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

Опросник личностный, предназначенный для диагностики такого психологического феномена как «синдром эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов. Разработан В. В. Бойко.

По мнению автора, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет».

Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение».

Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности.

Ниже приводится перечень выявляемых симптомов на разных стадиях развития «эмоционального выгорания».

**«Напряжение».**

Переживание психотравмирующих обстоятельств;

Неудовлетворенность собой;

«Загнанность в клетку»;

Тревога и депрессия.

**«Резистенция».**

Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование;

Эмоционально-нравственная дезориентация;

Расширение сферы экономии эмоций;

Редукция профессиональных обязанностей.

**«Истощение».**

Эмоциональный дефицит;

Эмоциональная отстраненность;

Личностная отстраненность (деперсонализация);

Психосоматические и психовегетативные нарушения.

**Обработка данных.**

Разработчиком теста применена усложненная схема подсчетов результатов тестирования. Каждый вариант ответа предварительно был оценен экспертами тем или иным числом баллов, которые указывается в «ключе». Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от экспертов признак, наиболее показательный для данного симптома.

Существует трехступенчатая система получения показателей: количественный расчет выраженности отдельного симптома, суммирование показателей симптомов по каждой из фаз «выгорания», определение итогового показателя синдрома «эмоционального выгорания» как сумма показателей всех 12-ти симптомов. Интерпретация основывается на качественно-количественном анализе, который проводится путем сравнения результатов внутри каждой фазы. При этом важно выделить к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Таким образом, оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что, по мнению автора, не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1. Определяется сумма баллов раздельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», с учетом коэффициента указанного в скобках. Так, например, по первому симптому положительный ответ на вопрос №13 оценивается в 3 балла, а отрицательный ответ на вопрос №73 оценивается в 5 баллов и т.д., количество баллов суммируется и определяется количественный показатель выраженности симптома.

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.

**Ключи**

**«Напряжение»**

|  |  |
| --- | --- |
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | +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 эмоциональное избирательное реагирование | +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(20), +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 | +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(10) |
| Личностная отстраненность (деперсонализация) | +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10) |
| 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 -20 баллов - сложившийся симптом.
* 20 и более баллов - симптомы с такими показателями 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.

**Таблица итогового подсчета**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Полученный общий результат |
| Напряжение |  |
| Резистенция |  |
| Истощение |  |
| Общий показатель |  |

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.

В психодиагностическом заключении 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 обстановку в профессиональном коллективе, чтобы снизить нервное напряжение;
* какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

**«НАПРЯЖЕНИЕ»**

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: тенденция к воспоминаниям травмирующих ситуаций, нервозности, напряженности.
2. Неудовлетворенность собой: сниженная самооценка, ощущение беспомощности и недовольства собой.

3. «Загнанность в клетку: ощущение безвыходности, бесперспективности,  жизни

4. Тревога и депрессия: повышенная, часто беспочвенная тревога, подавленность, апатия, отсутствие интереса к жизни.

**«РЕЗИСТЕНЦИЯ»**

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реа­гирование: неадекватная экономия на эмоциях, ограниченная эмоциональная отдача за счет выборочного реагирования. Сторонние наблюдатели при этом обычно фиксируют эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: выражается в потребности в самооправдании, вытеснении из сознания неприятных фактов. Эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства.

3. Расширение сферы экономии эмоций: эмоциональное истощение, которое заставляет уходить от общения, замыкаться с целью восстановления душевных сил, экономии эмоциональных ресурсов.

4. Редукция обязанностей/профессиональных обязанностей: утрата  интереса к людям, формализация общения, отношений.

**«ИСТОЩЕНИЕ»**

1. Эмоциональный дефицит: человек не в состоянии входить в положение других людей, соучаствовать, сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, пробуждать, усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. При усилении симптома все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы дополняют симптом «эмоционального дефицита».

2. Эмоциональная отстраненность: Это реагирование без чувств и эмоций, в результате эмоциональной защиты. В некоторых сферах жизни человек становится похожим на робота.

3. Личностная отстраненность (деперсонализация):отмечается полная или частичная утрата интереса к людям. Люди тяготят своими потребностями, проблемами  неприятно их присутствие, сам факт их существования. Возникает защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: эмоциональная защита уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида, в том числе физиологическими. Возникают психосоматические расстройства.