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

*Инструкция.* Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия - «Heт».

Текст опросника

* 1. Организационные недостатки на paботе 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 or моего настроения - хорошего или плохого.
  6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнера.
  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 мне 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 я сделать все как надо, не сократят ли и т. д.
  29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
  30. В общении не 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 oт 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 на 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 приятных и неприятных.
  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.

* 1. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем

настроении.

* 1. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без

души.

* 1. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им

чего-нибудь плохого.

* 1. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение психического и физического самочувствия.
  2. На работе я испытываю постоянные физические и психические перегрузки.
  3. Успехи в работе вдохновляют меня.
  4. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.
  5. Я потерял покой из-за работы.
  6. На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров.
  7. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
  8. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
  9. Я часто работаю через силу.
  10. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
  11. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
  12. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
  13. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
  14. Контингент партеров, с которыми я работаю, очень трудный.
  15. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю
  16. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив
  17. 64 Я в отчаянии оттого, что на работе *у* меня серьезные проблемы.
  18. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною.
  19. Я осуждаю партеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
  20. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
  21. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
  22. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
  23. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий меня от чужих страданий, и отрицательных эмоций.
  24. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
  25. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
  26. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
  27. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я -достигаю в силу обстоятельств.
  28. Моя карьера сложилась удачно.
  29. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
  30. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
  31. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
  32. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
  33. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
  34. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
  35. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.
  36. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
  37. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка и интерпретация данных

1. Определите сумму баллов, раздельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе «Б». Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное

количество баллов равно 30.

1. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.
2. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

*Ключ*

НАПРЯЖЕНИЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | | | | | | | | | | | | | |
| № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б |
| 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 избирательное эмоциональное реагирование | | | | | | | | | | | | | |
| № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б |
| 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- | 2 | 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 | | | | | | | | | | | | | |
| № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б |
| 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+ | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоциональною выгорания». Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9 баллов и меньше - не сложившийся симптом, 10-15 баллов - складывающийся симптом, 16 и более - сложившийся симптом.

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

.В каждой стадии стресса возможна оценка от 0 до 100 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как 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, несколько каждая 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.

При интерпретации результатов можно рассмотреть 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, 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.