

Общество с ограниченной ответственностью
«Информационно – консультационный учебный центр
дополнительного профессионального образования
«Профстандарт»
(ООО «ИКУЦ ДПО «Профстандарт»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ИКУЦ ДПО «Профстандарт»

_____ **А.Ю. Шульженко**

"08" октября 2021 г.

Приказ № 89 от 08.10.2021 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПО ТЕМЕ
«Профилактика профессионального выгорания»**

Мурманск
2021

План дополнительной профессиональной программы

- 1. Цель изучения программы, организационно-педагогические условия ее реализации**
- 2. Планируемые результаты обучения**
- 3. Учебный план**
- 4. Рабочая программа**
- 5. Глоссарий**
- 6. Список литературы**
- 7. Итоговый тест по программе «Профилактика профессионального выгорания»**

1. Цель изучения программы, организационно-педагогические условия ее реализации

Цель изучения программы «Профилактика профессионального выгорания»

- совершенствование специалистами умений и навыков социальных и медицинских работников в сфере профилактики профессионального выгорания.

Организационно-педагогические условия

Категория слушателей: специалисты со средним профессиональным образованием или с высшим образованием.

Срок обучения: 72 часов

Форма обучения: определяется совместно с образовательной организацией и Заказчиком (без отрыва от производства, с частичным отрывом от производства, то есть – очно-заочная форма, с применением дистанционных образовательных технологий)

Режим занятий: определяется совместно с Заказчиком (не менее 4 часов в день)

Календарный учебный график: составляется по мере набора учебных групп

Контроль проверки знаний: итоговый тест

Условия реализации педагогического процесса:

образовательный процесс осуществляется на основе учебного плана, разработанного в соответствии с действующим законодательством.

Разделы программы изложены в учебном плане. Объем разделов программы и их расположение связаны не только с действующими нормами и правилами, но и с необходимостью системного охвата изучаемых вопросов.

Программа формирует теоретические знания, практические навыки, вырабатывает профессиональные компетенции, которые дают возможность выполнять профессиональную деятельность.

2. Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе

Процесс обучения проводится с использованием дистанционных образовательных технологий, организовывается работа с методическими и справочными материалами, с применением технических средств обучения.

В результате освоения данной дополнительной профессиональной программы слушатель **должен знать:**

- как определять актуальное эмоциональное состояние участников для осознания ими личной заинтересованности;
- методы рационального использования собственного времени и времени сотрудников;
- как повысить уровень грамотности педагогов по вопросу сохранения психологического здоровья;
- как снизить психоэмоциональное напряжение;
- способы бесконфликтного общения с различными категориями людей.

Слушатель должен **иметь навыки:**

- повышения эмоциональной устойчивости специалистов, социальных работников и их готовности к психологическим нагрузкам в профессиональной деятельности;
- профилактики синдрома хронической усталости и профессионального выгорания специалистами, социальными работниками;
- стабилизации уверенности в себе, формирование образа специалиста, социального работника в структуре образа-Я;
- снижения уровня тревожности у специалистов, социальных работников, сохранение собственного физического и психического здоровья;
- повышения качества обслуживания клиентов, населения;
- повышение социально-психологического профессионализма специалистов, сотрудников организации.

По результатам обучения окончившему курсы специалисту выдается удостоверение установленного образца, со сроком действия 5 лет.

3. Учебный план

Модуль	Наименование	Кол-во ак. часов
1.	Психосоциологические особенности получателей социальных услуг и техники отстройки	14
2.	Тайм-менеджмент и самоконтроль	14
3.	Наставничество и супервизия	14
4.	Профилактика деперсонализации и ценестезии	14
5.	Профилактика редукции персональных достижений	14
6.	Итоговая аттестация	2
	Всего	72

4. Рабочая программа

курса повышения квалификации в объеме 72 академических часов по теме «Профилактика профессионального выгорания»

Модуль 1. Психосоциологические особенности получателей социальных услуг и техники отстройки

Нормативно-правовые основы. Социальные технологии. Виды социальных услуг и формы социального обслуживания в России. Содержание и методика психосоциальной работы в системе социальной работы. Технологии психосоциальной работы и психологической помощи в кризисных и экстремальных ситуациях. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания. Исследование синдрома эмоционального выгорания у представителей различных профессиональных групп. Гигиеническая оценка синдрома профессионального выгорания, методы профилактики. Симптомы эмоционального выгорания сотрудников. Профилактика и особенности эмоционального выгорания у руководителей и педагогов. Педагогическая профилактика профессионального выгорания сотрудников и психологов уголовно-исполнительной системы РФ. Диагностика и коррекция синдрома эмоционального выгорания у специалистов, работающих с пациентами психиатрического и наркологического профиля. Профилактика эмоционального выгорания у медицинских работников. Социально-педагогическая деятельность в учреждениях социального обслуживания. Профессиональное выгорание социальных работников, обслуживающих на дому пожилых граждан и инвалидов. Психосоциальные факторы риска при оказании социальных услуг на дому.

Модуль 2. Тайм-менеджмент и самоконтроль

Понятие тайм-менеджмента. Основные правила и эффективные инструменты тайм-менеджмента. Самоконтроль использования времени. Структура методов рационализации личного труда.

Модуль 3. Наставничество и супервизия

Понятие наставничества. Стандарт наставничества. Индивидуальная программа развития и система наставничества как инструменты наращивания профессиональных компетенций. Наставничество на государственной службе – новая технология профессионального развития государственных служащих. Памятка наставникам. Понятие супервизии. Супервизия в психологической практике. Супервизия, интервизия и Балинтовская группа, как способы повышения профессионального мастерства.

Модуль 4. Профилактика деперсонализации и ценестезии

Деперсонализация и психосенсорные расстройства. Симптомы и лечение деперсонализации-дереализации в психиатрии. Профилактика депрессивных состояний.

Модуль 5. Профилактика редукции персональных достижений

Редукция профессиональных достижений. Психологические особенности редукции личных достижений как составляющей профессиональных деформаций психологов и педагогов.

Итоговая аттестация - экзамен (тестирование)

5. Глоссарий

Агрессия (лат. **aggression**) — физическое или вербальное (речевое) поведение, направленное на причинение кому-либо вреда или ущерба. Вербальная агрессия рассчитана на то, чтобы задеть чьи-либо чувства, причинить эмоциональное страдание.

Адаптация (лат. **adaptors** — **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 профессиональная — процесс становления (и восстановления) динамического равновесия в системе «субъект труда-профессионал — новая среда». А. п. представляет единство приспособления индивида к физическим условиям профессиональной среды (психофизиологический аспект), адаптации субъекта деятельности к профессиональным задачам, орудиям труда, выполняемым операциям и т. д. (профессиональный аспект) и адаптации личности к социальным компонентам профессиональной среды (социально-психологический аспект) (М. А. Дмитриева, 2001).

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.

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

Активный отдых — снятие утомления с помощью двигательной активности (физической нагрузки), а также с помощью рациональной смены рабочих движений, изменения деятельности, переключения внимания.

Актуализация — понятие, разработанное Б. Г. Ананьевым; переход психического явления из потенциального в актуальное или из менее актуального в более актуальное.

Акцентуированные личности (от лат. **accentus — ударение)** — понятие и термин, введенные немецким психиатром К. Л. фон Шнейдером в 1964 г.: различные, еще не ставшие патологией особенности характера (скрытая А. л.), представляющие собой предрасположенность к неврозам и психопатиям (явная А. л.).

Ассертивность (от. англ. **assert — утверждать)** — способность к уверенному (самоутверждающему) поведению. Проявляется в умении выразить 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.

Вера — специфическое отношение к реальной действительности или к воображаемым объектам, когда их достоверность принимается без теоретических и практических доказательств. Вера определяет «отношение человека к неизвестному и непознаваемому» (Н. Пезешкян). Вера как психологический феномен (вера в себя, в абсолют, в благосклонность судьбы, в победу «добра над злом», доброжелательность социума и др.) — мощный психологический ресурс психологической стойкости личности в кризисные

периоды жизни, одна из способностей человека противостоять жизненным невзгодам и страданиям. Рациональная вера — убежденность в том, что существует огромное число реальных возможностей и нужно вовремя обнаружить эти возможности. Вера — рациональная интерпретация настоящего (Э. Фромм).

Взаимодействие (англ, interaction) — эффект влияния одного фактора на другой.

Возможные «Я» (англ. possible selves) — образы того, каким человек мечтает или боится стать в будущем.

Деперсонализация (англ, depersonalization) — дегуманизация (обесценивание) межличностных отношений, негативизм, циничность по отношению к чувствам и переживаниям других людей. Для всех проявлений деперсонализации характерна утрата эмоционального компонента психических процессов: потеря чувств к близким, снижение эмпатии—отзывчивости, соучастия.

Диссоциированные состояния — восприятие человеком реальной ситуации или воссоздание в памяти ситуаций из прошлого опыта и созерцание их с позиции «зрителя», стороннего наблюдателя собственных действий (технология НЛП).

Командный дух — нематериальная составляющая организационной (или корпоративной) культуры. Стержнем К. д. является динамизирующая и эмоционально окрашенная идея, которой руководствуется в жизнедеятельности и бизнесе организация (или команда). К. д. проявляется в эмоционально-волевом настрое — психологической атмосфере, сплоченности коллектива (команды высшего руководства, рабочих групп) при решении текущих и стратегических задач. В понятие К. д. входят степень единства (тождественности) культуры чувств и их проявлений в организации или в команде; единство чувств и преобладающий эмоциональный настрой (настроение) культуры мышления и когнитивных оценок; мотивы и намерения; эмоционально-волевой настрой; ценностные ориентации и нравственный выбор. К. д. характеризует процессы мышления, восприятия, оценки; приписывание причин и интерпретацию событий, мировоззрение, эмоции, атмосферу (сотрудничества, согласия-несогласия, соперничества, доверия-недоверия, уважения-пренебрежения, противоборства, толерантности и др.).

Копинг (от англ, cope — справляться, преодолевать) -- образ мышления и поведение, способствующие преодолению стресса. Включает следующие компоненты. Когнитивное преодоление, т. е. позитивное мышление 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 потенциалов.

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 (Л. В. Куликов, 1995, 2000).

Корреляционное исследование (англ, correlation research) — математический метод выявления значимых связей между переменными.

Локус контроля (англ, locus of control) — степень, в которой люди воспринимают свою жизнь как контролируруемую «изнутри» 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.

Лонгитюдное исследование (от англ, longitude — долгота) — длительное и систематическое изучение одних и тех же испытуемых, позволяющее определить диапазон возрастной и индивидуальной изменчивости фаз жизненного цикла человека.

Лояльность — благожелательное и корректное отношение к кому- или чему-либо. Организационная лояльность — лояльное отношение к организации, верность целям, интересам, ценностям, направленности деятельности и сохранению собственности организации. Поведение и трудовая активность работников осуществляется в рамках принятой в организации законности (правил, эталонов). Лояльное отношение проявляется в поведении, в мотивации человека работать на пользу организации, отстаивать ее интересы в различных сферах бизнеса, а также в положительном эмоциональном отношении к отдельным членам организации (или к группе людей).

Медитация (лат. meditatio — размышляю, обдумываю) — умственное действие, углубленная сосредоточенность, рефлексия, размышление, погружающее психику индивида в предмет (объект, замысел, идею, проект и т. д.); общее родовое название для широкого спектра методов психической регуляции, причем человек осуществляет их сам, т. е. это намеренное, осознанное, целесообразное воздействие человека на собственную психику. «Медитация — генеральный прием-модус психического тренинга, принимающего дифференцированные формы в зависимости от установок, целей, задач субъекта» (Современный психологический словарь / Составитель В. В. Юрчук. Минск, 1998). Медитация устраняет эмоционально-физическое напряжение, негативные психические переживания, крайние эмоциональные проявления; значительно снижает реактивность. Соматическое состояние медитирующего характеризуется при этом расслабленностью, а его умонастроение — приподнятостью и некоторой отрешенностью от внешних объектов и отдельных внутренних переживаний.

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

Привлекательность — «желательность» как положительное отношение к объекту или субъекту, содержащее когнитивную оценку, значимость, эмоциональную и побудительную (мотивационную) составляющие. В рамках теорий мотивации понятие «привлекательность» трактуется как детерминанта мотивации. Привлекательность определяется потребностями индивида, выполняет функцию энергетизации действия и объясняет целенаправленность деятельности (Е. П. Ильин, Х. Хекхаузен). В зарубежной промышленной психологии привлекательность труда традиционно изучается в рамках теорий мотивации — процессуальных и содержательных. В процессуальных теориях она рассматривается как валентность, а в содержательных — как один из факторов мотивации.

Психология здоровья - междисциплинарная область знаний, в которой изучаются причины заболеваний, факторы, благоприятные для здоровья, условия развития индивидуальности на протяжении всего жизненного пути, а также разрабатываются способы (методы) сохранения и профилактики психического здоровья личности.

Редукция личных достижений (англ, **reduced personal accomplishment**) — уменьшение или упрощение действий, связанных с трудовой деятельностью, снижение значимости достигнутых результатов собственного труда.

Резистентность (от англ, **resist** — **сопротивляться**) — способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды.

Ресурсы (фр. **ressource** — **вспомогательное средство**) — возможности, средства, запасы, источники чего-либо.

Ресурсы 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.

Ресурсы человеческие — включают в себя в рамках конкретной организации всех работников (занятых как полный рабочий день, так и неполный, постоянных и временных, работающих как в центральном офисе организации, так и в ее филиалах или на дому), которые вносят свой вклад в деятельность организации. Термин Р. ч. отражает представление о том, что люди — это важный ресурс организации, во многом определяющий ее конкурентоспособность. Успех управления человеческими ресурсами зависит от интеграции представлений о важности человеческих ресурсов в стратегию и политику организации и внедрения принципов, на которых основывается управление, в повседневную работу всех менеджеров организации, начиная от высшего руководства и заканчивая линейными менеджерами.

Рефрейминг (от англ, **reframe**) — переформирование, дословно — обрамлять, придавать форму (вставить в новую раму ту же картину, вставить в ту же раму новую картину; заново приспособить, по-новому сформулировать). Рефрейминг — техника модифицирования формы и содержания суждений, утверждений, направленная на изменение смыслового значения события, или нахождение нового смысла (когнитивная переоценка) того или иного события. В основе рефрейминга лежит когнитивное переструктурирование по технологии НЛП.

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

Самомониторинг (англ, **self-monitiring**) — определение способов презентации себя в социальных ситуациях и регулирование поведения с целью произвести желаемое впечатление.

Самопрезентация (англ, **self-presentation**) — акт самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать о себе благоприятное впечатление или впечатление, соответствующее чьим-либо идеалам.

Саморегуляция (от лат. **regulare** — **подчинять определенному правилу**) — произвольное 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.

Сензитивность (от лат. sensitivus — чувствительный) — специфическое свойство индивидов, которое проявляется в повышенной чувствительности к социальным событиям-ситуациям, часто — в повышенной тревожности, гипермнительности, гиперфобийности, в переживаниях страха попадания в новые сложные ситуации. Сензитивность — психическое явление, заключающееся в повышенном реагировании (иногда вплоть до неадекватных реакций) на эмоциональные раздражители. Сензитивным людям часто свойственна застенчивость, робость, импрессивная впечатлительность, склонность искажать, деформировать, преувеличивать опасность событий, осознавать чувство собственной неполноценности.

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.

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

Социальная лень (англ, social loafing) — тенденция людей прилагать меньше усилий в случае коллективной ответственности, нежели в случае индивидуальной ответственности.

Социальное сравнение — оценивание своих мнений и способностей путем сравнения себя с другими.

Сплоченность — степень связи членов группы друг с другом, чувство «мы».

Справедливость — состояние, при котором «доход» каждого участника от взаимоотношений пропорционален его «вкладу». Справедливость отнюдь не означает всегда равного «дохода».

Стандарт управления организацией — нормативный документ, утвержденный администрацией предприятия, определяющий контрольные значения и требования к качеству и результату процесса управления финансовыми, энергетическими и человеческими ресурсами.

Старение психическое — процесс возрастного изменения высших психических функций, характеризующий заключительный период жизни человека. Старение сопровождается нарастанием различных психических нарушений, имеющих неравномерный (гетерохроний) и индивидуальный характер; оно является итогом всех стрессов, которым подвергался организм в течение жизни (Г. Сельс).

Стиль жизни — совокупность индивидуальных особенностей персональной жизни и трудовой деятельности, влияющая на достижение личных целей и осуществление смысла жизни. Стрессовый стиль жизни — нерациональная организация жизнедеятельности, в которой преобладает чрезмерная напряженность без своевременного отдыха и восстановления энергетических ресурсов.

Стратегия организации — совокупность целей, рассчитанных на долгосрочную перспективу и связанных с воплощением ведущих положений философии организации.

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 (Л. А. Китаев-Смык, 1983). Стресс — «состояние, в котором личность оказывается в условиях, препятствующих ее самоактуализации» (Ю. С. Савенко). Виды психологического стресса: информационный, эмоциональный.

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: 1. 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 применение традиционных терапевтических и психотерапевтических средств. 2. 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 сенсизивности для совершенствования делового взаимодействия и корпоративной сплоченности.

Стрессовые (стрессогенные) ситуации — ситуации, характеризующиеся наличием сильных или многочисленных раздражителей, которые представляют угрозу потери здоровья, материальных или информационных ресурсов, социального статуса, уважения, контроля над ситуацией и др.

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

Стрессоустойчивость — способность противостоять стрессорному воздействию (ситуации), активно преобразовывая стресс-ситуацию или приспосабливаясь к ней. Под ресурсами стрессоустойчивости личности понимаются индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях. 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.

Убеждения — знания, концепты, мульти представления, потребности, которые могут мотивировать поведенческие акты субъекта и таким образом ориентировать его отношения к деятельности/активности. Убеждения коррелируют с непосредственными притязаниями, целями/задачами, с чувственно-рефлексивной сферой, переживаниями, эмоциями. Характеризуются разной степенью рациональности (или иррациональности).

Умение — совокупность знаний и навыков, обеспечивающая возможность выполнения определенной деятельности или действия в определенных условиях. Проходя через ряд этапов формирования, умение может перерасти в мастерство и творчество.

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

Феномен в психологии (греч. *phainomenon* — являющийся) — наиболее общее понятие: предмет или явление объективной или субъективной реальности, познаваемой или уже более или менее полно познанной (Платонов, 1984).

Философия организации — совокупность смыслов и задач, разделяемых руководством и персоналом организации. Философия проявляется в специфических ценностях, символах, нормах, традициях, ритуалах, фирменном стиле. Основные положения организационной философии могут быть зафиксированы в каком-либо документе или существовать в неявной форме как «исписанные» законы, которые тем не менее регулируют поведение членов организации (В. М. Снетков. 2001).

Фрустрация (лат. *frustratio* — обман, тщетное ожидание) — психическое «состояние дезориентации сознания и деятельности личности, возникающее, когда вследствие каких-либо препятствий и противоречий мотив остается неудовлетворенным или его удовлетворение тормозится» (В. С. Мерлин). Фрустрация вызывается «объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели как к решению задачи». Фрустрация — внутренний конфликт личности между ее направленностью и объективными возможностями, с которыми личность не согласна (Платонов, 1984). Фрустрация связана с неудовлетворенными потребностями, желаниями, а также неудачами, неудачами. Образно говоря, фрустрация — это стресс «рухнувшей надежды». Это состояние сопровождается ярко выраженными негативно-индивидуальными переживаниями, такими как напряжение, раздражение, гнев,

тревога, разочарование, апатия, отчаяние, чувство крушения. Фрустрация возникает при столкновении с фрустрирующей ситуацией и ведет к дистрессу.

Фрустрирующая ситуация — критическая жизненная ситуация, необходимым признаком которой является наличие сильной мотивированности достичь цель (удовлетворить потребность) и преодолеть преграды, препятствующие этому достижению (Ф. Е. Василюк). Фрустрирующие ситуации классифицируются по характеру фрустрирующих мотивов и по характеру «барьеров». К внутренним барьерам относятся личностные препятствия достижения цели, к внешним — барьеры, которые не дают возможность субъекту выйти из ситуации или изменить ее.

Функция психическая (лат. *functio* — исполнение, деятельность) — психический процесс, рассматриваемый с точки зрения его результата.

Хобби — увлечение какой-либо деятельностью, заполняющей досуг. Психологическое значение хобби состоит в том, что человек достигает иногда в нем более высокого мастерства, чем в профессиональной деятельности, расширяет круг своих интересов и эмоций в структуре жизнедеятельности, удовлетворяет потребности, не реализованные в других видах деятельности, получает эмоциональное подкрепление и смыслообразующий ресурс своей жизни.

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.

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

«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» (У. Джемс, 1981); Супер-Эго, Оно (Ид) — бессознательная сфера влечений, инстинктов; «Я»-идеал, Сверх-«Я» (Супер-Эго) — осознаваемая составляющая (Фрейд, 1989). «Я-концепция» 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.

6. Список литературы

1. Алмаев, Н. А. Оценка психометрических свойств методики «Индекс жизненного стиля» Плутчика-Келлермана [Текст] // Н. А. Алмаев, Г. Ю. Малкова. Вопросы психологии. – 2006. – № 4. – С. 95–105.
2. Ануфриев, А. Ф. Психологический диагноз [Текст] / А.Ф.Ануфриев – М.: Ось–89, 2006. – 192 с.
3. Бабич, О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения [Текст] / О.И.Бабич. – Волгоград: Учитель, 2017. – 122 с.
4. Баева, И. А. Психологическая безопасность в образовании: Монография [Текст] / И. А. Баева. – СПб.: Издательство «СОЮЗ», 2013. – 271 с.
5. Батаршев, А. В. Психодиагностика в управлении: практическое руководство [Текст] / А. В. Батаршев. – М.: Дело, 2005. – 494 с.
6. Бачинин, В. А. Психология: энциклопедический словарь [Текст] / В. А. Бачинин. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2005. – 271 с.
7. Безносков, С. П. Профессиональная деформация личности [Текст] / С. П. Безносков. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
8. Битянова, М. Р. Организация психологической службы в школе [Текст] / М. Р. Битянова. – М.: Совершенство, 1998. – 298 с.
9. Бойко, В. В. Правила эмоционального поведения [Текст] / В.В.Бойко. – СПб.: Питер, 1998. – 345 с.
10. Бойко, В. В. Синдром «Эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В. В. Бойко. – СПб.: Сударыня, 2000г. – 32 с.
11. Бойко, В. В. Энергия эмоций. 2-е изд., доп. и перераб. [Текст] / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2004.– 474 с.
12. Большаков, В. Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения [Текст] / В. Ю.Большаков. – СПб.: изд-во «Социально-психологический центр», 1996 г. – 335 с.
13. Большая психологическая энциклопедия. – М.: Эксмо, 2007. – 544 с.
14. Вилюнас, В. Психология эмоций [Текст] / В. Вилюнас. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
15. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
16. Гунзунова, Б. А. Концептуальная модель системы саморегуляции эмоциональных состояний в профессиональной педагогической деятельности [Текст] // Б. А. Гунзунова. Мир науки, культуры, образования. – 2012. – №4(35). – С.150–155.
17. Гунзунова, Б. А. Теоретико-методологические основы саморегуляции в педагогической деятельности. Методология педагогики в контексте современного научного знания [Текст] // Сборник научных трудов Международной научно-теоретической конференции, посвящённой 90-летию со дня рождения В. В. Краевского (22 сентября 2016г.) / Редактор-составитель А. А.Мамченко. – М.: ФГБНУ «Институт стратегии развития образования РАО», 2016. – 382 с.
18. Демина, Л. Д. Психическое здоровье и защитные механизмы личности: Учебное пособие [Текст] / Л. Д. Демина, И. А. Ральникова. – Барнаул. : Изд-во АлтГУ, 2005. – 132 с.
19. Дубровина, И. В. Школьная психологическая служба [Текст] / И.В.Дубровина. – М.: Педагогика, 1991. – 303 с.
20. Зеер, Э. Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. 4-е изд., перераб., доп. [Текст] Э. Ф. Зеер. – М.: Фонд «Мир», 2006. – 336 с.
21. Кондаков, И. М. Психологический словарь. [Текст] / И.М.Кондаков. – М.: Рос. акад. образования, 1999. – 656 с.

22. Конопкин, О. А. Общая способность к саморегуляции как фактор субъективного развития [Текст] // О. А. Конопкин. Вопросы психологии. – 2004. – №2. – С.128–135
23. Коротаев, А. А. Исследование индивидуального стиля педагогического общения [Текст] // А. А. Коротаев, Т. С. Тамбовцева. Вопросы психологии. – 2005. – № 2. – С. 96–104.
24. Ладзина, Н. Профессиональная деформация личности и можно ли ее избежать [Текст] // Н. Ладзина. Деловой Усть-Каменогорск. – 2002. – №8. – С. 18–19
25. Макарова, А. Г. Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psylib.myword.ru/index.php?Automodule=downloads&showfile=1292>
26. Малая медицинская энциклопедия: В 6 т. /Гл. ред. В. И. Покровский. — М.: Сов. энцикл.: Большая Рос. энцикл.: Медицина, 1991—1996.
27. Маркова, А. К. Психология труда учителя: Кн. для учителя [Текст] А. К. Макарова. – М.: Просвещение, 1993. – 192 с.
28. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии [Текст] / К. Маслач. – СПб.: Питер, 2001. – 528 с.
29. Международная классификация болезней 10 пересмотра [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mkb-10.com/index.php?pid=22502>
30. Михалев, С. В. Краткосрочная клиническая ориентированная мультимодальная психотерапия ПТСР у лиц опасных профессий [Текст] // С.В. Михалев. НИИ Психического здоровья СО РАМН. – 2007. – №1 (44). – С. 107 – 111.
31. Никифоров, А. С. Неврология. Полный толковый словарь. [Текст] / А. С. Никифоров. – М. Эксмо, 2010. – 464 с.
32. Никифоров, Г. С. Психология здоровья: учебник для вузов [Текст] / Г. С. Никифоров. - СПб.: Питер, 2006. – 607 с.
33. Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда: приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 апреля 2011 г. № 302н [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=174953&div=LAW&dst=100000001%2C0&rnd=0.71081960446006#1>
34. Ольшевская, О. М. Эффективный учитель [Текст] / О.М.Ольшевская. – Минск: Красико-Принт, 2010. – 335 с.
35. Порфирьева, С. И. Профилактика профессионального выгорания педагога [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://gov.cap.ru/SiteMap.aspx?gov_id=121&id=814324
36. Протьюко, Н. Н. Синдром профессионального выгорания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjynYiXqIfYAhUpYJoKHchkA9cQFgguMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.bsmu.by%2Fmilitarymedicine%2F76612c458ad76ffcaccfb48df498de76%2F&usq=AOvVaw28s6WHe1alfw5RCIO SMYaE>
37. Рукавишников, А. А. Опросник психического выгорания для учителей: Руководство [Текст] / А. А. Рукавишников, М. В. Соколова. – Ярославль.: НПЦ «Психодиагностика», 2001. – С. 357–360

38. Самоукина, Н. В. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги [Текст] / Н. В. Самоукина. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2003. – 244 с.
39. Самоукина, Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности [Текст] / Н. В. Самоукина. – М.: Издательство ЭКМОС, 1999. – 352 с.
40. Сидоров, П. И. Синдром эмоционального выгорания // П.И.Сидоров. Медицинская газета. – 8 июня 2005. - №43. – с. 27-31
41. Словарь-справочник по управлению персоналом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/personal0.htm>
42. Съедин, С. И. Некоторые пути преодоления негативного влияния стрессовых ситуаций на состояние психического здоровья [Текст] // С.И.Съедин. Мир психологии. – 2002. – №4. – С. 235–245.
43. Трофимова, А. О. Эмоциональное выгорание педагогов и способы его преодоления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://blog.dohcolonoc.ru/entry/konsultatsii/emotsionalnoe-vygoranie-pedagogov-i-sposoby-ego-preodoleniya.html>
44. Учительская газета Москва. Профессиональное выгорание педагогов: кто виноват и что делать? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ug.ru/archive/62614>
45. Федоренко, Л. Г. Психологическое здоровье в условиях школы: Психопрофилактика эмоционального напряжения [Текст] / Л. Г. Федоренко. – СПб.: КАРО. – 2003. – 208 с.
46. Фетискин, Н. П. Диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) [Текст] / Н.П.Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М.: Психология, 2002. – С.360–362
47. Фобия.Инфо. Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fobiya.info/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya>
48. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Текст] // Т.В.Форманюк. Вопросы психологии. – 1994. – №6. – с.57–64.
49. Чудновский, В. Э. Психологические составляющие оптимального смысла жизни [Текст] // В. Э. Чудновский. Вопросы психологии. – 2003. – №3. – С. 65–68
50. Шепель, В. М. Как жить долго и радостно [Текст] В. М. Шепель. – М.: АНТИКВА, 2006. – 635 с.

7. Итоговый тест

Вопрос 1

«Суровая» мимика, категоричная речь, отсутствие готовности слушать являются признаками экономии энергии по сценарию

- 1) бездействие
- 2) доминирование
- 3) избегание
- 4) компромисс
- 5) обособление

Вопрос 2

Виды потери энергии

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 3

Второй этап изменения профессионального поведения

- 1) адаптация
- 2) дебют профессионального выгорания
- 3) профессиональное выгорание
- 4) социализация
- 5) экономия энергии

Вопрос 4

Для восстановления контакта с собой используют технику

- 1) приседания
- 2) прыжков
- 3) растяжения
- 4) суммирования
- 5) уединения

Вопрос 5

Дополнительные траты энергии, связанные с особенностями профессиональной деятельности специалиста, называются

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 6

Если специалист выглядит суровым, не выслушивает собеседника, его речь категоричная, то это указывает на отсутствие у него

- 1) бодрости
- 2) доброжелательности
- 3) инициативности
- 4) привлекательности
- 5) спонтанности

Вопрос 7

Какой этап изменения профессионального поведения характеризуется отсутствием инициативности и доброжелательности в течение 1 месяца и более?

- 1) адаптация
- 2) дебют профессионального выгорания
- 3) профессиональное выгорание
- 4) социализация
- 5) экономия энергии

Вопрос 8

На дефицит энергии указывает следующее самонаблюдение

- 1) бодрость не возвращается после 40 минут отдыха
- 2) настроение не улучшается после 20 минут отдыха
- 3) настроение не улучшается после 40 минут отдыха
- 4) самочувствие не улучшается после 20 минут отдыха
- 5) самочувствие не улучшается после 40 минут отдыха

Вопрос 9

На какое состояние специалиста указывает следующее поведение маскообразная мимика, категоричная речь, сутулость, отсутствие готовности слушать и предлагать, замедленная реакция или, напротив, торопливость?

- 1) «дефицит энергии»
- 2) «экономия энергии»
- 3) бездействие
- 4) доминирование
- 5) обособление

Вопрос 10

Наличие эмоциональных ресурсов и способность специалиста самостоятельно решать возникающие проблемы является характеристикой следующего функционального режима

- 1) «дефицит энергии»
- 2) «полное горение»
- 3) «экономия энергии»
- 4) «энергетический баланс»
- 5) «энергетический кризис»

Вопрос 11

Отказ от доброжелательности является экономией энергии по сценарию

- 1) бездействие
- 2) доминирование

- 3) избегание
- 4) компромисс
- 5) обособление

Вопрос 12

Отказ от инициативности является экономией энергии по сценарию

- 1) бездействие
- 2) доминирование
- 3) избегание
- 4) компромисс
- 5) обособление

Вопрос 13

Отсутствие эмоциональных ресурсов и неспособность специалиста самостоятельно решать возникающие проблемы является характеристикой следующего функционального режима

- 1) «дефицит энергии»
- 2) «полное горение»
- 3) «экономия энергии»
- 4) «энергетический баланс»
- 5) «энергетический кризис»

Вопрос 14

Потери энергии, которые сопровождают любой умственный и физический труд называются

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 15

Рекомендация «Больше общайтесь со здоровыми людьми» позволяет сократить следующие траты энергии

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 16

Рекомендация «Думайте о пациентах на работе, но не дома» позволяет сократить следующие траты энергии

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 17

Рекомендация «Работайте на улучшение климата в коллективе» позволяет сократить следующие траты энергии

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 18

Рекомендация «Решайте конфликты» позволяет сократить следующие траты энергии

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 19

Третий этап изменения профессионального поведения

- 1) адаптация
- 2) дебют профессионального выгорания
- 3) профессиональное выгорание
- 4) социализация
- 5) экономия энергии

Вопрос 20

Траты энергии при конфликтах, избыточном контроле руководителя, неблагоприятном климате в коллективе и т.п. называются

- 1) естественные
- 2) непрофильные
- 3) нерациональные
- 4) профессиональные
- 5) профильные

Вопрос 21

Сохранению контакта с собой помогает

- 1) концентрация на деле
- 2) концентрация на пациенте
- 3) ориентация на других
- 4) ориентация на себя
- 5) сосредоточение на предмете