**СОДЕРЖАНИЕ**

История вопроса 3

Что это за синдром, почему он возникает. Специфика профессий типа «человек-человек» 3

Модели изучения психического «выгорания» 4

Стадии «профессионального выгорания»5

Производственный стресс и синдром «выгорания 5

Способы выхода 8

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В.Бойко) 9

Список используемой литературы15

**История вопроса.**

По данным исследований американского Национального института проблем здоровья и профессиональной безопасности (NIOSH), в настоящее время более 35 млн человек во всем мире, и среди них 5 млн американцев, страдают клинической формой синдрома хронической усталости. Это заболевание было открыто в начале 1950-х годов и долгое время считалось неисследованной формой вирусной инфекции.

В 1970-х — начале 80-х годов некоторые медики обратили внимание на необъяснимую социальную избирательность нового "вируса": до 75% заболевших относились к так называемым "белым воротничкам" или являлись членами семей этих людей. В большей степени заболеванию оказались подвержены представители творческих и "хэлперских" (связанных с обслуживанием клиентов) профессий, а также руководители компаний. Хотя на тот момент ученые не пришли к единому мнению о природе и происхождении Синдрома хронической усталости, ими была установлена прямая связь между стрессами на работе, профессиональными перегрузками и ростом числа больных.

Понятие "выгорание" впервые было использовано в середине 1970-х годов американским психиатром Г. Фройденбергером для характеристики психологического состояния специалистов, интенсивно и тесно общающихся с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

В 1982 году Кристина Маслач вместе с коллегами разработала научный подход к изучению проблемы профессионального выгорания. В результате был создан инструмент измерения феномена выгорания — тестовая методика Maslach Burnout Inventory [MBI]. Именно шкала измерений данной тестовой методики стала самым популярным инструментом измерения степени выгорания в эмпирических исследованиях. Процесс выгорания характеризуют три понятия — эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм) и снижение профессиональной эффективности (редукция профессиональных качеств).

На данный момент в Америке, Европе издано большое количество литературы, проведено огромное число исследований по изучению феномена профессионального выгорания у медицинских работников, педагогов, спортсменов, руководителей крупных компаний, а также у специалистов творческих профессий или профессий непосредственно связанных с обслуживанием клиентов.

**Что это за синдром, почему он возникает. Специфика профессий типа «человек-человек».**

Профессиональное выгорание — это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие воздействия продолжительных профессиональных стрессоров средней интенсивности. Исследованиями подтверждено, что больше всего от профессионального выгорания страдают представители так называемых интеллектуально-коммуникативных профессий — руководители, продавцы, консультанты, агенты, преподаватели, врачи, журналисты, специалисты различных социальных служб, чья работа связанна с большими нервно-психическими нагрузками.

Действительно, условия работы этих специалистов далеко не комфортные. Здесь имеются в виду не только физиологические факторы, связанные с условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на зрительный, слуховой и голосовой аппараты и т.д. Речь идет прежде всего о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время «в форме», невозможность выбора учащихся или клиентов, отсутствие эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение рабочего дня и т.д.

При такой работе день за днем уровень напряженности может накапливаться. Возможными проявлениями напряженности являются: возбуждение, повышенная раздражительность, беспокойство, мышечное напряжение, зажимы в различных частях тела, учащение дыхания, сердцебиения, повышенная утомляемость. Хотя могут быть и другие индивидуальные ее проявления.

При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защитить себя. Это проявляется в неосознаваемом или осознаваемом желании как бы уменьшить или формализовать время взаимодействия с учащимися, клиентами.

В настоящее время установлено, что синдрому профессионального выгорания наиболее подвержены специалисты, вынужденные по роду своей деятельности осуществлять многочисленные и интенсивные контакты с другими людьми (работники социальной сферы — педагоги, психологи, врачи, юристы и работники органов милиции, менеджеры и руководители различных уровней и др.).

Как показывает наш опыт, признаки синдрома могут развиваться быстрее у специалистов службы занятости, милиции, системы здравоохранения, социального обеспечения — то есть всех тех, кто имеет дело с клиентами, находящимися в негативном эмоциональном состоянии, имеющими различные физические и психические дефекты (безработные, мигранты, люди с тяжелыми или хроническими заболеваниями, инвалиды, преступники). У педагогов, которые работают с детьми, этот синдром обычно развивается медленнее.

**Модели изучения психического «выгорания».**

В настоящее время хорошо известны **3 модели** «психического выгорания» и соответственные им методы его оценки. Согласно первой, одномерной, модели, «выгорание» - это состояние физического, психологического и прежде всего эмоционального истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях общения. Данная трактовка близка пониманию «выгорания» как синдрома «хронической усталости». В противоположность другим подходам сторонники одномерного подхода не приписывают «выгорание» определенным группам.

Вторая модель принадлежит голландским исследователям. Они рассматривают «выгорание» как двухмерный конструкт, состоящий из эмоционального истощения и деперсонализации. Последняя проявляется в ухудшенном отношении к другим, а иногда и к себе лично.

Наиболее интенсивно синдром «burnout» начал изучаться после публикации работ Кристины Маслач (1976). Издание в 1986 году опросника «Maslach Burnout Inventory» (MBI), позволившего стандартизировать проводимые исследования, привело к тому, что изучение проблемы выгорания приобрело на Западе практически массовый характер.

В MBI синдром психического выгорания рассматривается как трехмерная конструкция, включающая в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений.

Эмоциональное истощение выступает, по мнению многих исследователей, как основная составляющая «профессионального выгорания» и проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему или эмоциональном перенасыщении; в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии.

Деперсонализация проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, подчиненным, ученикам).

Редуцирование личных достижений проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, снижении значимости собственных достижений, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в редуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности или отстранении («уходе») от обязанностей по отношению к другим.

В настоящее время нет единого взгляда на структуру синдрома burnout, но несмотря на различия в подходах к его изучению, можно заключить, что он представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затрудненных или напряженных отношений в системе человек–человек. Последствия «выгорания» могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационно-установочных) изменениях личности То и другое имеет непосредственное значение для социального и психосоматического здоровья личности.

**Стадии «профессионального выгорания».**

Автор занимается проблемой изучения и профилактики профессионального выгорания около десяти лет, работает с педагогами и руководителями образования, специалистами службы занятости, системы социального обеспечения и здравоохранения.

Обобщение данных, а также результатов исследования деятельности вышеуказанных специалистов позволило выделить **три основные стадии синдрома**.

**Первая стадия** — на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, говоря бытовым языком, провалы в памяти (например, внесена нужная запись или нет в документацию, задан ли планируемый вопрос, какой получен ответ), сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т.д. Обычно на эти первоначальные симптомы мало кто обращает внимание, называя это в шутку «девичьей памятью» или «склерозом». В зависимости от характера деятельности, величины нервно-психических нагрузок и личностных особенностей специалиста первая стадия может формироваться в течение трех–пяти лет.

На **второй стадии** наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями): «не хочется видеть» тех, с кем специалист общается по роду деятельности (школьников, больных, клиентов), «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мертвый сон, без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний); повышенная раздражительность, человек «заводится», как говорят, с полоборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал. Время формирования данной стадии в среднем от пяти до пятнадцати лет.

**Третья стадия** — собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, отупение, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению. На этой стадии ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми. Стадия может формироваться от десяти до двадцати лет.

**Производственный стресс и синдром «выгорания».**

Производственный (профессиональный) стресс — это многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную рабочую ситуацию. Развитие стресс-реакций возможно даже в прогрессивных и хорошо управляемых организациях, так как обусловлено не только структурно-организационными особенностями, но и характером работы, личностными особенностями сотрудников, их межличностными взаимодействиями. Производственный стресс влияет на продуктивность работников, финансовую эффективность, стабильность и конкурентоспособность всей организации в целом.

В наши дни проблемы управления производственными стрессами становятся наиболее актуальными из-за быстро изменяющихся социально-экономических и политических ситуаций, увеличения нервно-психических и информационных нагрузок, диверсификации производства, постоянного роста конкурентности и борьбы за рынки сбыта. В психологии и физиологии труда выявлено и изучено большое количество «производственных» стресс-факторов:

* физические факторы (вибрация, шум, загрязненная атмосфера);
* физиологические (сменный график, отсутствие режима питания);
* социально-психологические (конфликт ролей и ролевая неопределенность, перегрузка или недогрузка работников, неотлаженность информационных потоков, межличностные конфликты, высокая ответственность, дефицит времени);
* структурно-организационные факторы («организационный стресс»).

Работа в стрессогенной обстановке, согласно концепции Селье, всегда приводит к мобилизации внутренних ресурсов и может вызывать как острые нарушения, так и проявляться в виде отсроченных последствий. На основе обобщения имевшихся статистических данных по заболеваемости и смертности в результате воздействия психо-социальных факторов, Бренерр (1981) сделал вывод, что на протяжении первых трех лет воздействия стресс-фактора возрастает число острых состояний и реакций (психозы, инфаркты), а затем начинают преобладать хронические болезни: ишемическая болезнь сердца, депрессия, болезни почек, иммунологические заболевания и др. Количество стресс-реакций возрастает, благодаря действию «принципа ускорения», когда уже развившаяся стресс-реакция приводит к изменениям в жизни и новым стрессам, и «принципа заразительности», особенно выраженного в производственных коллективах.

Синдром психического «выгорания» рассматривается многими авторами как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к рабочему месту или профессиональным обязанностям. При этом основным предрасполагающим фактором «выгорания» является продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях напряженных межличностных отношений. В связи с этим большинство авторов склоняется к мнению, что синдром «выгорания» наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий — профессий системы «человек—человек»: врачи, медицинский персонал, учителя, консультирующие психологи, психиатры, психотерапевты, представители различных сервисных профессий, а также все категории руководителей-менеджеров. В контексте профессиональной деятельности негативные последствия межличностных рабочих коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание». Имеются основания считать, что «выгорание» имеет прямое отношение к сохранению здоровья, психической устойчивости, надежности и профессиональному долголетию специалистов, имеющих длительные межличностные коммуникации.

Симптомы личностного выгорания:

* Физические
* Усталость
* Чувство истощения
* Восприимчивость к изменениям показателей внешней среды
* Астенизация
* Частые головные боли
* Расстройства желудочно-кишечного тракта
* Избыток или недостаток веса
* Одышка
* Бессонница

Поведенческие и психологические:

* Работа становится все тяжелее и тяжелее, а способность выполнять ее - все меньше и меньше
* Рано приходит на работу и остается надолго
* Поздно появляется на работе, и рано уходит
* Берет работу домой
* Испытывает неопределенное чувство, будто что-то не так (чувство неосознанного беспокойства)
* Чувство скуки
* Снижение уровня энтузиазма
* Чувство обиды
* Чувство разочарования
* Неуверенность
* Чувство вины
* Чувство невостребованности
* Легко возникающее чувство гнева
* Раздражительность
* Обращает внимание на детали
* Подозрительность
* Чувство всемогущества (власть над судьбой пациента)
* Ригидность
* Неспособность принимать решения
* Дистанцирование от пациентов и стремление к дистанцированию от коллег
* Повышенное чувство ответственности за пациентов
* Растущее избегание
* Общая негативная установка на жизненные перспективы
* Злоупотребления алкоголем и (или) наркотиками

Согласно результатам исследований, у руководителей чаше, чем у представителей других профессий встречается выгорание. Объяснить такое положение дел просто. Управленец делает огромное количество такой работы, которая лично ему не нужна. Т.е. он многое выполняет потому, что он должен это делать. И чем выше его статус, тем больше ограничений такого рода. Высокий статус связан с чудовищным количеством регламентов. Руководитель оказывается заложником огромного количества ожиданий от него окружения, подчиненных, партнеров, клиентов и у него возникает колоссальное рассогласование между тем, что он хочет, и между тем, что он делает.

Поэтому необходимо определить, что для человека важнее в его работе: процесс или результат? Если человек не забывает, не умаляет значения процесса достижения результата, получает удовольствие от работы, то выгорание, по крайней мере, отсрочено. Если же он ненавидит сам процесс, ему важен только результат, то это первый серьезный звоночек к тому, что выгорание неизбежно.

К какого рода испытаниям он себя готовит, сколь долгосрочные и реализуемые цели ставит перед собой? Если человек себе говорит: "Попробую-ка я создать бизнес", то в этом случае выгорание не за горами. Цель достигается быстро, и человека больше не увлекает эта задача. Другое дело, когда он себе говорит: "А до какой степени я способен заниматься этим делом? " Это более пролонгированный вариант, но когда человек степень для себя определил и достиг желаемого, смысл деятельности уходит. Если он подневольно заставляет себя дальше этим заниматься, происходит выгорание. Профессиональное выгорание не грозит людям, которые чувствуют органичную потребность заниматься бизнесом, а эта органичность связана с тем, что они самореализуются в работе.

Что для него является мерилом профессиональных успехов? Все ли упирается в деньги или еще важно, как их зарабатывать, только ли дело касается его статуса или человек щепетильно относится к тому, а какой реально вклад в развитие бизнеса, в развитие отрасли он делает. До определенного момента состоятельности предпринимателя - эти вещи не принимаются им во внимание.

**Способы выхода.**

Первый шаг к преодолению выгорания - разобраться с самим собой, понять не только свои цели и представить образ будущего, а ответить себе на вопрос, в чем смысл того, что вы сейчас делаете, зачем вы это делаете. Допустим, вы стремитесь к процветанию своей компании - это цель. А смысл - зачем вы это делаете, зачем вам процветание компании. Если поднадоевший бизнес тянется ради того, чтобы обеспечить благосостояние семьи, то это прямой путь к выгоранию. Личностного, своего смысла в этом мало, он заменен смыслами других людей. Вы играете социально одобряемую роль кормильца семьи, но своя жизнь, свои интересы уходят, для них не находится ни места, ни времени. Это тюрьма, а в тюрьме жить нельзя.

Самый распространенный способ справиться с ситуацией - попробовать подняться над ситуацией, изменить свой угол зрения, посмотреть на свое положение и работу с более глобальной точки зрения.

Например, один из физиков-ядерщиков, продолжающий работать в этой области, несмотря на то, что отрасль утратила прикладное значение для государства, бессмысленность своей работы объяснил тем, что на самом деле это промысел божий, который позволил человечеству остановиться на какой-то грани, за которой была его гибель. Такое изменение точки зрения позволяет продолжать заниматься делом, смысл которого утрачен. Т.е. одно дело посмотреть на ядерную физику с точки зрения определенного политического режима, другое - с глобальной точки зрения, жизни на Земле в целом. Так часто поступают люди, которые находят выход, т.е. они просто придумывают иное смысловое оправдание, создают иную систему ценностей.

Другой способ - уход в область, которая лежит рядом. Когда прежние знания, умения, навыки находят новое применение. Человек делает так называемую горизонтальную карьеру. Например, Березовский. Та страстность, с которой он стремится делать политику, говорит о том, что произошло разочарование в одной деятельности, в другой, не увлекает больше ни одна из них, а политика - новая неосвоенная область, в которой играть интересно. Человек пытается найти для себя новые смыслы в новой деятельности. На макроуровне ищет применение своим знаниям, умениям, навыкам.

Третий способ - не оставляя данного бизнеса, сделать его инструментом для достижения более глобальных целей. Например, Сорос. Он выделяет такие виды деятельности, которые он может поддержать, но при этом пытается выступать в роли эксперта, определяющего наиболее значимые и приоритетные компании в развитии интеллектуальной и индустриальной составляющих цивилизации. И таким образом пытается заставить свой капитал работать на созидательную деятельность иного рода, глобального масштаба.

Четвертый способ, который часто применяется, заключается в том, что человек, оставаясь в той же ситуации, начинает делать акценты не на том, что он уже хорошо знает, умеет, освоил, а на том, что является для него проблемой. Так обретается новый смысл в старой профессии, а ее превращение в инструмент саморазвития становится профилактикой выгорания. Например, врач-стоматолог, должен действовать по определенным стандартам. И чтобы не погрязнуть в рутине, он начинает находить в своей работе какие-то зацепки, которые развивают его коммуникативные навыки. Он учится так вести себя с пациентом, чтобы помочь ему преодолеть страх, боль, нащупывает такие тонкие механизмы, которые позволяют ему снять у пациента напряжение. Врач каждый раз с удовольствием идет на работу, потому что каждый раз он находит определенный новый прием. Для руководителя частной компании - это может быть шлифовка мастерства управления. Он пытается понять, а что же такое механизм управления, какие они бывают. Для этого человек начинает активно читать, узнает, какие методы можно применить здесь, в данной ситуации, постепенно переходит к внедрению новых методов на практике.

Если с ходу проблемных мест не обнаруживается, и человек пребывает в иллюзии, что он все познал и всего уже достиг, то стоит начать проводить ревизию рамок (оценить адекватность набора стереотипов, устоявшихся мнений по одному и тому же вопросу). В ее ходе надо попытаться установить разницу между миром, в котором он работал, и тем способом рассуждения о мире, способом анализировать мир, которым он пользовался. При таком анализе наверняка обнаружится, что те знания, умения и навыки, которыми он пользовался, не покрывают ситуацию его профессиональной деятельности. И тут появляется особый вкус к мастерству.

И хотя универсального рецепта исцеления от профессионального выгорания не существует, все же эта проблема решаема, если ею целенаправленно заниматься. Каждому человеку время от времени необходимо остановиться, оглянуться вокруг, побыть наедине с самим собой, подумать, откуда и куда он идет, с какой скоростью и с какими попутчиками, а главное - зачем, с какой целью?

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

Во время работы по профессии типа «человек-человек» сотрудник находится далеко не в комфортных условиях. Здесь имеются в виду не только физиологические факторы, связанные с нездоровыми условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на слуховой и голосовой аппарат и т. д. Прежде всего, речь идет о психологических и организационных трудностях, связанных со спецификой данного типа профессий, а именно: необходимость постоянно «быть в форме», невозможность эмоциональной разрядки, неравномерность временной занятости, и т. д. Все они могут привести к «эмоциональному выгоранию»

По мнению автора методики (В. В. Бойко), эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой стереотип эмоционального, чаще всего профессионального проведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В го же время могут возникать и дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Под термином «партнер» понимается субъект профессиональной деятельности. В педагогической деятельности это учащиеся.

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фаза стресса | № | СИМПТОМ |
| НАПРЯЖЕНИЕ | 1 | Переживание психотравмирующих обстоятельств |
| 2 | Неудовлетворенность собой |
| 3 | «Загнанность в клетку» |
| 4 | Тревога и депрессия |
| РЕЗИСТЕНЦИЯ | 1 | Неадекватное эмоциональное реагирование |
| 2 | Эмоционально-нравственная дезориентация |
| 3 | Расширение сферы экономии эмоций |
| 4 | Редукция профессиональных обязанностей |
| ИСТОЩЕНИЕ | 1 | Эмоциональный дефицит |
| 2 | Эмоциональная отстраненность |
| 3 | Личностная отстраненность (деперсонализация) |
| 4 | Психосоматические и психовегетативные нарушения |

*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.
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 психического и физического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические и психические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров.
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее 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 партеров, с которыми 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. 64 Я в отчаянии оттого, что на работе *у* меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною.
66. Я осуждаю партеров, 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 меня 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 профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. 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.

2. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

3. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

Лист обработки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фаза стресса | № | Симптом | Значение |
|  | 1 | Переживание психотравмирующих обстоятельств |  |
| Напряжение | 2 | Неудовлетворенность собой |  |
|  | 3 | «Загнанность в клетку» |  |
|  | 4 | Тревога и депрессия |  |
|  | 1 | Неадекватное эмоциональное реагирование |  |
| Резистенция | 2 | Эмоционально-нравственная дезориентация |  |
|  | 3 | Расширение сферы экономии эмоций |  |
|  | 4 | Редукция профессиональных обязанностей |  |
|  | 1 | Эмоциональный дефицит |  |
| Истощение | 2 | Эмоциональная отстраненность |  |
|  | 3 | Личностная отстраненность (деперсонализация) |  |
|  | 4 | Психосоматические и психовегетативные нарушения |  |

*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.

**Список используемой литературы***:*

1. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности/ред. Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Снеткова В.М., СПб., «Речь», 2003
2. Журнал Стоматолог №7 200215.01.2003/Психическое «выгорание**», Н. Е. Водопьянова**
3. Журнал Персонал/ 26.01.2004 Профессиональное "выгорание" руководителей?
4. "ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ: БЕСПОКОЙСТВО ЗА РАБОТНИКОВ И БОССОВ РАСТЕТ" (ИНТЕРВЬЮ С CARY CHERNISS, экспертом по профессиональным стрессам)
5. Интернет-ресурсы.