**Диагностика эмоционального выгорания. 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 идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете. 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 наедине, 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 не приятен, 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. 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. По 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) в общении с домашними н 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 тратил 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 данных. Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - оказывается 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 доказательный для симптома.  
  
В соответствии с "ключом" осуществляются следующие подсчеты 1) определяется сумма баллов раздельно для каждого из 12 симптомов "выгорания", 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования "выгорания", 3) находится итоговый показатель синдрома "эмоционального выгорания" - сумма показателей всех 12-ти 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 эмоций: +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(5), +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)  
  
Интерпретация результатов. 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, не правомерно, 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.