

Диагностика эмоционального выгорания

(К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой)

Инструкция к тесту:

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. СЭВ - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

Данный опросник позволяет определить у Вас степень выраженности профессионального выгорания по трем шкалам. Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у Вас выражены различные стороны «выгорания». Общее количество баллов говорит о тяжести «выгорания»

Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Текст:

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

2. После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

8. Я чувствую угнетенность и апатию.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

9. Я уверен, что моя работа нужна людям.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

13. Моя работа все больше меня разочаровывает.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

14. Мне кажется, что я слишком много работаю.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

18. Во время работы я чувствую приятное оживление.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.

никогда
очень редко
иногда
часто
очень часто
каждый день

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.

никогда
очень редко
иногда
часто
очень часто
каждый день

22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

никогда
очень редко
иногда
часто
очень часто
каждый день

Обработка результатов теста:

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

«никогда» – 0 баллов;

«очень редко» – 1 балл;

«иногда» – 3 балла;

«часто» – 4 балла;

«очень часто» – 5 баллов;

«каждый день» – 6 баллов.

Ключ к тесту:

Опросник имеет три шкалы:

1. «Эмоциональное истощение» (9 утверждений) – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов – 54).
2. «Деперсонализация» (5 утверждений) – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).
3. «Редукция личных достижений» (8 утверждений).– ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Эмоциональное истощение проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом.

Деперсонализация проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам и пациентам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.

Редукция профессиональных достижений проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, в лимитировании своей вовлеченности в профессию за счет перекладывания обязанностей и ответственности на других людей, к изоляции от окружающих,

отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.