СИНИМ ПЛАМЕНЕМ



В КОНЦЕ 2021 ГОДА ВЫСШАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ШКОЛА ИНИЦИИРОВАЛА СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТ «СТОП.ВЫГОРАНИЕ» (HTTPS://STOPVIGORANIE.RU/)



Автор:
Антон Николаевич Москвин, руководитель отдела обучения и развития персонала Высшей медицинской школы, руководитель проекта **СТОП.Выгорание**, психолог-консультант, специалист по разработке программ повышения благополучия сотрудников

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА – ИЗУЧЕНИЕ МАСШТАБА ПРОБЛЕМЫ, РАСПРОСТРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О СИНДРОМЕ ВЫГОРАНИЯ (СЭВ) И СПОСОБАХ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПРОБЛЕМУ. ЭТИМ МАТЕРИАЛОМ МЫ ОТКРЫВАЕМ ЦИКЛ СТАТЕЙ, В КОТОРОМ БУДЕМ ПОДРОБНО ОСВЕЩАТЬ ПРИЧИНЫ ВЫГОРАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ, РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ ПО ДАННОЙ ТЕМЕ, А ТАКЖЕ РАЗНЫЕ ПОДХОДЫ К ПРОФИЛАКТИКЕ СЭВ

Сегодня СЭВ широко распространен среди сотрудников разных профессий по всему миру. При этом ряд профессиональных сфер находятся в зоне повышенного риска, и медицина является одной из таких сфер. Отсутствие должного внимания этому явлению наносит вред как самим медицинским работникам, так и работе медучреждений в целом, служит дополнительным источником проблемы для функционирования всей системы здравоохранения.

ЧТО ТАКОЕ СЭВ?

Термин «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) не нов. Само понятие в психологию ввел в 1974 году американский психиатр Герберт Фрейденбергер, а с 1978 года проблему активно разрабатывает психолог Кристина Маслач (Маслах/Маслак в разных переводах) – один из авторов многофакторной теории выгорания (MBI).

Важно отметить, что на данный момент существуют разные подходы к определению термина, способам диагностики и профилактики СЭВ. При этом работы Кристины Маслач признаны на международном уровне: именно на них опиралась Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ), когда в 2019 году включила СЭВ в МКБ-11.

Можно критиковать определение, которое дает МКБ-11 за некоторое сужение проблемы, но, с другой стороны, его строгость позволяет не путать СЭВ с другими психоэмоциональными проблемами: «эмоциональное выгорание – это синдром, концептуализируемый как результат хронического стресса на рабочем месте, с которым не удалось успешно справиться[1]».

В многофакторной модели выделяют 3 основных специфических проявления синдрома:

1) чувство эмоционального истощения – обедненное эмоциональное реагирование, снижение эмоционального фона, равнодушие;
2) деперсонализация – негативная, циничная, чрезмерно отстраненная реакция на других людей. Возникает как ответ на эмоциональное истощение и, прежде всего, является защитной реакцией, попыткой снизить уровень стресса от коммуникаций. Однако существует риск перехода деперсонализации в дегуманизацию – обесчеловечивание пациента;
3) редукция профессиональных достижений – характеризуется снижением чувства собственной компетентности и продуктивности. Обусловлено невозможностью справиться с требованиями на работе и может обострять-

[1] https://icd.who.int/browse11/l-m/en/#/http%3a%2f%2fid.who.int%2ficd%2fentity%2f129180281

ся отсутствием социальной поддержки и возможности профессионального развития.

Данные три симптома фигурируют в описаниях выгорания и в других моделях, поэтому хорошо характеризуют именно специфическое проявление СЭВ.

ЧЕМ ОПАСЕН СИНДРОМ ВЫГОРАНИЯ ДЛЯ ЛИЧНОСТИ

Важно подчеркнуть, что ВОЗ не относит сам СЭВ к психическим расстройствам, поэтому не стоит преувеличивать его опасность, но и недооценивать риски не стоит. Ключевым драйвером развития синдрома выгорания является хронический стресс, а значит, наличие синдрома говорит о том, что медицинский работник находится в условиях постоянного нервного перенапряжения и сталкивается со всеми сопутствующими этому состоянию проблемами: нарушение сна, аппетита и пищеварения, головные боли, эмоциональная нестабильность, хроническая усталость, ухудшение когнитивных функций, соматические заболевания и т.п. Кроме того, хронический стресс может спровоцировать развитие психических расстройств.

При этом можно выделить специфические проявления СЭВ: апатия, потеря интереса к работе и уверенности в себе как в специалисте, утрата смысла жизни. Такое глобальное ощущение пустоты, разочарования, истощенности мешает реализовывать себя в профессиональном плане, помочь пациенту, получить удовлетворение от работы. Тут нужно вспомнить, что психика человека – целостное явление, поэтому недовольство рабочей сферой будет сказываться и на остальных областях жизни, формируя состояние глубокого душевного кризиса. Нередкое следствие выгорания – уход из профессии, при том, что для многих выгоревших это была не профессия, а гораздо больше – призвание.

ФАКТОРЫ ВЫГОРАНИЯ

Стресс – главный источник СЭВ, значит все, что на постоянной основе вызывает его на работе, подталкивает к формированию синдрома.

Основные факторы выгорания:

- **профессиональный** – особенности профессии и характера работы. Например, высокий уровень ответственности, сложные задачи, монотонность и однообразие или, наоборот, непредсказуемость, беспрерывное общение с людьми;
- **организационный** – режим, условия и организация труда. Чаще всего вызывают стресс высокая нагрузка и недостаточный отдых, некачественное обустройство рабочего места, нехватка материалов, бюрократизация или, наоборот, отсутствие четких регламентов и правил, несправедливость или непрозрачность вознаграждения и наказания;
- **социальный** – характер коммуникации в рабочем коллективе, организационная культура. Отсутствие взаимоуважения, взаимовыручки, наличие нездоровой конкуренции, склонности обвинять, насмехаться, сплетничать о коллегах, обесценивать вклад в общие цели – все это порождает стрессогенную среду. Особую роль здесь играют взаимоотношения руководителя с коллективом;
- **индивидуальный** – состояние здоровья человека, особенности его нервной системы, привычки поведения, навыки преодоления стрессовых ситуаций. Можно выделить индивидуальные черты людей, склонных к выгоранию: чрезмерная эмоциональная вовлеченность в события и переживания о других, высокий уровень ответственности, перфекционизм, иррациональное стремление к контролю, непереносимость неопределенности и непредсказуемости, отсутствия результата, проблемы с самооценкой.

Выгоранию больше подвержены люди, действительно увлеченные своей профессией: им искренне не безразличен их труд, но они не очень хорошо умеют распределять нагрузку, контролировать эмоциональную вовлеченность, разделять работу и личную жизнь.

Медицина относится к профессии с повышенным риском выгорания, поскольку сам характер работы предполагает высокий уровень стресса: постоянное столкновение с болью и страданием людей, колоссальная ответственность, эмоционально напряженное общение, жесткий внешний контроль. Кроме того, нередко именно медицинские сотрудники отличаются качествами, которые делают их более уязвимыми к выгоранию: вовлеченность в профессию и романтизация своей роли, эмоциональное погружение в переживания пациентов, ответственность за результат. На организационном уровне в сфере здравоохранения тоже далеко не все гладко, что лишь подливает масла в костер СЭВ: дефицит кадров и, следовательно, высокая рабочая нагрузка на штат, проблемы

с материально-технической базой, организационными процессами, не развитая управленческая культура, сложности с оплатой труда.

Период пандемии значительно повлиял на распространение выгорания среди медицинских сотрудников, из-за чего проблема обрела катастрофические масштабы. Так в рамках проекта СТОП.Выгорание, было проведено исследование (по методике MBI) с участием 3000 медицинских работников, которое показало, что более 50% сотрудников имеют выраженные симптомы СЭВ (либо выгорели, либо близки к этому), а полное отсутствие симптомов выгорания демонстрируют менее 1% участников. Есть и другие исследования, показывающие высокую степень распространения выгорания.

При этом проблема затрагивает все возрастные группы сотрудников. Более того, по результатам исследования проекта **СТОП.Выгорание**, у специалистов 20–30 лет симптомы проявлены в некоторой степени больше. Так что, если вы, дорогой читатель, являетесь медицинским работником, скорее всего, у вас есть симптомы выгорания и стоит позаботиться о себе до того, как будет сформирован полноценный синдром.

ПЕРИОД ПАНДЕМИИ ЗНАЧИТЕЛЬНО ПОВЛИЯЛ НА РАСПРОСТРАНЕНИЕ ВЫГОРАНИЯ СРЕДИ МЕДИЦИНСКИХ СОТРУДНИКОВ, ИЗ-ЗА ЧЕГО ПРОБЛЕМА ОБРЕЛА КАТАСТРОФИЧЕСКИЕ МАСШТАБЫ

КАК ДИАГНОСТИРОВАТЬ У СЕБЯ ВЫГОРАНИЕ

Надежней и проще всего обратиться к профессиональным опросникам, прохождение и интерпретация результатов которых не требуют специальной подготовки. Чаще всего для этого используют методики оценки выгорания Кристины Маслач (опросник MBI) и Виктора Бойко.

Однако можно провести и самодиагностику, исследование проекта СТОП.Выгорание показало заметную корреляцию самодиагностики и результатов профессионального опросника MBI.

Задать себе следующие вопросы:

- Представьте: у вас выходной, но завтра нужно выходить на работу; вызывают ли у вас эмоциональное напряжение мысли о работе?
- Чувствуете ли вы, что вам перестало хватать для отдыха выходных/отпуска?
- Заметили ли вы изменения в своей реакции на пациентов (возможно, появилось безразличие или раздражение)?
- Чувствуете ли вы потерю смысла в своей деятельности, разочарование в профессии?
- Насколько вам подходит фраза «Я чувствую себя эмоционально выгоревшим(–ей)»?

Если вы уверенно отвечаете на все эти вопросы утвердительно и последняя фраза, по субъективной оценке, хорошо описывает ваше состояние, высока вероятность того, что вы действительно испытываете выраженное эмоциональное выгорание. При этом важно оценивать именно изменения реакции: если вы изначально не видели смысла в своей профессии или были безразличны к рабочим задачам и пациентам, то нельзя говорить о наличии у вас выгорания. Конечно, лучше всего результаты самодиагностики проверить, пройдя профессиональные опросники.

БАЗОВЫЕ МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ

В данной статье мы сделаем акцент на общих рекомендациях по мерам профилактики выгорания, которые доступны на индивидуальном уровне, а детальное описание специальных методов будет предложено в следующих статьях.

Также важно отметить, что, хотя личностные факторы выгорания вносят значительный вклад в формирование синдрома, нельзя сводить всю проблему исключительно к индивидуальным особенностям медицинских работников. Если исследования показывают высокий уровень распространения выгорания в профессиональной сфере, очевидно, что организационные факторы являются более значимыми. Проблема выгорания коллектива – это не проблема отдельного выгоревшего сотрудника, это проблема организации. При этом было бы разумно каждому из нас взять ответственность за свое психоэмоциональное здоровье, по-

скольку каждый из нас заинтересован в нем в первую очередь.

К общим рекомендациям, прежде всего, относятся меры регулирования хронического стресса:

- **поддержание здорового режима сна:** этот параметр индивидуален, но стандартная рекомендация – 7–8 часов в сутки;
- **регулярная умеренная физическая активность:** не обязательно записываться в фитнес-зал, ВОЗ дает достаточно четкие рекомендации по минимальной необходимой активности. Взрослым – не менее 150–300 минут в неделю аэробной нагрузки средней интенсивности: ходьба в среднем темпе вполне подойдет, но можно найти и что-то поинтереснее, например танцы;
- **сбалансированное питание:** здесь тоже можно опираться на детальные рекомендации ВОЗ, но суть проста – питание должно быть по возможности разнообразным, содержать необходимые нутриенты, при этом не быть избыточным;
- **сдержанное употребление психоактивных веществ:** к сожалению, нередко стресс подталкивает к более активному употреблению алкоголя, никотина и кофеина, так организм пытается справиться с нагрузкой, но в долгосрочной перспективе это злоупотребление только ухудшает способность организма противостоять стрессу;
- **поддержание благоприятных социальных контактов (общения с близким, родственниками, с друзьями):** важно, чтобы общение имело положительный эффект – чувство общности, близости, поддержки, и здесь степень близости не определяется формальными признаками, например родством;
- **соблюдение баланса работы и других сфер жизни (хобби, увлечения, отдых, семья, саморазвитие):** профессия – важный элемент нашей жизни, но не единственный. Концентрация только лишь на работе приводит к истощению, а переключение внимания на другие сферы поддерживает жизненный тонус;
- **поддержание физического здоровья, своевременная профилактика заболеваний:** комментарии кажутся излишними – в здоровом теле, здоровый дух;
- **развитие в профессии:** речь не обязательно о иерархическом карьерном росте, скорее, о расширении и углублении собственной компетентности, открытости новым более сложным задачам, поиске возможностей реализации собственных жизненных принципов и ценностей в работе;
- **рациональная рефлексия:** стоит разбирать сложные рабочие ситуации, но не превращать этот процесс в непродуктивное «пережевывание» проблемы, самокритики, обвинений и пр. Важно сделать для себя полезные выводы и двигаться дальше;
- **развитие навыков безопасной коммуникации с пациентами и коллегами:** общение с пациентами – один из основных источников стресса и неотъемлемая часть профессии для большинства медицинских специалистов. При этом развитию навыков коммуникации уделяется значительно меньше времени, чем другим аспектам подготовки медработника. Однако есть простые коммуникативные технологии и приемы, позволяющие снизить напряжение в диалоге с пациентами;
- **обучение навыкам стрессоустойчивости и релаксации:** на данный момент современная практическая психология предлагает широкий набор техник и приемов, помогающих справляться со стрессом здесь и сейчас и развивать у себя стратегические навыки стрессоустойчивости. Например, техника майндфулнесс, или практика осознанной медитации, способствующая контролю над ситуацией и эмоциями. Одним из таких приемов может быть осознанное дыхание «животом». Просто попробуйте сознательно переключить свое дыхание с грудного на дыхание диафрагмой и 2–3 минуты дышать, наблюдая за движением воздуха в ваших легких. В телеграм-канале **СТОП.Выгорание** мы часто приводим подобные техники, разбираем их и даем рекомендации по применению.

Данный список можно использовать как чек-лист для того, чтобы проверить, насколько у вас крепка система защиты от выгорания. В дальнейших публикация мы уделим больше внимания нюансам профилактики синдрома эмоционального выгорания.

P. S. Будем рады получить вопросы и комментарии по данной теме. Наша главная задача сделать материал максимально полезным для медицинских работников.

ДАВАЙТЕ ОСТАНОВИМ ВЫГОРАНИЕ ВМЕСТЕ!

Устали от стресса?

Подписывайтесь на канал

Позаботьтесь о себе









СТОП ВЫГОРАНИЕ

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ЧАЩЕ ВСЕГО ПОДКРАДЫВАЕТСЯ НЕЗАМЕТНО. ПО СТАТИСТИКЕ МЕДИЦИНСКИЕ РАБОТНИКИ – ОДНИ ИЗ ТЕХ, КТО ПОДВЕРЖЕН ЭТОМУ СИНДРОМУ БОЛЬШЕ ВСЕХ.

Чтобы помочь медикам справиться с симптомами выгорания Высшая медицинская школа запустила социальный проект «СТОП.Выгорание».

Подписавшись на телеграм-канал проекта, вы получите ДОСТУП К:

- бесплатным вебинарам, в которых рассказывается об эффективных методах борьбы с эмоциональным выгоранием;
- полезным техникам для профилактики эмоционального выгорания, которые вы можете попробовать в домашних условиях;
- разбор конкретных ситуаций, которые приводят к выгоранию;
- ответам на ваши самые интересные вопросы etc.

Подписывайтесь на канал https://t.me/stop_vigoranie

ОСТАНОВИМ ВЫГОРАНИЕ ВМЕСТЕ!



ДИАГНОСТИКА УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕТОДИКА В.В.БОЙКО

Во время работы педагог 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 с преподаванием, а именно: необходимость постоянно «быть в форме», невозможность эмоциональной разрядки, неравномерность временной занятости, непостоянство возрастного состава учащихся 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 то 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

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

Инструкция. Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия – «Нет».

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 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 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 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. 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.

КЛЮЧ

	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
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

	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
РЕЗИСТЕНЦИЯ	**Неадекватное избирательное эмоциональное 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-	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

	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
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+	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 аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы «эмоциональное выгорание» не наносило ущерба ей,профессиональной деятельности и партнерам.

