|  |
| --- |
| Приложение 11  Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (по В.В. Бойко)  Опросник личностный, предназначенный для диагностики такого психологического феномена как «синдром эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов.  По мнению автора, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.  Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение». Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности. Ниже приводится перечень выявляемых симптомов на разных стадиях развития «эмоционального выгорания».  «Напряжение».   * Переживание психотравмирующих обстоятельств; * Неудовлетворенность собой; * «Загнанность в клетку»; * Тревога и депрессия.    «Резистенция».   * Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование; * Эмоционально-нравственная дезориентация; * Расширение сферы экономии эмоций; * Редукция профессиональных обязанностей.   «Истощение».   * Эмоциональный дефицит; * Эмоциональная отстраненность; * Личностная отстраненность (деперсонализация); * Психосоматические и психовегетативные нарушения.   **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 удается 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.