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 склады-ваются 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 Минске 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.

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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», 3) находится итоговый пока­затель синдрома «эмоционального выгорания» – сумма показателей всех 12-ти симптомов.

«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), +72(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». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. 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.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опро­са – осмысление показателей фаз развития стресса – «на­пряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них 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» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.