

**Водопьянова, Н. Е.**

Психология управления персоналом. Психическое выгорание : учеб. пособие для академического бакалавриата / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 343 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.

# Оглавление

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Предисловие.....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>Глава 1. Психическое выгорание как следствие стресса на работе, или Чем опасен стресс на работе.....</b> | <b>12</b> |
| Стресс на работе и его последствия для организации.....   | 12        |
| Причины профессионального стресса.....  | 14        |
| Последствия стрессов.....   | 18        |
| Симптомы и психодиагностика стресса.....  | 19        |
| Шкала организационного стресса Маклина.....   | 22        |
| Шкала психологического стресса PSM-25.....  | 26        |
| Диагностика типов реагирования на стресс.....   | 28        |
| <i>Список литературы.....</i>   | <i>31</i> |
| Синдром выгорания как следствие рабочих стрессов и его симптомы.....  | 31        |
| Психологический стресс и синдром выгорания.....   | 31        |
| Резюме.....   | 40        |
| <i>Список литературы.....</i>   | <i>48</i> |
| <b>Глава 2. Основные характеристики и факторы выгорания. . . . .</b>  | <b>49</b> |
| Социально-психологические, личностные и профессиональные факторы риска психического выгорания.....          | 49        |
| Социальное сходство/сравнение как риск выгорания.....   | 52        |
| Переживание несправедливости.....   | 52        |
| Социальная незащищенность и переживание социальной несправедливости.....                                    | 53        |
| Социальная поддержка как защита от разрушающих последствий стресса.....                                     | 53        |
| Неудовлетворенность работой как риск выгорания.....   | 56        |
| Выгорание и оплата труда.....   | 57        |
| Влияние возраста, стажа работы и удовлетворенности карьерой на выгорание.....                               | 58        |
| Карьера как источник психологической опасности.....   | 58        |
| Пол и выгорание.....  | 60        |
| Личностные факторы риска выгорания.....   | 60        |
| Эмпатия и выгорание.....  | 63        |
| Ожидания работников и выгорание.....  | 67        |
| Рольевые факторы риска выгорания.....   | 67        |
| Организационные характеристики.....   | 68        |

|   |     |
|---|-----|
| Кросскультурные факторы выгорания.....                | 70  |
| Акцентуации характера как предпосылка выгорания.....  | 74  |
| <i>Список литературы</i> .....                        | 82  |
| Организационный стресс ведет к выгоранию.....         | 82  |
| <i>Список литературы</i> .....                        | 87  |
| Организационная культура и выгорание персонала.....   | 88  |
| Типы культуры и выгорание.....                        | 93  |
| Система оплаты труда, качество жизни и выгорание..... | 94  |
| Кому не грозит выгорание.....                         | 99  |
| Оптимизм и активность как факторы антивыгорания.....  | 99  |
| Творческий потенциал как фактор антивыгорания.....    | 105 |
| Резюме.....   | 108 |
| <i>Список литературы</i> .....                        | 108 |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Глава 3. Причины выгорания специалистов разных профессий.....</b>      | <b>110</b> |
| Профессия и выгорание.....  | 110        |
| Выгорание медицинских работников.....                                     | 115        |
| Факторы риска во врачебной практике.....                                  | 115        |
| Выгорание медсестер.....  | 122        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 125        |
| Выгорание работающих на телефоне.....                                     | 125        |
| Профессиональное выгорание у торговых агентов.....                        | 132        |
| Профессия торгового агента.....   | 132        |
| Почему «выгорают» агенты.....   | 135        |
| Личностные факторы риска выгорания торговых агентов.....                  | 137        |
| Факторный анализ.....   | 140        |
| Психологический отбор как средство, снижающее риск выгорания агентов..... | 143        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 148        |
| Выгорание учителей и модели преодолевающего поведения.....                | 148        |
| Что способствует выгоранию учителей?.....                                 | 148        |
| Семейное положение и выгорание учителей.....                              | 150        |
| Выгорание учителей и модели преодолевающего поведения.....                | 152        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 161        |
| Почему «выгорают» рекрутеры.....  | 161        |
| Факторы, снижающие риск выгорания у менеджеров.....                       | 165        |
| Резюме.....   | 170        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 171        |
| <b>Глава 4. Экзистенциальные аспекты выгорания.....</b>                   | <b>172</b> |
| Неудовлетворенность осуществлением смысла жизни и выгорание.....          | 172        |

|  |            |
|--|------------|
| Неудовлетворенность качеством жизни как причина и следствие выгорания..... | 175        |
| Переживание одиночества и выгорание.....                                   | 182        |
| Трагедия одиночества.....  | 182        |
| Выгорание переживающих одиночество.....                                    | 185        |
| Резюме.....  | 188        |
| <i>Список литературы</i> .....   | 189        |
| <b>Глава 5. Модели и методы измерения психического выгорания.....</b>      | <b>190</b> |
| Модели выгорания.....  | 190        |
| Процессуальные модели выгорания.....                                       | 194        |
| Опросник «Профессиональное выгорание» (ПВ).....                            | 201        |
| Варианты опросника ПВ.....   | 201        |
| Психометрия.....   | 210        |
| Фазовая модель выгорания Голембиевского и Мунзенридера.....                | 210        |
| Последствия выгорания для организации.....                                 | 211        |
| Технология оценки степени выгорания на основе фазовой модели.....          | 212        |
| Опросник «Эмоциональное выгорание» В. В. Бойко.....                        | 214        |
| Методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко.....             | 218        |
| Ключ опросника В. В. Бойко.....  | 223        |
| Распознавание выгорания.....   | 223        |
| Резюме.....  | 225        |
| <i>Список литературы</i> .....   | 226        |
| <b>Глава 6. Управление стрессом и профилактика выгорания ....</b>          | <b>228</b> |
| Действия, позволяющие справиться с синдромом выгорания.....                | 228        |
| Социальная поддержка и социальная интеграция как защита от выгорания.....  | 235        |
| Модели профилактических программ.....                                      | 237        |
| Профилактика профессионального выгорания педагогов.....                    | 240        |
| Модели тренингов антивыгорания.....  | 243        |
| Резюме.....  | 253        |
| <i>Список литературы</i> .....   | 254        |
| <b>Глава 7. Теория и практика преодоления стресса и выгорания. ...</b>     | <b>255</b> |
| Общие рецепты избавления от стресса.....                                   | 255        |
| Снижение стресса путем изменения отношения к ситуации....                  | 257        |
| <i>Список литературы</i> .....   | 258        |
| Что полезно знать о ресурсах преодоления стресса.....                      | 258        |

|   |            |
|---|------------|
| Ресурсные концепции стресса и преодоления выгорания.....  | 258        |
| Ресурсы и их классификация.....   | 259        |
| Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания....   | 261        |
| Модели и стратегии преодолевающего поведения как<br>ресурс стрессоустойчивости.....                   | 263        |
| Классификации типов ресурсов преодоления.....   | 264        |
| Теория сохранения ресурсов (COR-теория) и выгорание.....  | 267        |
| Личностные, поведенческие и социальные ресурсы<br>и их взаимодействие с выгоранием.....               | 270        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 272        |
| Приумножайте свои ресурсы стрессоустойчивости.....  | 273        |
| Навыки психической саморегуляции как внутренний ресурс...   | 273        |
| Примеры психотехник для тех, кто заботится о своих<br>ресурсах.....                                   | 275        |
| Освободитесь от иррациональных убеждений.....   | 286        |
| Развивайте позитивное мышление.....   | 288        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 292        |
| Совершенствуйте модели поведения и стиль жизни.....   | 292        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 297        |
| В поисках ресурсов профилактики и преодоления выгорания.....  | 298        |
| Можно ли «возродиться из пепла»?.....   | 315        |
| Технология «самообновления».....  | 317        |
| Технология «накопления ресурсов для самообновления».....  | 318        |
| Резюме.....   | 322        |
| <i>Список литературы</i> .....  | 323        |
| <b>Заключение</b> .....   | <b>324</b> |
| <b>Рекомендуемая литература</b> .....   | <b>330</b> |
| <b>Новые издания по дисциплине «Психология управления<br/>персоналом» и смежным дисциплинам</b> ..... | <b>333</b> |
| <b>Глоссарий</b> .....  | <b>335</b> |