

Методические рекомендации для руководителей

Определение психического выгорания (А.А.Рукавишников)

Шкалы: психоэмоциональное истощение, личностное отдаление, профессиональная мотивация, психическое выгорание

Назначение теста

Данная методика нацелена на интегральную диагностику психического «выгорания», включающую различные подструктуры личности.

Инструкция к тесту

Вам предлагается ответить на ряд утверждений, касающихся чувств, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте высказывания и решите, испытывали ли вы нечто подобное. Если у вас никогда не возникало подобного чувства, поставьте галочку или крестик в бланке ответов в колонке «никогда» напротив порядкового номера утверждения. Если у вас подобное чувство присутствует постоянно, то поставьте галочку или крестик в бланке ответов в колонке «обычно», а также в соответствии с ответами 'редко', и «часто». Отвечайте как можно быстрее. Постарайтесь долго не задумываться над выбором ответа.

Тест

1. Я легко раздражаюсь.
2. Думаю, что работаю лишь потому, что надо где-то работать.
3. Меня беспокоит, что думают коллеги о моей работе.
4. Я чувствую, что у меня нет никаких эмоциональных сил вникать в чужие проблемы.
5. Меня мучает бессонница.
6. Думаю, что если бы представилась удачная возможность, я бы сменил место работы.
7. Я работаю с большим напряжением.
8. Моя работа приносит мне удовлетворение.

9. Чувствую, что работа с людьми изматывает меня.
10. Думаю, что моя работа важна.
11. Я устаю от человеческих проблем, с решением которых сталкиваюсь на работе.
12. Я доволен профессией, которую выбрал.
13. Непонятливость моих коллег или учеников раздражает меня.
14. Я эмоционально устаю на работе.
15. Думаю, что не ошибся в выборе своей профессии.
16. Я чувствую себя опустошенным и разбитым после рабочего дня.
17. Чувствую, что получаю мало удовлетворения от достигнутых успехов на работе.
18. Мне трудно устанавливать или поддерживать тесные контакты с коллегами по работе.
19. Для меня важно преуспеть на работе.
20. Идя утром на работу, я чувствую себя свежим и отдохнувшим.
21. Мне кажется, что результаты моей работы не стоят затраченных мною усилий.
22. У меня не хватает времени на мою семью и личную жизнь.
23. Я полон оптимизма по отношению к своей работе.
24. Мне нравится моя работа.
25. Я устал все время стараться.
26. Меня утомляет участие в дискуссиях на профессиональные темы.
27. Мне кажется, что я изолирован от своих коллег по работе.

28. Я удовлетворен своим профессиональным выбором так же, как и в начале карьеры.
29. Я чувствую физическое напряжение, усталость.
30. Постепенно я начинаю испытывать безразличие к своим ученикам.
31. Работа эмоционально выматывает меня.
32. Я использую лекарства для улучшения самочувствия.
33. Меня интересуют результаты работы моих коллег.
34. Утром мне трудно вставать и идти на работу.
35. На работе меня преследует мысль: поскорее бы рабочий день закончился.
36. Нагрузка на работе практически невыносима.
37. Я ощущаю радость, помогая окружающим людям.
38. Я чувствую, что стал более безразличным к своей работе.
39. Случается, что у меня без особой причины начинает болеть голова или желудок.
40. Я прилагаю усилия, чтобы быть терпеливым с учениками.
41. Я люблю свою работу.
42. У меня возникает чувство, что глубоко внутри я эмоционально не защищен.
43. Меня раздражает поведение моих учеников.
44. Мне легко понять чувства окружающих по отношению ко мне.
45. Меня часто охватывает желание все бросить и уйти с рабочего места.
46. Я замечаю, что становлюсь более черствыми по отношению к людям.
47. Я чувствую эмоциональное напряжение.
48. Я совершенно не увлечен и даже не интересуюсь своей работой.

49. Я чувствую себя измотанным.
50. Я считаю, что своим трудом я приношу пользу людям.
51. Временами я сомневаюсь в своих способностях.
52. Я испытываю ко всему, что происходит вокруг, полную апатию.
53. Выполнение повседневных дел для меня – источник удовольствия и удовлетворения.
54. Я не вижу смысла в том, что делаю на работе.
55. Я чувствую удовлетворение от выбранной мной профессии.
56. Хочется «плюнуть» на все.
57. Я жалуюсь а здоровье без четко определенных симптомов.
58. Я доволен своим положением на работе и в обществе.
59. Мне понравилась бы работа, отнимающая мало времени и сил.
60. Я чувствую, что работа с людьми сказывается на моем физическом здоровье.
61. Я сомневаюсь в значимости своей работы.
62. Испытываю чувство энтузиазма по отношению к работе.
63. Я так устаю на работе, что не в состоянии выполнять свои повседневные домашние обязанности.
64. Считаю, что вполне компетентен в решении проблем, возникающих на работе.
65. Чувствую, что могу дать детям больше, чем даю.
66. Мне буквально приходится заставлять себя работать.
67. Присутствует ощущение, что я могу легко расстроиться, впасть в уныние.
68. Мне нравится отдавать работе все силы.

69. Я испытываю состояние внутреннего напряжения и раздражения.

70. Я стал с меньшим энтузиазмом относиться к своей работе.

71. Верю, что способен выполнить все, что задумано.

72. У меня нет желания глубоко вникать в проблемы моих учеников.

Обработка и интерпретация результатов теста

Данная методика включает три шкалы: психоэмоционального истощения (ПИ), личностного отдаления (ЛО) и профессиональной мотивации (ПМ). Для определения психического «выгорания» в пределах указанных шкал пользуются специальным ключом:

- **ПИ** – 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 утверждений).
- **ЛО** – 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 утверждения).
- **ПМ** – 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 утверждения)

Количественная оценка психического «выгорания» по каждой шкале осуществляется путем перевода ответов в трехбалльную систему («часто» – 3 балла, «обычно» – 2 балла, «редко» – 1 балл, «никогда» – 0 баллов) и суммарного подсчета баллов. Обработка производится по «сырому» баллу. Затем с помощью нормативной таблицы определяется уровень психического «выгорания» по каждой шкале.

Таблицы норм

Нормы для компонента «*психоэмоциональное истощение*» (ПИ)

Крайне низкие **Низкие значения** **Средние значения** **Высокие значения**
Крайне высокие

9 и ниже 10-20 21-39 40-49 50 и выше

Нормы для компонента «*личностное отдаление*» (ЛО)

**Крайне низкие Низкие значения Средние значения Высокие значения
Крайне высокие**

9 и ниже 16-10 17-31 32-40 41 и выше

Нормы для компонента «*профессиональная мотивация*» (ПМ)

**Крайне низкие Низкие значения Средние значения Высокие значения
Крайне высокие**

7 и ниже 8-12 13-24 25-31 32 и выше

Нормы для индекса психического «*выгорания*» (ИПв)

**Крайне низкие Низкие значения Средние значения Высокие значения
Крайне высокие**

31 и ниже 32-51 52-92 93-112 113 и выше

Содержательные характеристик шкал

Психоэмоциональное истощение – процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

Личностное отдаление – специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

Профессиональная мотивация – уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

Ниже приведены жизненные проявления ПВ на различных системных уровнях.

Жизненные проявления психического «выгорания» на системно-структурных уровнях

Шкалы ПВ	Проявления психического «выгорания» на уровнях:		
	Межличностном	Личностном	Мотивационном
ПИ	Психическое истощение. Раздражительность. Агрессивность. Повышенная чувствительность к оценкам других.	Низкая эмоциональная толерантность, тревожность.	Нежелание идти на работу. Желание скорее окончить рабочий день. Появление прогулов.
ЛО	Нежелание контактировать с людьми. Циничное, негативное отношение к людям.	Критичное отношение к окружающим и некритичность в оценке самого себя. Значимость своей правоты.	Снижение включенности в работу и дела других людей. Безразличие к своей карьере.
ПМ	Неудовлетворенность работой и отношениями в коллективе.	Заниженная самооценка, неудовлетворенность собой как профессионалом. Чувство низкой профессиональной эффективности и отдачи.	Снижение потребности в достижениях.

Методика «синдром выгорания»

Предлагаем 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя подобным образом. Если вам не свойственно описанное ощущение, в бланке ответов отметьте позицию 0 — «никогда». Если оно для вас характерно, укажите, насколько часто. Для этого напротив вопроса поставьте балл, который отвечает частоте возникновения того или иного чувства.

Бланк для ответов

	Утверждение	Баллы
--	-------------	-------

№ п/ п		Никогд	Очен	Редк	Иногд	Част	Очен	Всегд
		а	ь редко	о	а	о	ь часто	а
		0	1	2	3	4	5	6
1	Я чувствую себя эмоционально истощенной							
2	В конце рабочего дня я чувствую себя, как выжатый лимон							
3	Я чувствую себя уставшей, когда просыпаюсь утром и должна идти на работу							
4	Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги, но использую это в интересах дела							
5	Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами, как с предметами (без теплоты и симпатии к ним)							
6	Я чувствую себя энергичной, ощущаю эмоциональный подъем							
7	Я умею находить правильные решения в конфликтных ситуациях							
8	Я чувствую угнетенность и апатию							

9	Я могу положительно влиять на продуктивность работы моих коллег							
10	В последнее время я стала более черствой (нечувствительной) в отношениях с коллегами							
11	Как правило, те, с кем мне приходится работать, — неинтересные люди, которые, скорее, утомляют, нежели радуют меня							
12	У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление							
13	У меня все больше жизненных разочарований							
14	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многим вещам, которые радовали меня раньше							
15	Иногда мне действительно безразлично, что происходит с некоторыми из моих коллег							
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и от всех							

17	Я могу легко создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе							
18	Я легко общаюсь с людьми, независимо от их статуса и характера							
19	Я успеваю много сделать							
20	Я чувствую себя на пределе возможностей							
21	Я многого еще могу достичь в своей жизни							
22	Иногда коллеги перекладывают на меня часть своих проблем и обязанностей							

Обработка и интерпретация результатов

Определите, пожалуйста, сумму баллов по трем основным показателям:

Эмоциональное истощение — подсчитываются результаты по следующим вопросам: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Максимально возможная сумма — 54.

Деперсонализация — подсчитываются результаты по следующим вопросам: 5, 10, 11, 15, 22. Максимально возможная сумма — 30.

Редукция личностных достижений — подсчитываются результаты по следующим вопросам: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Максимально возможная сумма баллов — 48.

А теперь оцените свой уровень профессионального выгорания по следующей таблице:

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
------------	----------------	-----------------	-----------------

Эмоциональное истощение	0–16	17–26	27 и больше
Деперсонализация	0–6	7–12	13 и больше
Редукция личностных достижений	39 и больше	38–32	31–0