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

Методика В.В. Бойко позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. Ниже даны подробные описания каждой из фаз и симптомов.

  I Фаза напряжения - является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Состоит из следующих симптомов:

1.      Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».

Проявляется как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2.      Симптом неудовлетворенности собой.

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя.

3.      Симптомы «загнанности в клетку».

Возникают не во всех случаях, хотя являются логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства давят, и мы ничего не можем изменить, к нам приходит чувство беспомощности. Мы пытаемся что-либо сделать, сосредотачиваем все свои возможности – психические ресурсы: [мышление](http://www.koob.ru/superlearning/), установки, смыслы, планы, цели. И если не находим выхода, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

4.      Симптом «тревоги и депрессии».

Симптом «загнанности в клетку» может перейти в тревожно-депрессивную симптоматику. Профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы. Этот симптом является крайней точкой в формировании

I фазы «напряжения» при развитии эмоционального выгорания.

IIФаза «резистенции» - вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления напряжения. Человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств. Формирование защиты на этапе сопротивления происходит на фоне следующих явлений:

1.      Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования».

Несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями:

-       экономичное проявление эмоций и

-       неадекватное избирательное эмоциональное реагирование

В первом случае речь идет о полезном навыке взаимодействия с деловыми партнерами - подключать эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. При необходимости профессионал способен отнестись к подопечному или клиенту более эмоционально, с искренним сочувствием. Такой режим общения свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

   Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание подопечному, партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояние и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или наблюдатель фиксирует иное – эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

  Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование интерпретируется  партнерами как неуважение к их личности, т.е. переходит в плоскость нравственности.

2.      Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации».

Он является логическим продолжением неадекватного реагирования в отношениях с деловым партнером. Профессионал не только осознает, что не проявляет должного эмоционального отношения к своему подопечному, он еще и оправдывается: «таким людям нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться», «она еще и на шею сядет» и т.п.

   Подобные мысли и оценки говорят о том, что нравственные чувства социального работника остаются в стороне. Врач, социальный работник, учитель не имеет морального права делить подопечных на «хороших» и «плохих», на достойных и недостойных уважения. Истинный профессионализм – безоценочное отношение к людям, уважение к личности, какой бы она ни была, и выполнение своего профессионального долга.

3.      Симптом «расширения сферы экономии эмоций».

Симптомы эмоционального  выгорания проявляются вне профессиональной деятельности – дома, в общении с приятелями, знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, что вам не хочется общаться даже с близкими. На работе вы еще держитесь, а дома замыкаетесь или вообще «рычите» на супруга и детей. Кстати, именно домашние часто становятся «жертвой» эмоционального выгорания.

4.      Симптом «редукции профессиональных обязанностей».

Проявляется в попытке облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Подопечных обделяют элементарным вниманием.

IIIФаза истощения - характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Симптом «эмоционального дефицита».К  профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он не может помогать своим клиентам, подопечным. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать. О том, что это ничто иное как эмоциональное выгорание, свидетельствует прошлое: раньше таких ощущений  не было, и личность переживает их появление. Появляется раздражительность, обиды, резкость, грубость.

Симптом «эмоциональной отстраненности». Человек постепенно научается работать как бездушный автомат. Он почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

   Реагирование без чувств и эмоций - наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения.

   Подопечный может быть глубоко травмирован проявленным к нему безразличием. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «наплевать на вас».

Симптом личностной отстраненности, или деперсонализации.Проявляется не только на работе, но и вне сферы профессиональной деятельности.

Метастазы «выгорания» проникают в систему ценностей личности. Возникает антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: «ненавижу…», «презираю…», «взять бы автомат и всех…». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана профессиональная работа с людьми.

4.     Симптом «психосоматических и психовегетативных» нарушений

    Если с нравственностью у человека все нормально, он не может себе позволить «плевать» на людей, а «выгорание» продолжает нарастать – могут происходить отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о трудных больных, подопечных  вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

 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 по-одному суждения и ставьте в бланке ответов «+», если Вы согласны с данным утверждением и «-», если 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 неприятен, 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) 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 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 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 ДАННЫХ

 Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается 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 показательный 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",

"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), 71 (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".

Определение выраженности симптомов.

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.

Определение сформированности фаз развития стресса.

В каждой из фаз 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"](https://www.b17.ru/article/4204/)не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.