гомеостаз
- 22. Образ мышления и поведение, способствующие преодолению стресса:**
- а) **позитивное мышление**
 - б) интервенция
 - в) локус контроля
 - г) копинг
- 23. Усилие организма, направленное на приспособление к изменившимся условиям за счет включения выработанных в процессе эволюции специальных механизмов защиты.**
- а) **общий адаптационный синдром**
 - б) интервенция
 - в) катаболизм
 - г) психологическая защита
- 24. Многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека, называется:**
- а) комбинированный стресс
 - б) **профессиональный стресс**
 - в) информационный стресс
 - г) психотравмирующий стресс
- 25. Способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды:**
- а) адаптированность
 - б) выносливость
 - в) **резистентность**
 - г) стрессоустойчивость
- 26. Непроизвольное и произвольное подчинение содержания психической деятельности и поведения (структуры деятельности) целям и задачам:**
- а) стрессоустойчивость
 - б) психологическая защита
 - в) копинг-стратегия
 - г) **саморегуляция**
- 27. Модель эмоционального выгорания В.В. Бойко относится к:**
- а) процессуальным моделям
 - б) **фазовым моделям**
 - в) моделям эмоционального выгорания
- 28. Для восстановления контакта с собой используют технику**
- а) приседания
 - б) прыжков
 - в) растяжения
 - г) суммирования
 - д) **уединения**
- 29. Дополнительные траты энергии, связанные с особенностями профессиональной деятельности специалиста, называются**
- а) естественные
 - б) непрофильные
 - в) **нерациональные**

- г) профессиональные
 д) **профильные**
- 30. Какие дела сохраняют позитивный настрой на деятельность?**
 а) обязательные
 б) отложенные
 в) **привлекательные**
 г) рутинные
 д) трудные
- 31. Какой этап изменения профессионального поведения характеризуется отсутствием инициативности и доброжелательности в течение 1 месяца и более?**
 а) адаптация
 б) **дебют профессионального выгорания**
 в) профессиональное выгорание
 г) социализация
 д) экономия энергии
- 32. Третий этап изменения профессионального поведения**
 а) адаптация
 б) дебют профессионального выгорания
 в) **профессиональное выгорание**
 г) социализация
 д) экономия энергии
- 33. Физическая активность является условием сохранения**
 а) **бодрости**
 б) доброжелательности
 в) инициативности
 г) привлекательности
 д) спонтанности
- 34. Каковы причины профессионального выгорания?**
 а) **изматывающий труд**
 б) только физическая усталость
 в) интенсивная интересная и разнообразная деятельность
 г) **нарушение идентичности себя в профессии**
- 35. Какой способ взаимодействия медицинского персонала с конфликтным больным является конструктивным?**
 а) физическое подавление
 б) игнорирование
 в) **принятие**
 г) ответная агрессия
- 36. Наше отношение к социальной реальности обусловлено:**
 а) интроспекцией
 б) данными органов чувств
 в) объективной реальностью
 г) **нашими культурно-обусловленными интерпретациями**
- 37. К параметрам самоконтроля над функциональным режимом специалиста не относится:**
 а) скорость реакции
 б) мимика
 в) **характер**
- 38. Профессиональное выгорание не является:**
 а) **ресурсом**
 б) психологической защитой
 в) синдромом

39. Занижение собственных достижений, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на работе:

- а) эмоциональное выгорание
- б) деперсонализация
- в) редукция

40. Первый этап изменения профессионального поведения

- а) социализация
- б) адаптация
- в) экономия энергии
- г) дебют профессионального выгорания
- д) профессиональное выгорание.

41. Эмоциональное истощение, это:

- а) утонченность чувств и эмоций
- б) потеря эмоциональной гибкости, пластичности и чувствительности
- в) эмоциональное перенапряжение, опустошенность, истощенность собственных эмоциональных ресурсов специалиста.

42. Деперсонализация это:

- а) нарушение восприятия коллег по работе
- б) тенденция развития негативного, бездушного, циничного отношения к раздражителям (себе и клиентам)
- в) предвосхищение результата деятельности.

43. Редукция личных (персональных) достижений, это:

- а) снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере
- б) нарушение трудовой дисциплины
- в) стремление к лидерству

44. Профессиональный кризис, это:

- а) перегрузки на рабочем месте
- б) несоответствие профессиональной деятельности ожиданиям специалиста
- в) нарушение правил трудового распорядка специалистом.

45. Профессиональная деформация, это:

- а) утрата профессиональных качеств специалистом
- б) нарушение трудовых функций специалистом
- в) неосознанная привычка человека измерять явления окружающего мира в соответствии с профессиональными стандартами.

46. Тренинг антивыгорания, это:

- а) воздействие на негативные эмоции и состояния, формирование позитивных и рациональных жизненных установок по отношению к трудным профессиональным ситуациям
- б) беседа руководителя организации с сотрудниками
- в) корпоративные мероприятия выходного дня

47. Личностно ориентированный тренинг проф. выгорания, это:

- а) обретение профессиональной зрелости
- б) развитие ценностно-смысловой сферы специалиста
- в) система воздействий, упражнений, направленных на формирование, развитие и коррекцию профессионально важных характеристик специалиста

48. Стрессоустойчивость – это:

- а) способность противодействовать воздействию стрессоров, активно преобразовывать ситуацию в которой они проявляются, либо приспосабливаться к ней
- б) сохранять невозмутимость и спокойствие

в) быть всегда жизнерадостным и успешным

49. Проблемно-ориентированный копинг это:

- а) уверенное поведение профессионала
- б) знания о ресурсах личности профессионала
- в) когнитивные и поведенческие усилия, направленные на решение проблемной или стрессовой ситуации

50. Эмоционально сфокусированный копинг, это:

- а) изменение установок профессионала в отношении ситуации или на изменение эмоционального отношения к ситуации
- б) умение управлять эмоциями
- в) получение позитивных эмоций от профессиональной деятельности

Ключ к тесту:

1.б; 2.г; 3.в; 4.в; 5.в; 6.в; 7.а; 8.г; 9.г; 10.в; 11.а; 12.б; 13 а; 14.г; 15.в; 16.б; 17.а; 18.г; 19.д; 20.г,д; 21.в; 22.а; 23.а; 24.б; 25.в; 26.г; 27.б; 28.д; 29.д; 30.в; 31.б; 32.в; 33.а; 34.а,г; 35.в; 36.г; 37. в; 38.а; 39.в; 40.в; 41.в; 42.б; 43.а; 44.б; 45.а; 46.а; 47.б; 48.а; 49в; 50а.

Инструкция по выполнению теста

При получении тестов, студенты получают следующую информацию:

- о продолжительности времени, в течение которого должны быть заполнены тесты;
- о количестве тестов в задании;
- о правилах заполнения тестов.

В ходе выполнения тестовых заданий студентом производятся следующие действия:

- подписывает полученное тестовое задание своей фамилией;
- читает и уясняет тестовые вопросы, в исключительных случаях может задать вопрос преподавателю, для уточнения смыслового содержания теста;
- уяснив вопросы тестов, выбирает один из приведенных ответов на каждый вопрос;
- отмечает выбранные ответы как правильные;
- сдает тест на проверку в установленное время.

Понятия, обязательное знание которых необходимо для освоения курса

(для собеседования по терминам) по теме 2.

Агрессия – целенаправленное деструктивное индивидуальное или коллективное поведение, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), причиняющее физический или психологический ущерб др. человеку или группе людей. В значительной части случаев А. сопровождается гневом, враждебностью, ненавистью. А. объединяет такие разнообразные акты поведения, как злые шутки, сплетни, враждебные фантазии, деструктивные формы поведения, вплоть до убийств и самоубийств. Агрессивные действия могут выступать как средство достижения какой-л. цели, как способ психической разрядки, замещения удовлетворения блокированной потребности и переключения деятельности, как форма самореализации и самоутверждения. Виды А.: 1) физическая и вербальная; 2) прямая и косвенная; 3) враждебная и инструментальная; 4) аутоагрессия; 5) реактивная. Социальные формы А.: террор, геноцид, расовые, религиозные, идеологические столкновения и др.

Агрессия враждебная – форма агрессивного поведения, состоящая в целенаправленно осознанном нанесении вреда другим.

Агрессия инструментальная – форма агрессивного поведения. Агрессивные действия не являются выражением эмоциональных состояний, а выступают в качестве средства достижения субъектом какой-то нейтральной цели.

Агрессия косвенная – форма агрессивного поведения; действия, направленные окольным путем на др. лицо, – злобные сплетни, шутки и т. п., а также действия, характеризующиеся ненаправленностью и неупорядоченностью, – взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топанье ногами, битье кулаками по столу и т. п. при а. к. направленность против какого-то лица или предмета скрывается или не осознается самим субъектом агрессии.

Адаптационный процесс — совокупность стратегий поведения как функции взаимодействия личности и ситуации. Он охватывает соматические, личностные и социально-психологические аспекты жизнедеятельности, присутствующие в любой ситуации в разных соотношениях.

Адаптация (лат. *adaptare* — приспособлять) — приспособление организма, личности или группы к измененным внешним условиям. Различают адаптацию физиологическую, социально-психологическую при включении в новую группу, профессиональную — при включении в новые условия труда. Адаптация — процесс взаимодействия человека и среды с целью поддержания равновесия по типу гомеостаза.

Адаптивность — способность к адаптации, определяемая как потенциал адаптации (или адаптационные способности) личности. Основными переменными личностного потенциала адаптации являются уровень поведенческой регуляции, коммуникативные способности и уровень моральной нормативности.

Адаптационный синдром (от лат. *adaptatio* – приспособление, греч. *syndrome* – сочетание) – приспособительная реакция организма. Термин введен Г. Селье в 1936 г. А. с. представляет собой комплекс реакций адаптации живого организма в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия (стрессоры). Проявлениями А. с. являются: нарушение обмена веществ с преобладанием процессов распада, увеличение коры надпочечников, уменьшение вилочковой железы, селезенки и лимфатических узлов. А. с. свойствен для эмоционально насыщенных и мотивационно значимых конфликтов. В А. с. обычно входит 3 стадии: на первой («стадия тревоги»), которая продолжается от нескольких часов до двух суток, оказываются пройденными 2 фазы – шока и противошока, на последней из которых происходит мобилизация защитных реакций организма; на второй стадии («стадия сопротивляемости») повышается устойчивость организма к вредоносным воздействиям; после этой стадии либо происходит восстановление, либо она сменяется третьей стадией («стадия истощения»), которая может окончиться гибелью организма.

Активность личности — вид активности социальной и психической: интенсивность направленности личности на определенную деятельность, наиболее отчетливо проявляющаяся в характере.

Аномия (от греч. *a* – отрицательная частица + *nomos* – закон и от фр. *anomie* – отсутствие закона, организации) – нравственно-психологическое состояние индивидуального и общественного сознания, которое характеризуется разложением системы ценностей, обусловленным кризисом современного общества потребления, противоречием между провозглашенными целями (богатство, власть, успех) и невозможностью их реализации для большинства. Термин введен Э. Дюркгеймом в 1912 г., теория А. разработана Р. Мертоном. А. – разрушение социальных предписаний и запретов, социальный феномен, объясняющий отклоняющееся поведение (самоубийство, апатия и разочарование). Выражает собой исторически обусловленный процесс разрушения базовых элементов культуры, прежде всего в аспекте этических норм. При достаточно резкой смене общественных идеалов и морали определенные социальные группы перестают чувствовать свою причастность к данному обществу, происходит их отчуждение, новые социальные нормы и ценности отвергаются членами этих групп, в т. ч. и социально декларируемые образцы поведения. Вместо правовых средств достижения индивидуальных или общественных целей выдвигаются собственные (в частности, противоправные). Явления А., затрагивая при социальных потрясениях все слои населения, особенно сильно действуют на молодежь. А. выступает причиной возникновения многих деструктивных конфликтов или возрастания негативных последствий обычных конфликтов нормального общества. Может выражаться в таких массовых асоциальных действиях, как погромы. Современное российское общество, судя по всему, «больно» тяжелой формой А. Поэтому борьба с А. будет способствовать профилактике всех видов конфликтов значительнее, чем работа непосредственно с конфликтами.

Ассертивность (англ. *assert* — утверждать) — способность к уверенному (самоутверждающему) поведению. Проявляется в умении выражать свои мысли и чувства в социально-приемлемой форме, т. е. не унижая при этом достоинства других; в готовности принимать на себя ответственность за свои действия; в конструктивном подходе к решению проблем; в стремлении не ущемлять чужие интересы.

Барьер смысловой (от фр. *barriere* – преграда, препятствие) – взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл. несовпадение смыслов высказывания, просьб, приказов и т. д. создает у партнеров препятствие для развития их взаимодействия. одна из психологических причин межличностных конфликтов. наиболее выражено б. с. проявляется во взаимоотношениях взрослых и детей, когда ребенок, даже понимая правильность требований взрослого, не принимает их, если эти требования игнорируют его взгляды, ценности, систему его личностных смыслов.

Барьеры психологические – психические состояния, проявляющиеся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий. Эмоциональный механизм Б. п. состоит в усилении отрицательных переживаний и установок – стыда, чувства вины, страха, тревоги, низкой самооценки, ассоциированных с задачей (напр., «страх сцены»,

решение личной проблемы на приеме у старшего начальника, защита своих интересов в трудной ситуации взаимодействия с противником, который по своим ресурсам заведомо сильнее).

Гомеостаз – динамическое постоянство внутренней среды организма.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам (пациентам, клиентам, ученикам и др.). Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Дистресс — это вредоносный стресс, связанный с отрицательными переживаниями и приводящий к развитию психосоматических изменений.

Затруднение внутриличностное – разновидность трудной внутриличностной ситуации. Это субъективно воспринимаемая, относительно несложная проблема внутренней жизни человека. Представляет собой психические состояния сомнения, нерешительности, ненайденного выхода, отсутствия решения проблемы. Межличностные конфликты часто сопровождаются 3. в.

Интервенция – систематическое вмешательство в процесс развития с целью повлиять на него, поддержав или улучшив потенциал развития человека. Направленная интервенция рассматривается как система плановых / неплановых воздействий, с целью произвести определенные изменения в проблемных компонентах системы – личности, среде либо во взаимодействии личности и среды.

Информационный стресс – стресс, возникающий в условиях информационной перегрузки или информационного вакуума.

Катаболизм – совокупность ферментативных реакций организма, направленных на расщепление сложных органических веществ с освобождением и запасанием энергии.

Комбинированный стресс — стресс, вызванный комбинацией многих стрессорных факторов.

Копинг (англ. cope — справляться, преодолевать) — образ мышления и поведение, способствующие преодолению стресса. Включает следующие компоненты:

- когнитивное преодоление как проявление позитивного мышления относительно причин стресса и способов его преодоления — понимание причин стресса, рациональное
- осмысление ситуации и своих возможностей, поиск и оценка возможных средств (ресурсов), которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса, позитивное мышление относительно стресс-ситуации и своих ресурсов;
- эмоциональное преодоление — осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально-приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устранение застреваний, неполного отреагирования и др.;
- поведенческое (деятельностное) преодоление — перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности, активизация или дезактивация поведения или деятельности.

• социально-психологическое преодоление — изменение направленности личности, коррекция жизненных ценностей или их приоритетов, расширение пространства социальных ролей, позиций и межличностных отношений (Куликов Л. В., 1995, 2000).

Локус контроля (англ. locus of control) — степень, в которой люди воспринимают свою жизнь как контролируемую «изнутри» но посредством собственных усилий и действий (интернальный локус контроля) или контролируемую «извне» случаем или внешними силами (экстернальный локус контроля). «Интерналы» склонны к самообвинениям и преувеличению собственной ответственности за происходящее с ними. «Экстерналы», наоборот, обвиняют внешние силы или возлагают ответственность на других людей в трудных жизненных ситуациях.

Наблюдение — один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений. Цель наблюдения - изучение явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин или смысла происходящих изменений.

Общий адаптационный синдром — это усилие организма, направленное на приспособление к изменившимся условиям за счет включения выработанных в процессе эволюции специальных механизмов защиты.

Опросник — вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности. Отличительной особенностью опросника является наличие заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос. Результаты опросников, как правило, переводятся в особые стандартизированные баллы, что дает возможность сравнивать опрашиваемых друг с другом или с заранее установленной нормой.

Позитивное мышление — форма психического отражения объективной реальности, сфокусированная на положительном мироощущении и положительной когнитивной оценке любых жизненных событий; способность видеть положительное или полезное для себя в любой жизненной ситуации.

Превенция (профилактика) — (от лат. «praevenire» — «предшествовать, предвосхищать») — содействие полноценному социально-профессиональному развитию личности, предупреждение возможных личностных деформаций, личностных и межличностных конфликтов, включая выработку рекомендаций по улучшению психического состояния и социально-профессиональных условий самореализации личности.

Профессиональный стресс — многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека.

Психогении — группа психических болезней, возникающих как реакция на травмирующую жизненную ситуацию (невроты и реактивные состояния).

Психологическая защита — совокупность бессознательных психических процессов, обеспечивающих охрану психики и личности в целом от негативных и деструктивных воздействий внутриспихических и внешних импульсов (сигналов).

Психическое здоровье — состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей действительности регуляцию поведения и деятельности.

Психологический стресс – это функциональное состояние организма и психики, которое характеризуется существенными нарушениями биохимического, физиологического, психического статуса человека и его поведения в результате воздействия экстремальных факторов психогенной природы (угроза, опасность, сложность или вредность условий жизни и деятельности).

Психотравмирующий стресс — особая форма общей стрессовой реакции, обусловленной психотравмирующими для индивида жизненными событиями.

Посттравматическое стрессовое расстройство – это непсихотическая отсроченная реакция на травматический стресс, способный вызвать психические нарушения практически у любого человека.

Редукция персональных достижений обнаруживается в виде снижения чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек обвиняет себя, за счет чего снижается как его профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе.

Резистентность (анг. resist — сопротивляться) — способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды; отсутствие реагирования на негативную ситуацию, стресс-факторы в результате снижения чувственно-эмоционального реагирования на те или иные угрозы из экстеро-социума.

Ресурсы (фр. ressource — вспомогательное средство) — возможности, средства, запасы, источники чего-либо; вспомогательное средство, используемое в особых или исключительных случаях для достижения желаемого результата.

Ресурсы адаптации личности — умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности, дающие возможность человеку быть более адаптивным и стрессоустойчивым, успешным и удовлетворенным качеством своей жизни. Бывают внутренними и внешними переменными, способствующими психологической устойчивости в стрессогенных ситуациях; это эмоциональные, мотивационно-волевые, когнитивные и поведенческие конструкты, которые человек актуализирует для адаптации к стрессогенным/стрессовым трудовым и жизненным ситуациям. Ресурсы человека как индивида/субъекта, личности и индивидуальности — средства (инструменты), используемые им для трансформации взаимодействия со стрессогенной ситуацией. В контексте ресурсной теории стресса для сохранения стресс-резистентности важным является накопление («консервация») ресурсов до того, когда возникнет стресс-ситуация или действие отдельного стрессора. Стратегия накопления ресурсов представляет собой некоторый антиципаторный ко-пинг.

Ресурсы психологического преодоления — актуализированные потенциальные возможности человека в виде способов или действий, направленных на совладание со стрессорами

прошлых, настоящих или будущих ситуаций. Основными атрибутами ресурсов преодоления как специфических психологических «инструментов» являются осознанность, мотивация, значимость и целенаправленность их использования или накопления для совладания с прогнозируемыми стрессовыми ситуациями.

Ресурсы стрессоустойчивости — индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях.

К наиболее изученным в настоящее время личностным ресурсам преодоления стресса относятся:

- активную мотивацию преодоления, отношение к стрессам как к возможности приобрести личный опыт и возможности личностного роста;
- позитивность «Я-концепции», самоуважение, адекватность самооценки, осознание собственной значимости, «самодостаточности»;
- активную жизненную установку: чем активнее отношение к жизни, тем больше психологическая устойчивость в стрессовых ситуациях;
- позитивность и рациональность мышления;
- развитие эмоционально-волевые качества и навыки саморегуляции.

Роль — набор норм, определяющих поведение людей в данной социальной позиции.

Саморегуляция (лат. *regulare* — подчинять определенному правилу) — непроизвольное и произвольное подчинение содержания психической деятельности и поведения (структуры деятельности) целям и задачам; способность управлять своими эмоциями, амбициями, поведением, особенно в эмоционально и когнитивно сложных ситуациях; умение управлять уровнем психологического стресса.

Самоэффективность (англ. *self-efficacy*) — чувство собственной компетентности и эффективности.

Симптом — (от греч. *σύμπτωσα* — случай, совпадение, признак) — один отдельный признак, частное проявление какого-либо заболевания, патологического состояния или нарушения какого-либо процесса жизнедеятельности.

Синдром — совокупность стойких симптомов чего-либо, проявляющихся в определенных ситуациях или обстоятельствах.

Синдром психического выгорания (анг. *burnout* — сгорание, выгорание) — многомерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения.

Выгорание возникает как ответная реакция на ситуации с эмоциональной напряженностью и когнитивной сложностью.

Синдром профессионального выгорания — совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения. Согласно модели Маслач и Джексон,

выгорание представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение — чувство опустошенности и усталости, вызванное работой.

Деперсонализация — циничное отношение к реципиентам (субъектам делового взаимодействия: клиентам, пациентам, ученикам, коллегам, партнерам). В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Редукция профессиональных достижений — возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере или неудовлетворенности результатами своей работы.

Стратегии поведения — поведенческие синдромы, характеризующиеся актуализацией адаптивных механизмов саморегуляции.

Стресс (англ. stress — напряжение, давление) — состояние психического напряжения, психической обструкции, которая возникает в процессе деятельности, как правило, в экстремальных или сложных условиях. Механизм стресса — это неспецифические физиологические и психологические проявления адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях (Китаев-Смык Л. А., 1983). Стресс — «состояние, в котором личность оказывается в условиях, препятствующих ее самоактуализации» (Савенко Ю. С.).

Стресс-менеджмент — раздел менеджмента, сфокусированного на теории и практике управления стрессами в организации (организационный стресс); профилактике профессионального стресса и повышении стрессоустойчивости работников (персонала). Основными направлениями стресс-менеджмента в западных странах являются:

- разработка и применение программ медицинской и организационной помощи в стрессовых ситуациях (личное горе, экологические бедствия, перепрофилирование или свертывание производства, массовое увольнение работников, переезд организации и др.). Программы помощи, ориентированные на личность, опираются в основном на применении традиционных терапевтических и психотерапевтических средств;

- программы оздоровления и адаптации, направленные на снижение психосоциальных рисков, общее оздоровление и повышение качества жизни. Данные программы предполагают использование традиционных психогигиенических методов: рациональная организация режимов труда и отдыха, структурные и функциональные изменения в организации, физические упражнения, диета, психическая релаксация. В рамках адаптационных программ проводятся целенаправленное обучение сотрудников, специализированные тренинги, создаются группы сенситивности для совершенствования делового взаимодействия и корпоративной сплоченности.

Стрессовая ситуация — вид неординарной социально-психологической, в том числе и профессионально-трудной, ситуации, которая предъявляет объективные повышенные требования к адаптационным возможностям человека и детерминирует изменения психического состояния человека, а также качество взаимодействия в системе «субъект-ситуация». Стрессовые ситуации

характеризуются наличием сильных или многочисленных раздражителей, которые представляют угрозу потери здоровья, материальных или информационных ресурсов, социального статуса, уважения, контроля над ситуацией и др. Структурные и содержательные параметры стрессовой ситуации отличаются от привычных (оптимальных) и обуславливают повышение психической напряженности в виде эмоционального или информационного стресса и приводят к мобилизации адаптационных ресурсов субъекта ситуации. Стрессовая ситуация представляет собой сложный многоуровневый и многокомпонентный феномен, для понимания которого требуется детальный анализ параметров стрессовой ситуации. Для системного описания стрессовой ситуации как сложного психологического феномена должны быть определены его разноуровневые параметры — объективные и субъективные характеристики.

Стрессовая среда — совокупность стрессогенных физических и социальных переменных внешнего мира.

Стрессовое окружение — обобщающее понятие, характеризующее типы стрессовых ситуаций в социально-психологическом пространстве личности.

Стрессовые события — особо значимые жизненные эпизоды, имеющие причину и следствие в виде сильных переживаний и изменений смыслообразующих атрибутов жизненного пространства личности. Стрессовое событие — это фрагмент ситуации, соотнесенный с некоторым временным отрезком и смыслообразующими, ценностными или экзистенциальными переживаниями.

Стрессовые стимулы (стресс-факторы) — отдельные объекты или действия, нарушающие гомеостаз организма и вызывающие стресс-реакции.

Стрессогенная ситуация — это ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском стрессового реагирования участников — субъектов данной ситуации. Это имплицитно стрессовая ситуация. Структурные и содержательные элементы стрессогенной ситуации заключают в себе преимущественно имплицитные детерминанты стрессового реагирования, направленного на мобилизацию адаптационных возможностей человека. Превращается в стрессовую ситуацию для человека в результате субъективной (когнитивной) репрезентации ситуации.

Эмоциональная стрессогенность ситуации связана, с одной стороны, с субъективной значимостью ситуации (мотивацией достижения цели, эмоциональной привлекательностью и др.), с другой стороны — с неопределенностью ситуации, что включает в себя оценку вероятности успешного развития, исхода и последствий данной ситуации для человека. Оценка вероятностных значений зависит от степени неопределенности структурных (объективных) компонентов ситуации для субъекта ситуации, т. е. от его концептов-знаний, необходимых для понимания фактических требований ситуации, и тех личных ресурсов, которые необходимы для адаптации к данным требованиям. Информационная стрессогенность ситуации обусловлена количеством и качеством доступной информации, которой оперирует субъект ситуации во временном интервале.

Стрессоры (стресс-факторы) — внешние и внутренние факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии.

Стрессоустойчивость — системная динамическая характеристика, определяющая способность человека противостоять стрессорному воздействию или совладать со многими стрессогенными ситуациями, активно преобразовывая их или приспосабливаясь к ним без ущерба для своего здоровья и качества выполняемой деятельности. Синонимичные понятия — эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость, стресс-резистентность. Компоненты стрессоустойчивости: способность прогнозировать развитие жизненных ситуаций и таким образом избегать стрессорного воздействия; способность контролировать эмоции, развитые волевые качества личности (способность действовать в направлении поставленных целей и задач, мобилизовать психику в экстремально-ситуативных обстоятельствах), владение навыками саморегуляции; способность выдерживать более длительное и сильное, чем в привычных условиях, напряжение (эмоциональное, волевое, физическое); способность выдерживать пиковые нагрузки в экстремальных условиях; активность в преобразовании стрессовой ситуации; опыт разрешения стрессовых ситуаций и владение эффективными способами их преодоления; гибкость адаптационных процессов в ответ на разновременно появляющиеся и исчезающие стрессоры и их сложные сочетания; способность к полноценной самореализации, личностному росту со своевременным и адекватным разрешением внутриличностных конфликтов; удовлетворенность самореализацией.

Установка (англ. attitude) — благоприятная или неблагоприятная оценочная реакция на что- или кого-либо, которая выражается в мнениях, чувствах и целенаправленном поведении.

Эмоциональное истощение — основная составляющая «профессионального выгорания»; проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, симптомов депрессии.

Эмоциональный стресс — состояние ярко выраженного психоэмоционального переживания человеком конфликтных жизненных ситуаций, которые остро или длительно ограничивают удовлетворение его социальных или биологических потребностей.

Эмпатия (греч. empatheia — сопереживание) — чувственно-эмоциональная отзывчивость субъекта на переживания (чувства, эмоции) другого человека, рефлексивная чувственно-эмотивно-мотивационная реакция солидарности, сорадости, сопереживания с другими людьми.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы.

Эмоциональная напряженность — это неспецифическая реакция активации организма и личности в ответ на воздействие сложной ситуации.

Я-концепция — форма самосознания, проявляющаяся в относительно устойчивой, в большей или меньшей степени осознаваемой системе представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит взаимоотношения с другими людьми и отношение к себе. Я-концепция как совокупность всех представлений о себе включает убеждения, оценки, набор установок, направленных на самого себя и тенденции поведения (Р. Берне). Я — функциональная составляющая психики, которая включает различные компоненты: «познающее Я», «эмпирическое Я», «материальное Я», «социальное Я», «духовное Я» (Джемс У., 1981); Ид, Супер-Эго, Оно (Ид), бессознательная сфера влечений, инстинктов, Я-идеал, Сверх-Я (Супер-Эго) — осознаваемая составляющая (Фрейд, 1989). Сила Я-концепции определяется как результат выделения человеком самого себя из окружающей среды, что позволяет ему ощущать себя субъектом своих физических и психических состояний, действий и процессов, переживать целостность и тождественность с самим собой как в отношении своего прошлого, так и настоящего, и будущего. Формирование Я осуществляется на основе деятельности, воспитания и самовоспитания, освоения социального опыта, памяти. Я-концепция предопределяет образ действий людей и является ключевой детерминантой ощущения ими своей жизни как счастливой или трагической.

Темы докладов

Тема 1. Феномен профессионального выгорания.

1. Эмоции: понятие, характеристика, механизмы образования.
2. Эмоции и профессиональное выгорание.
3. Подходы к классификации видов профессионального выгорания
4. Механизмы формирования эмоционального выгорания в трудах отечественных и зарубежных исследователей.
5. Личностные ресурсы способствующие или противодействующие профессиональному выгоранию.
6. Информационные и инструментальные ресурсы противодействия профессиональному выгоранию.
7. Организационные факторы профессионального выгорания.

Тема 3. «Выгорание» специалистов различных профессий.

1. ПВК и профессиональное выгорание.
2. Организационные факторы вызывающие профессиональное выгорание.
3. Деперсонализация, как деформации отношений с другими людьми.
4. Сокращенная профессиональная реализация.
5. Эмоционально-волевая регуляция педагогической деятельности.
6. Эмоциональная истощенность представителей публичных профессий.
7. Особенности деперсонализации у врачей.

Тема 4. Модели и методы измерения профессионального выгорания

1. Интегративная модель эмоционального выгорания.
2. Однофакторная модель эмоционального выгорания.
3. Двухфакторная модель эмоционального выгорания.
4. Трехфакторная модель эмоционального выгорания

5. Основные и факультативные признаки эмоционального выгорания.
6. Фазы и симптомы выгорания
7. Способы преодоления синдрома профессионального выгорания:
 - предотвращение;
 - профилактика возникновения этого состояния, ориентированная на принципы раннего, систематического и длительного применения профилактических мер.

Тема 6. Подходы к профилактике профессионального выгорания в организации

1. Основные направления психологической профилактики выгорания.
2. Особенности психопрофилактики профессионального выгорания (медицинских работников, педагогов, менеджеров, социальных работников...).
3. Виды психопрофилактики профессионального выгорания.
4. Методические мероприятия с использованием интерактивных форм работы с педагогами.
5. Пути преодоления профессионального выгорания менеджера.
6. Цель тренинга «Профилактика синдрома профессионального выгорания».
7. Организационные аспекты профилактики профвыгорания сотрудников в организации.
8. Содержательные аспекты профилактики профвыгорания сотрудников в организации.
9. Практическое обучение, направленное на развитие ресурсов противодействия выгоранию, формирование духовного благополучия и психологического (душевного) комфорта.

2.2. Промежуточная аттестация

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в форме устного собеседования по вопросам и выполнения практического задания

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Феномен психического выгорания. История исследования феномена профессионального выгорания.
2. Психологический стресс и синдром выгорания. Эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция персональных достижений
3. Симптомы, сигнализирующие о развитии психического выгорания.
4. Научно-теоретические и прикладные модели исследования синдрома профессионального выгорания.
5. Однофакторная модель эмоционального выгорания.
6. Двухфакторная модель эмоционального выгорания.
7. Трехфакторная модель эмоционального выгорания.
8. Социально-демографические, личностные и организационные факторы риска психического выгорания.
9. Подходы в выделению факторов психического выгорания.
10. Подходы к развитию позитивного мышления.
11. Профессиональное выгорание как вид профессиональных деструкций. Профессия и выгорание.
12. Выгорание людей «помогающих» профессий.
13. Профессиональное выгорание государственных служащих (налоговые инспектора, сотрудники госучреждений) (на выбор).
14. Профессиональное выгорание в сфере образования (детский сад, школа, вуз) (на выбор).

15. Профессиональное выгорание специалистов, связанных с уголовно-исполнительной системой (следователи, сотрудники правоохранительных органов, тюремный персонал) (на выбор).
16. Экзистенциальные аспекты выгорания.
17. Иррациональные убеждения. Позитивное мышление как способ профилактики выгорания.
18. Профилактика синдрома выгорания.
19. Социальная поддержка как защита от выгорания.
20. Ресурсы преодоления профессионального выгорания.
21. Профилактика и преодоление психического выгорания.
22. Процессуальные модели выгорания.
23. Фазовая модель профессионального выгорания.
24. Самоменеджмент профессионального выгорания.
25. Просветительские мероприятия по профилактике синдрома профвыгорания.
26. Психолого-социальные методы профилактики профвыгорания.
27. Психологическое консультирование как метод профилактики профессионального выгорания.
28. Модели тренингов антивыгорания.
29. Модели психологического консультирования проблемы профессионального выгорания.
30. Стратегии, способствующие предотвращению и уменьшению риска профессионального выгорания.

2.2.2 Практические задания на зачете

Примеры кейсов

Кейс № 1

Успешный специалист со стажем работы 10 лет обратился к вам по поводу потери интереса к профессиональной деятельности. Из предварительной беседы становится ясно, что работа с людьми ему очень нравится, а чувство неудовлетворенности вызывает содержание профессиональной деятельности.

Почему могла возникнуть подобная ситуация и как вы можете помочь специалисту?

Структура решения кейса

Выполните следующие задания:

1. Опишите проблему, с которой столкнулся клиент;
2. Укажите возможные причины возникновения проблемы;

Укажите симптомы, отражающие особенности проявления данной проблемы:

- физические проявления;
- социально-поведенческие признаки;
- психоэмоциональные признаки.

4. Предположите возможные варианты решения проблемы (психологическое сопровождение).

5. Укажите возможные направления психопрофилактики.

РЕШЕНИЕ

1. Проблема эмоционального выгорания. Эмоциональное (психическое) выгорание – процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения уровнем работы.

2. Причины эмоционального выгорания напряженный ритм работы; недостаточное поощрение труда (материальное и психологическое); частая

незаслуженная критика; неясная постановка задач; • чувство недооцененности или ненужности.

3. Симптомы эмоционального выгорания:

Физические проявления: неспособность к релаксации в свободное время; бессонница, сексуальные расстройства; повышение давления, тахикардия, головные боли; боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя. **Социально-поведенческие признаки:** стремление к изоляции, сведение общения с другими людьми к минимуму; уклонение от обязанностей и ответственности; желание обвинить окружающих в собственных бедах; проявление злобы и зависти; жалобы на жизнь и на то, что приходится работать «круглосуточно»; привычка высказывать мрачные прогнозы: от плохой погоды на ближайший месяц до мирового коллапса. **Психоэмоциональные признаки:** безразличие к происходящим вокруг событиям; неверие в свои силы; крушение личных идеалов; потеря профессиональной мотивации; вспыльчивость и недовольство близкими людьми; постоянное плохое настроение.

1. Направления решения проблемы.

5. Психопрофилактика синдрома эмоционального выгорания

Опишите и наполните содержанием психотехники (способы) саморегуляции:

- изменение содержания сознания
- управление физическим «Я»
- репродукция ресурсных состояний или позитивных образов
- отражение своего социального «Я»
- работа с иррациональными убеждениями
- позитивное внушение или самовнушение

Кейс № 2

Анастасия, 33 года, обратилась с жалобой на раздражительность, нарушение сна, «тяжелые» подъемы по утрам. Последние несколько месяцев ее преследует чувство усталости в течение всего дня, постоянные мысли об отдыхе. «Я с нетерпением жду окончания рабочего дня, чтобы поскорее прийти домой и завалиться в кровать», - говорит девушка. Последней каплей, ставшей причиной обращения девушки к психологу, послужили начавшиеся ссоры с близкими, вспышки гнева «по пустякам». Девушка работает продавцом-консультантом в отделе косметики. Рабочая смена длится с 9.00 и до 20:00 часов, график «2 через 2». Часто работает без выходных, так как ее некому заменить. Отдел косметики находится в оживленном торговом центре. «На прежнем месте работы все было подругому, – жалуется Анастасия, – не больше 10-ти покупателей за день, я даже могла спокойно отлучаться с рабочего места, не опасаясь, что кого-то не обслужу, а здесь – только каждые полчаса по 10-15 человек. И каждому клиенту нужно улыбаться и говорить приветственные слова, ни в коем случае не оставлять его наедине, пока он принимает решение о покупке. Задача продавца – предложить, как можно большее число вариантов, наилучшим образом удовлетворявших его запросу. Самое неприятное – несмотря на то, что я старалась выглядеть компетентной, далеко не каждый приобретал товар». Впоследствии, резюмируя свое состояние, Анастасия призналась, что работа с людьми с какого-то момента перестала ей нравиться, доставлять былое удовольствие, что, в свою очередь, отразилось на качестве ее выполнения.

Структура решения кейса

Выполните следующие задания:

1. Опишите проблему, с которой столкнулся клиент;
2. Укажите возможные причины возникновения проблемы;

Укажите симптомы, отражающие особенности проявления данной проблемы:

- физические проявления;
- социально-поведенческие признаки;
- психоэмоциональные признаки.

4. Предположите возможные варианты решения проблемы (психологическое сопровождение).

5. Укажите возможные направления психопрофилактики.

РЕШЕНИЕ

1. Проблема эмоционального выгорания. Эмоциональное (психическое) выгорание – процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения уровнем работы.

2. Причины эмоционального выгорания напряженный ритм работы; недостаточное поощрение труда (материальное и психологическое); частая незаслуженная критика; неясная постановка задач; • чувство недооцененности или ненужности.

3. Симптомы эмоционального выгорания:

Физические проявления: неспособность к релаксации в свободное время; бессонница, сексуальные расстройства; повышение давления, тахикардия, головные боли; боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя. Социально-поведенческие признаки: стремление к изоляции, сведение общения с другими людьми к минимуму; уклонение от обязанностей и ответственности; желание обвинить окружающих в собственных бедах; проявление злобы и зависти; жалобы на жизнь и на то, что приходится работать «круглосуточно»; привычка высказывать мрачные прогнозы: от плохой погоды на ближайший месяц до мирового коллапса. Психоэмоциональные признаки: безразличие к происходящим вокруг событиям; неверие в свои силы; крушение личных идеалов; потеря профессиональной мотивации; вспыльчивость и недовольство близкими людьми; постоянное плохое настроение.

2. Направления решения проблемы.

3. Психопрофилактика синдрома эмоционального выгорания

Кейс № 3

Опишите и наполните содержанием психотехники (способы) саморегуляции:

- изменение содержания сознания
- управление физическим «Я»
- репродукция ресурсных состояний или позитивных образов
- отражение своего социального «Я»
- работа с иррациональными убеждениями
 - позитивное внушение или самовнушение

Кейс № 4 «Стресс и выгорание»

Руководитель отдела продаж Б обратился в службу работы с персоналом описав свое состояние как «постоянное сверхсильное напряжение сопровождающееся бессонницей. Последнее время он ощущает себя «загнанной лошадью». В тоже время клиент признает, что работа ему нравится, авторитет в команде достаточно высокий, коллектив сплоченный, состоит из высококвалифицированных сотрудников, нацеленных на решение общих задач. Работая в команде специалистов высокого уровня, руководитель пытается сохранить свой авторитет постоянно контролируя деятельность сотрудников. Предприятие занимается изготовлением и продажей высокотехнологичного оборудования и занимает на рынке лидирующие позиции. Для поддержания имиджа эффективного руководителя Б ставит перед подчиненными все более высокие и

амбициозные задачи, что вызывает сопротивление и недовольство сотрудников. В коллективе последнее время увеличилось количество конфликтов, которые руководителю приходится решать в ущерб основным профессиональным задачам.

Задание:

1. Дайте характеристику признаков профессионального выгорания руководителя. Определите к какой стадии выгорания можно отнести его состояние.
2. Составьте список проблем, с которыми столкнулся руководитель.
3. Охарактеризуйте личностные и организационные причины, вызвавшие эти проблемы.
4. Какие рекомендации по работе с данным клиентом Вы могли бы предложить?
5. Какие мероприятия по коррекции организационных факторов профессионального выгорания следует предложить в данном случае?
6. Предложите свои варианты кейсов по теме «Стресс и выгорание».

Кейс №5 «Выгорание «белых воротничков»

Руководитель отдела продаж А. жалуется на выгорание. В его списке:

- Я не хочу больше работать с менеджером И., так как он вечно затягивает выход на сделку, а внушениям не поддается. Уволить его не могу, план выполняет, но на планерках "перетягивает" все внимание на себя.
- Мне немного наскучило, хочу снова вернуться к переговорам с клиентами, но жалко терять должность, команду и контакты.
- График устраивает, но может хотелось бы найти работу с полностью гибким графиком и более частыми выездами на встречи к клиентам.

Анализ ситуации: клиент хочет сохранения статуса руководителя с реализацией своего преимущества - успешного проведения переговоров. Гибкий график предпочтителен, но большая потребность в сохранении статуса и управления командой. Выгорание в данном случае - отсутствие преодолений и, как следствие, побед.

Моментом, который вызывают самые сильные негативные эмоции выступает Менеджер И. - катализатор выгорания, "наступающий на пятки" успешный подчиненный. С ним нужно изменить подход - дать право высказаться индивидуально, попробовать провести сделку совместно и поощрить за выполненные в срок мероприятия.

Прежде чем менять профессию или место работы, стоит обсудить желаемые изменения внутри компании. В нашем случае это желание - возврат к переговорам с клиентом. Подчиненным это может показаться излишним, ведь они успешно справлялись и без руководителя на проведении переговоров. В этом случае стоит попробовать выбрать сверхцели (новый и сложный клиент) и возглавить реализацию задач по своим новым правилам.

Потребность в гибком графике также должна быть осознанная. Нужно понимать, для каких целей - будь то личные дела или решение рабочих вопросов вне коллектива. Всегда имеется возможность обсудить с руководством гибкое начало рабочего дня или гибкий график в связи с обозначенными выше задачами - выезды на переговоры или встречи.

Если в данной компании нет желания оставаться - стоит задуматься, где могут пригодиться наработанные контакты и подойти к вопросу профориентации. В нашем случае первые два мероприятия нейтрализовали желание уволиться, выгорание было правильно идентифицировано – клиент стал думать над созданием новых крупных задач для себя и своих подчиненных.

О дополнительных методах работы с выгоранием - отпуске и хобби поговорим в следующий раз.

Кейс №6 .

«Ценный сотрудник»

Предприятие, которое по своим характеристикам и техническим возможностям относится к предприятиям особо опасным. Сотрудников директору пришлось искать по всей России, так как подготовка специалистов нужного профиля была прекращена в 1990 году. Были приняты и оформлены 5 человек с нужной для предприятия профессией. Предприятие наращивало свои технические возможности и основное производство, все испытывали трудности. Те люди, которых директор принял на работу, пошли в гору. Однако один сотрудник 59 лет неожиданно для директора подал заявление на увольнение ссылаясь на потерю интереса к работе и усталость. Сослуживцы отзываются о нем как о спокойном, уравновешенном и вдумчивом руководителе круглосуточно отдающим всего себя работе.

Инструкция Выяснить причины увольнения работника, сформулировать рекомендации мерам сохранения ценного сотрудника.

Задание:

1. Дайте характеристику признаков профессионального выгорания руководителя. Определите к какой стадии выгорания можно отнести его состояние.
2. Составьте список проблем, с которыми столкнулся руководитель.
3. Охарактеризуйте личностные и организационные причины, вызвавшие эти проблемы.
4. Какие рекомендации по работе с данным клиентом Вы могли бы предложить?
5. Какие мероприятия по коррекции организационных факторов профессионального выгорания следует предложить в данном случае?
6. Предложите свои варианты кейсов по теме «Ценный сотрудник».

Кейс №7 .

Самсонова О.В. 45 лет, отработав 15 лет в местном отделении социальной защиты, последнее время стала вести себя очень агрессивно, неуважительно относиться к своим клиентам и постепенно стала отделяться от своих сослуживцев. Проведя беседу с психологом, выяснилось, что Самсонову О.В. зачастую очень сильно стали мучить головные боли, чувствует сильную слабость, она стала более раздражительна и все это начало происходить после того, как ей повысили нагрузку на работе, а дети окончив школу уехали в другой город на учебу.

Вопрос: перечислить методы реабилитации для Самсоновой О.В.

Один из более простых, но на удивление действенный способ борьбы с профессиональным выгоранием - изменить своё место работы. Можно предложить поменяться местами коллеге, можно просто немного передвинуть свой стол и стул. Еще один из способов это- Самсонова О.В. поговорить с начальником, и рассказать ему всю происходящую с ней ситуацию, попросить уменьшить нагрузку или попросить временный отпуск. Также целесообразно проработать иррациональные идеи клиентки и составить с ней план личностной самореализации в рамках профессиональной деятельности и вне рабочего времени. Обратит внимание на хобби.

Кейс №8 .

Киселева Т.П 24 лет устроилась на работу в КЦСОН на должность социального работника. Отработав там меньше месяца она стала жаловаться , что ее клиенты всегда на нее наговаривают, а сослуживцы не хотят ее воспринимать и делают вид, что ее будто не существует. Также сослуживцы скидывали на нее свою работу ссылаясь на то, что она новенькая и должна выполнять все что ей поручают. Позже ее работоспособность снизилась, после чего у нее вычислили 45% от заработной платы. На этой почве она замкнулась в себе и стала очень раздражительна.

Вопрос: перечислить пути реабилитации профессионального сгорания, выявить и перечислить нарушения на основе трудового кодекса.

Решение:

К принудительному труду также относится работа, которую работник вынужден выполнять под угрозой применения какого-либо наказания (насильственного воздействия), в то время как в соответствии с настоящим Кодексом или иными федеральными законами Киселева Т.П имеет право отказаться от ее выполнения.

Для избегания стрессовых ситуаций Киселевой Т.П лучше делать медитацию. Она тренирует внимание, помогает научиться устанавливать контроль над своими мыслями и управлять эмоциями, а также способствует физической релаксации.

Кейс №8 .

Ковалева А.М. 37 лет, получив средне-профессиональное образование по специальности «учитель начальных классов» 15 лет работает в образовательном учреждении, уважаема коллегами, родителями. Работа с детьми педагогу нравится, но работа стала казаться монотонной и неинтересной. Обсудив это состояние с психологом, выяснилось, что Ковалева А.М. последнее время очень много работает, рабочего времени ей не хватает для проверки тетрадей и подготовки к урокам, хотя наработок много и опыт достаточно большой. Учитель работает дополнительно еще и дома, но это не приносит удовлетворения. Ее стали мучить головные боли, сниться кошмары и на основе переутомления она стала вести себя достаточно несдержанно.

Вопрос: перечислить пути реабилитации профессионального сгорания для Ковалевой А.М.

Решение:

Ковалева А.М. можно рекомендовать оценивать достигнутые в личной практической работе результаты, наметить возможности дальнейшего профессионального развития или в рамках реализуемой профессиональной деятельности, или пройти курсы повышения квалификации по другой педагогической специальности.

Для того чтобы избежать профессионального сгорания Ковалевой А.М. рекомендуется дозировать свой труд и сочетать профессиональную деятельность с личными хобби и увлечениями.

Кейс №9.

Мешалкина И.В 29 лет, устроилась на работу районную администрацию в качестве специалиста по работе с жалобами клиентов. Отработав два года, за ней стали часто замечаться случаи, что Мешалкина И.В демонстрирует неуважение и недоброжелательное отношение к своим сослуживцам и проявляет высокомерие к гражданам. Выяснилось, что такое отношение у нее появилось после того как ей повысили нагрузку на рабочем месте, но не повысили в должности, на что она рассчитывала. Мешалкина И.В стала очень раздражительна и каждый день чувствует переутомление и бессмысленность своей деятельности.

Вопрос: определить признаки профессионального выгорания, перечислить пути реабилитации.

Решение:

В соответствии с Кодексом этики государственного служащего Мешалкина И.В, должна демонстрировать уважение и доброжелательное отношение ко всем людям и уважать убеждения граждан, их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми.

Мешалкина И.В, должна уважать права своих клиентов в принятии решений; гарантировать клиентам непосредственное участие в процессе принятия решений на

основе предоставления полной информации, касающейся конкретного гражданина в конкретной ситуации.

Для того чтобы избежать профессионального сгорания Мешалкина И.В должна дозировать свой труд и уметь вовремя завершить его.

Также Мешалкиной И.В. может быть рекомендовано провести совместно с психологом анализ структуры своих ценностей и жизненных приоритетов, составить план возможностей карьерной самореализации.

Для избегания стрессовой ситуации Мешалкиной И.В рекомендуется освоить навыки саморегуляции и медитации. Она тренирует внимание, помогает научиться устанавливать контроль над своими мыслями и управлять эмоциями, а также способствует физической релаксации.

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1 Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> • соблюдение регламента (15 мин.); • характер источников (более трех источников); • подача материала (презентация); • ответы на вопросы (владение материалом).
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.
Устный опрос	• Корректность и полнота ответов
Портфолио	• Корректность и полнота материалов подобранных в портфолио

3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

К омпо нент к омпет енци и	Промежуточный/к лючевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПК-2.1.	Демонстрирует знание методических основ и принципов диагностики познавательной, эмоциональной, волевой и мотивационной сферы в норме и патологии	<p>«Зачтено»</p> <p>Дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний о предмете изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, феноменами и др.); в</p>

		<p>ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.</p> <p>Практическая задача (кейс) решен правильно с обоснованием решения.</p> <p>«Не зачтено»</p> <p>Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, понятий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная.</p> <p>Решение практической задачи (кейса) неверное или отсутствует</p>
--	--	---