

Диагностика уровня эмоционального выгорания

«ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!»

Диагностическая методика выявляет степень профессионального выгорания. Может использоваться как для самодиагностики, так и при профессиональной работе с клиентами.

Инструкция к выполнению. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Обратите внимание: если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности — пациенты, клиенты, зрители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

№	Вопросы
1	Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня 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 два-три) 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 то, чего 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 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 партнеру внимания 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 меня и т.п.
29	Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или уделять ему меньше внимания
30	В общении на работе я придерживаюсь принципа «не делая 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 быть более отзывчивым к партнеру, 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	Последнее время (или 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 учитываю особенности деловых партнеров хуже, чем обычно
43	Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми
44	Я обычно проявляю интерес к личности партнера не только в связи с работой
45	Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении
46	Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами без души
47	По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им плохого
48	После общения с неприятными партнерами у меня ухудшается физическое или психическое самочувствие
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 мне 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	Состояние, 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) в 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 на профессионала — обзлила, сделала нервным, притупила эмоции
84	Работа с людьми явно подрывает мое здоровье

КЛЮЧ

«Напряжение»

Переживание психотравмирующих обстоятельств:

+1 (2), +13 (3), +25 (2), -37 (3), +49 (10), +61 (5), -73 (5)

Неудовлетворенность собой:

—2 (3), +14 (2), +26 (2), -38 (10), -50 (5), +62 (5), +74 (3)

«Загнанность в клетку»:

+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), -75 (5)

Тревога и депрессия:

+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)

«Резистенция»

Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование:

+5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)

Эмоционально-нравственная дезориентация:

+6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5)

Расширение сферы экономии эмоций:

+7 (2), +19 (10), -31 (20), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79(5)

Редукция профессиональных обязанностей:

+8 (5), +20 (5), +32 (2), — 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)

«Истощение»

Эмоциональный дефицит:

+9 (3), +21 (2), +33(5), — 45 (5), +57 (3), — 69 (10), +81 (2)

Эмоциональная отстраненность:

+10 (2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

Личностная отстраненность (деперсонализация):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5),+72(2), +83(10)

Психосоматические и психовегетативные нарушения:

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:

1. Определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов выгорания с учетом коэффициента, указанного в скобках. Так, например, по первому симптому (переживание психотравмирующих обстоятельств) положительный ответ на вопрос № 13 оценивается в 3 балла, а отрицательный ответ на вопрос № 73 оценивается в 5 баллов и т.д. Количество баллов суммируется и определяется количественный показатель выраженности симптома.

2. Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования выгорания.

3. Находится итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания — сумма показателей всех 12 симптомов.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Методика дает подробную картину синдрома профессионального 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 — несложившийся симптом;

10–15 баллов — складывающийся симптом;

16–19 баллов — сложившийся симптом;

20 и более баллов — симптомы с такими показателями относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» или «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо измеряемые в них явления существенно различны: это 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.