

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области создания безопасной коммуникативной среды школы.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК-7

Программа разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)». Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе соответствуют выполняемым трудовым действиям:

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать / Уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Уметь: проектировать алгоритм действий педагога в конфликтных ситуациях разного типа на основании медиативного подхода. Знать: алгоритм действий педагога в конфликтных ситуациях разного типа на основании медиативного подхода.	ОПК-7

2.	<p>Уметь: проектировать структуру и содержание мероприятий с участниками образовательных отношений, направленную на создание безопасной коммуникативной среды.</p> <p>Знать: технологию проектирования структуры и содержания мероприятий с участниками образовательных отношений, направленную на создание безопасной коммуникативной среды.</p>	ОПК-7
----	---	-------

1.3. Категории обучающихся:

Уровень образования: ВО, получающие ВО

Направление подготовки: педагогическое образование

Область профессиональной деятельности: общее образование

1.4. Форма обучения: очная с использованием ДОТ.

1.5. Режим занятий: 4 часа в день, 2 раза в неделю.

1.6. Срок освоения: 2 недели.

1.7. Трудоемкость программы: 16 часов.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), аттестации	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудиторная работа	Формы аттестации, контроля	Трудоемкость
		Всего ауд., час.	Лекции	Практ. занятия	Сам. работа		
1.	Психология общения. Основы эффективной коммуникации.	2	1	1	1		3
2.	Принципы создания безопасной психологической среды	2	1	1	1		3
3.	Понятие конфликта. Структура, типология, динамика развития. Специфика взаимодействия со	4	2	2	1	Практическая работа 1	5
4	Технологии организации безопасной коммуникативной среды	4	2	2	1	Практическая работа 2	5
	Итоговая аттестация					Зачет (на основании совокупности выполненных практических работ)	
	ИТОГО	12	6	6	4		16

2.2. Учебная программа

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
1	2	3
Тема 1. Психология общения. Основы эффективной коммуникации.	Лекция, 1 час	Сущность, структура, функции, средства общения. Стили общения. Содержательные характеристики стилей общения. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми. Критерии эффективной коммуникации.
	Практическое занятие, 1 час	Техники обратной связи и активного слушания. Создание эффективной коммуникации участников образовательных отношений.
	Самостоятельная работа, 1 час	Исследование и анализ собственного стиля педагогического общения по методике «Диагностика стилей педагогического общения» (Приложение 2).
Тема 2. Принципы создания безопасной психологической среды образовательной организации.	Лекция, 1 час	Содержательные характеристики психологической безопасности образовательной среды. Понятие, риски, угрозы и критерии психологической безопасности образовательной среды. Принципы создания безопасной психологической среды образовательной организации.
	Практическое занятие, 1 час	Роль коммуникативного фактора в создании безопасной психологической среды образовательной организации. Анализ ресурсов образовательной организации по обеспечению психологической безопасности.
	Самостоятельная работа, 1 час	Изучение и анализ методических рекомендаций для руководителей общеобразовательных организаций «Обеспечение психологической безопасности образовательной среды» (главы 1, 2)
Тема 3. Понятие конфликта. Структура, типология, динамика развития. Специфика взаимодействия со сторонами конфликта.	Лекция, 2 часа	Понятие конфликта и его определение. Структура, типы, стадии конфликта. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Медиативный подход в практике урегулирования конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений. Алгоритм действий педагога в конфликтных ситуациях разного типа на основании медиативного подхода.
	Практическое занятие, 2 часа	<i>Практическая работа № 1.</i> Проектирование алгоритма действий педагога в конфликтных ситуациях разного типа на основании медиативного подхода.

	Самостоятельная работа, 1 час	Изучение статьи А.Г. Асмолова «Станет ли медиация культурой 21 века?».
Тема 4. Технологии организации безопасной коммуникативной среды	Лекция, 2 часа	Функции технологий организации безопасной психологической среды: психологическая профилактика, психологическое консультирование, психологическая коррекция, психологическая реабилитация, социально-психологическое обучение. Технология проектирования структуры и содержания мероприятий с участниками образовательных отношений, направленная на создание безопасной коммуникативной среды.
	Практическое занятие, 2 часа	<i>Практическая работа № 2.</i> Проектирование структуры и содержания мероприятий с участниками образовательных отношений, направленных на создание безопасной коммуникативной среды.
	Самостоятельная работа, 1 час	Исследование собственного уровня эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко (Приложение 3)
Итоговая аттестация		Зачет (на основании совокупности выполненных практических работ)

2.4. Календарный учебный график (приложение 1)

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

3.1. Текущая аттестация

Практическая работа 1 по теме 3.

Название (проекта, разработки, сценария и т.д.)	Проектирование алгоритма действий педагога в конфликтных ситуациях разного типа на основании медиативного подхода.
Требования к структуре и содержанию	На основании предложенного кейса или кейса, взятого из личной профессиональной деятельности, определить тип и стороны конфликта. Спроектировать алгоритм действий педагога в данной конфликтной ситуации.
Критерии оценивания	– корректно определены тип и стороны конфликтной ситуации, – алгоритм действий педагога в конфликтной ситуации спроектирован на основании медиативного подхода.
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 2 по теме 4.

Название (проекта, разработки, сценария и т.д.)	Проектирование структуры и содержания мероприятий с участниками образовательных отношений, направленных на создание безопасной коммуникативной среды.
---	---

Требования к структуре и содержанию	Спроектировать план с подробным описанием структуры и содержания мероприятия (занятия) с обучающимися, педагогами или родителями.
Критерии оценивания	– тематика мероприятия актуальна; – содержание соответствует принципам создания безопасной психологической среды; – применены технологии организации безопасной коммуникативной среды.
Оценка	Зачтено/не зачтено

3.2. Итоговая аттестация

Форма итоговой аттестации	Зачет как совокупность выполненных практических работ
Требования к итоговой аттестации	Выполнение всех практических работ в соответствии с требованиями к каждой из работ.
Критерии оценивания	Слушатель считается аттестованным с оценкой «ЗАЧТЕНО» при соответствии параметров экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно». Слушатель является не аттестованным «НЕ ЗАЧТЕНО» при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».
Оценка	Зачтено/не зачтено

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы (литература)

Основная:

1. Адамьянц Т.З. Социальные коммуникации: учебник для вузов /Т.З. Адамьянц. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. (Высшее образование).
2. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003.
3. Всероссийское совещание школьных служб примирения и медиации: сборник материалов / под ред. Н.В. Гордийчука. – М.: ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2020.

4. Асмолов А.Г. «Станет ли медиация культурой 21 века?» – Режим доступа:

<https://vogazeta.ru/articles/2021/1/8/culture/16145stanet-li-mediatsiya-kulturoy-21-veka> (Дата обращения 06.06.2021)

5. Всероссийское совещание школьных служб примирения и медиации: сборник материалов / под ред. Н.В. Гордийчука. – М.: ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2020.

6. Максимова А. А. Основы педагогической коммуникации: учеб. пособие: А.А. Максимова. – 2-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2015.

7. Обеспечение психологической безопасности образовательной среды. Методические рекомендации для руководителей общеобразовательных организаций / Авт.-сост.: Габер И.В., Зарецкий В.В., Артамонова Е.Г., Ефимова О.И., Калинина Н.В. – М.: ФГБНУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2018. – Режим доступа: <https://fcprc.ru/wp-content/uploads/2019/05/1.-Metodicheskie-rekomendatsii-po-obespecheniyu-psihologicheskoy-bezopasnosti-obrazovatelnoj-sredy-dlya-rukovoditelej-OO.pdf> (дата обращения: 05.06.2021)

8. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии. 2002.

Дополнительная:

1. Альтернативное разрешение споров: Учебник / Под ред. Е.А. Борисовой. – М.: Издательский Дом «Городец», 2019.

2. Садовская В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2020. (Высшее образование).

Интернет-ресурсы:

1. Московская школа конфликтологии [Электронный ресурс]: сайт. –

Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru>, свободный (дата обращения: 25.10.2020).

2. Санкт-Петербургское психологическое общество [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://spbpo.ru>, свободный (дата обращения: 25.10.2020).

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Для эффективной реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование;
- флипчарт;
- аудитория, отвечающая требованиям активной формы обучения.

4.3. Образовательные технологии, используемые в процессе реализации программы

Программа реализуется на основе андрагогического подхода и активных методов обучения (тренинги, лекция-тренинг, игровые технологии и др.) с применением инновационных практик обучения, в том числе арт-технологий.

Утверждено на заседании кафедры педагогических технологий непрерывного образования Института непрерывного образования

Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой

_____/Н.Н. Шевелёва/

«Ценности московского образования»

Инвариантный модуль (1) ГАОУ ДПО МЦРКПО

в программах повышения квалификации

центральных городских учреждений

(2 ч.)

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации модуля 1: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области ценностей московского образования.

Совершенствуемые/новые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (бакалавриат)
		Код компетенции
1.	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать - уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Код компетенции
1.	<p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования 2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования 3. Стратегию ориентации в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования <p>Уметь:</p> <p>Ориентироваться в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p>	ОПК-1

1.3. Категория обучающихся: уровень образования - высшее образование, область профессиональной деятельности – основное общее, среднее общее образование.

1.4. Модуль реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Трудоемкость обучения: 2 часа.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Внеаудиторные учебные занятия		Форма контроля	Трудоемкость
		Видео лекции/лекции презентации	Практические занятия		
1.1	Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования	0,5	0,5	Тест №1.1	1
1.2	Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования	0,5	0,5	Тест №1.2	1

2.2 Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ	Содержание
Тема 1.1 Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Государственная программа города Москвы «Развитие образования города («Столичное образование»)». Приоритетные задачи московской системы образования. Основные механизмы повышения эффективности системы образования Москвы (Рейтинг вклада школ в качественное образование, «Надежная школа», аттестационная справка директора и др.). Городские

		проекты. Результаты системы образования города Москвы. Стратегия ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.1
Тема 1.2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Содержание управленческой компетентности сотрудников образовательных организаций города Москвы (управленческие функции и инструменты для их реализации; управленческое решение; техники и приемы командной работы; способы предвидения и предотвращения конфликтных ситуаций). Социальные коммуникации как фактор эффективного взаимодействия всех участников образовательных отношений (принципы, способы передачи информации в ОО; построение грамотного взаимодействия участников образовательных отношений) Стратегия ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.2

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

В качестве контроля выступает промежуточная аттестация в форме тестирования.

«Зачет» выставляется при условии выполнения не менее 60% верных ответов.

Тест №1.1

Пример вопросов тестирования:

1. Цель реализации Государственной программы города Москвы «Столичное образование»:

А. Создание средствами образования условий для формирования личной успешности жителей города Москвы

Б. Максимальное удовлетворение запросов жителей города Москвы на образовательные услуги

В. Развитие государственно-общественного управления в системе образования

Г. Обеспечение соответствия качества общего образования изменяющимся запросам общества и высоким мировым стандартам

2. Основной целью существования рейтинга школ является:

А. Поиск школ-лидеров для предоставления им повышенного финансирования, с помощью которого они смогут создать и развить свою уникальную атмосферу для предоставления качественного образования и массового развития таланта

Б. Мотивация каждой школы на работу в интересах каждого ребенка, семьи, города

В. Осуществление статистического мониторинга состояния образования

Тест №1.2

Пример вопросов тестирования:

1. Выберите ключевые составляющие личной эффективности?

А. результативное достижение личных целей

Б. способность человека с меньшими затратами ресурсов (труда, времени) достигать большего результата

В. физическое здоровье

Г. знания и опыт

2. Что является оценкой эффективности исполнения управленческого решения?

А. Степень достижения цели

Б. Состав источников финансовых ресурсов

В. Количество исполнителей решения

Г. Количество альтернатив

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Интернет-ресурсы:

Школа Большого города [Электронный ресурс] (URL: <https://school.moscow/>.

Дата обращения 27.05.2021)

Основная литература:

Электронное учебное пособие «Новые инструменты управления школой», разработанное на основе материалов селекторных совещаний Департамента образования и науки города Москвы по актуальным направлениям развития системы образования. [Электронный ресурс] URL: https://www.dpomos.ru/selector/?_ga=2.161027130.643081009.1516709234211969399.4.1506337590 Дата обращения 27.05.2021)

4.2. Материально-технические условия реализации модуля.

Для реализации модуля необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в интернет)

Ссылка для доступа к модулю:

<https://sdo.mcrkpo.ru/course/view.php?id=1478>

Календарный учебный график

№ п\п	Учебные недели/часы	1-я неделя	2-я неделя
	Тема		
1.	Психология общения. Основы эффективной коммуникации.	Т,К/3	
2.	Принципы создания безопасной психологической среды образовательной организации.	Т,К/3	
3.	Понятие конфликта. Структура, типология, динамика развития. Специфика взаимодействия со сторонами конфликта.	Т,К/5	
4.	Технологии организации безопасной психологической среды		Т,К/5, ИА

Условные обозначения:

Т – теоретическая подготовка

П или С – практика или стажировка

К – входной, текущий, промежуточный контроль знаний, умений

ПА – промежуточная аттестация (экзамен, зачет)

ИА – итоговая аттестация

Диагностика стилей педагогического общения

Источник: Н.П. Фетискин, В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов

Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп.

Инструкция: Просматривая каждый из вопросов теста, отмечайте символом "+", если можете с ними согласиться, и символом "-", если даёте отрицательный ответ. От степени объективности ответов зависит и степень достоверности результатов тестирования.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке урока даже по неоднократно пройденной теме?
2. Предпочитаете ли вы логику изложения эмоциональному рассказу?
3. Волнуетесь ли вы перед тем, как оказаться лицом к лицу с классом?
4. Предпочитаете ли вы во время объяснения учебного материала находиться за учительским столом (на кафедре)?
5. Часто ли вы используете методические приёмы, которые успешно применялись вами ранее и давали положительные результаты?
6. Придерживаетесь ли вы заранее спланированной схемы урока?
7. Часто ли вы по ходу урока включаете в него только что пришедшие в голову примеры, иллюстрируете сказанное свежим случаем, свидетелем которого были сами?
8. Вовлекаете ли вы в обсуждение темы урока учащихся?
9. Стремитесь ли вы рассказать как можно больше по теме, невзирая на лица слушателей?
10. Часто ли удаётся вам удачно пошутить в ходе урока?
11. Предпочитаете ли вы вести объяснение учебного материала, не отрываясь от своих записей (конспектов)?
12. Выводит ли вас из равновесия непредвиденная реакция аудитории (шум, гул, оживление и т.п.) среди учащихся?

13. Нуждаетесь ли вы в достаточно длительном времени (5-8 мин.), чтобы установить нарушенный контакт и вновь привлечь к себе внимание учащихся?

14. Повышаете ли вы голос, делаете ли паузу, если почувствуете невнимание к себе со стороны учащихся во время урока?

15. Стремитесь ли вы, задав полемический вопрос, самостоятельно на него ответить?

16. Предпочитаете ли, чтобы вам по ходу объяснения учебного материала задавали вопросы учащиеся?

17. Во время урока забываете ли вы о том, кто вас слушает?

18. Есть ли у вас привычка выбирать среди учащихся в классе два-три лица и следить за их эмоциональными реакциями?

19. Выбивают ли вас из колеи скептические ухмылки учащихся?

20. Замечаете ли вы во время урока изменения в настроении учащихся?

21. Поощряете ли вы учащихся вступать в диалог с вами во время объяснения темы урока?

22. Отвечаете ли вы сразу же на реплики учащихся?

23. Используете ли вы одни и те же жесты для подкрепления своих фраз независимо от ситуации?

24. Увлекаетесь ли вы монологом настолько, что вам не хватает отведённого по плану урока времени?

25. Чувствуете ли вы себя после уроков уставшими настолько, что не в состоянии повторить их в этот же день ещё раз (во вторую смену)?

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте число совпадений плюсов и минусов в соответствии с приведённым ниже ключом и определите свою тенденцию. Если общая сумма совпадений составит 80% от всех пунктов по одной модели общения, можете считать выявленную склонность стойкой.

№ вопросов

Модели общения

Да "+"

Нет "-"

Диктаторская "Монблан"

+4, 6, 11, 15, 17, 23

-1, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 16,

18, 19, 20, 21, 22, 24

Неконтактная

"Китайская стена"

+9, 11, 13, 14, 15

-1, 7, 8, 12, 16, 18, 19,

20, 21.

Дифференцированное

Внимание "Локаатор"

+10, 14, 18, 20, 21

2, 4, 6, 13, 15, 17, 23

Гипорефлексивная

"Тетерев"

-9, 11, 15, 17, 23, 24

8, 12, 16, 19, 20, 21, 22

Гиперрефлексивная

"Гамлет"

+3,12,14,18,19,20,22,25

-2, 5, 6, 11, 13, 23

Негибкого

Реагирования "Робот"

+1, 2, 5, 6, 13, 15, 23

-7, 8, 9, 11, 16, 21, 24

Авторитарная

"Я - сам(а)"

+5, 10, 14, 15, 18, 24

-2, 8, 16, 21

Активного

Взаимодействия "Союз"

+7, 8, 10, 16, 20, 21, 22

-1, 2, 4, 5, 6, 11, 13, 15,

17, 23.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (по В.В. Бойко)

Приведено по В. В. Бойко Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других

М.: Филинь, 1996, ISBN 5-900855-60-0

Инструкция.

Проверьте себя. Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, зрители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

Тест

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «Не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. В последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).

54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: «Не трать нервы, береги здоровье».

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) на общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка и интерпретация результатов теста

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным количеством баллов (указывается в ключе рядом с номером суждения в скобках). Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку (10 баллов) получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:

- определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»,
- подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования «выгорания»,
- находится итоговый показатель синдрома эмоционального «выгорания» – сумма показателей всех 12 симптомов.

Напряжение

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3),
3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Резистенция

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Расширение сферы экономии эмоции: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Истощение

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(2!), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Предложенная методика дает подробную картину синдрома эмоционального «выгорания». Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом,
- 10-15 баллов – складывающийся симптом,
- 16 и более – сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального «выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания» Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – напряжение, резистенция и истощение. В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов – фаза в стадии формирования;

- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается истощение;
- объяснимо ли истощение (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;
- какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.