

Опросник эмоционального выгорания В.В. Бойко

Инструкция:

Проверьте себя. Вы являетесь профессионалом в сфере взаимодействия с людьми, Вам будет интересно увидеть, в какой степени у Вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте "да" или "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 не приятен, 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) на "хороших" и "плохих"

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 - оказывается 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 доказательный для симптома. В соответствии с "ключом" осуществляются следующие подсчеты 1) определяется сумма баллов отдельно 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 экономики 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. 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". 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.

Опросник «Эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко, сокращенный вариант)

Инструкция:

Вам предлагается ряд утверждений. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера знак «+» (да), если не согласны, то знак «-» («нет»).

1. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
2. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не своё место).
3. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее «свернуть» дело.
4. Моя работа притупляет эмоции.
5. Я откровенно устал от проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
6. Работа приносит мне все меньше удовлетворения.
7. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
8. Из-за усталости или напряжения, я уделяю своим делам меньше внимания, чем положено.
9. Я спокойно воспринимаю претензии ко мне начальства и коллег по работе.
10. Общение с коллегами по работе побуждает меня сторониться людей.
11. Мне всё труднее устанавливать и поддерживать контакты с коллегами.
12. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
13. Бывают дни, когда моё эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы.
14. Я очень переживаю за свою работу.
15. Коллегам по работе я уделяю внимания больше, чем получаю от них.
16. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
17. Последнее время меня преследуют неудачи на работе.
18. Я обычно проявляю интерес к коллегам и помимо того, что касается дела.
19. Я иногда ловлю себя на мысли, что работаю автоматически, без души.
20. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
21. Успехи в работе вдохновляют меня.
22. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется почти безвыходной.
23. Я часто работаю через силу.
24. В работе с людьми я руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
25. Иногда я иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

26. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
27. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
28. Обычно я тороплю время: скорее бы рабочий день кончился.
29. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от отрицательных эмоций.
30. Моя работа меня очень разочаровала.
31. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
32. Моя карьера сложилась удачно.
33. Если предоставляется возможность, я уделяю работе меньше внимания, но так, чтобы этого никто не заметил.
34. Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес.
35. Моя работа плохо на меня повлияла: обозлила, притупила эмоции, сделала нервным.

Обработка данных.

Знак перед номером означает ответ «да» (+) или «нет» (-) ; в скобках указаны баллы, проставляемые за данный ответ. В соответствии с «ключом» определяется сумма баллов для каждого симптома «выгорания», а затем - сумма по всем симптомам, т.е. его итоговый показатель.

Симптом «Неудовлетворенность собой»:

-1(3), +6 (2), +11 (2), -16(10), -21(5), +26(5), +31(3).

Симптом «Загнанность в клетку»:

+2(10), +7(5), +12(2), +17(2), +22(5), +27(1), -32(5).

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей»:

+3(5), +8(5), +13(2), -18(2), +23(3), +28(3), +33(10).

Симптом «Эмоциональная отстраненность»:

+4(2), +9(3), -14(2), +19(3), +24(5), +29(5), +34(10).

Симптом «Личностная отстраненность (деперсонализация)»:

+5(5), +10(3), +15(3), +20(2), +25(5), +30(2), +35(10).

Выводы: сумма баллов по каждому симптому интерпретируется так:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом,
- 10-15 баллов - складывающийся симптом,
- 16 и более баллов - сложившийся симптом.

Соответственно сумма баллов по всем симптомам равная 45 и менее, свидетельствует об отсутствии «выгорания», сумма баллов от 50 до 75 – о начинающемся «выгорании», сумма 80 баллов и выше – об имеющемся «выгорании».

**Опросник «Эмоциональное выгорание» для педагогов
(К. Маслач и С. Джексон и адаптирован Н. Водопьяновой, Е. Старченковой)**

Инструкция:

Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте, пожалуйста, по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Текст опросника:

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон».
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.
22. В последнее время мне кажется, что коллеги, и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Опросник «Эмоциональное выгорание» для педагогов

Пол: М / Ж Педагогический стаж _____ лет

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике.

№		Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Ежедневно
1.	Я чувствую себя эмоционально опустошенной(ым).	0	1	2	3	4	5	6
2.	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.	0	1	2	3	4	5	6
3.	Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.	0	1	2	3	4	5	6
4.	Я хорошо понимаю каждого моего ученика и нахожу к каждому свой подход.	0	1	2	3	4	5	6
5.	Я общаюсь с моими учениками чисто формально, без лишних эмоций, и стремлюсь свести общение с ними до минимума.	0	1	2	3	4	5	6
6.	Во время и после занятий я чувствую себя в приподнятом настроении и эмоционально воодушевленно.	0	1	2	3	4	5	6
7.	Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях с моими учениками.	0	1	2	3	4	5	6
8.	Я чувствую угнетенность и апатию.	0	1	2	3	4	5	6
9.	Я могу позитивно влиять на продуктивность работы моих учеников и коллег.	0	1	2	3	4	5	6
10.	В последнее время я стал более отстраненным и жестким по отношению к тем, с кем работаю.	0	1	2	3	4	5	6
11.	Как правило, ученики, их родители, администрация школы слишком много требуют от меня или манипулируют мною. Они преследуют только свои интересы.	0	1	2	3	4	5	6
12.	У меня много профессиональных планов на будущее, и я верю в их осуществление.	0	1	2	3	4	5	6
13.	Я испытываю эмоциональный спад на работе.	0	1	2	3	4	5	6
14.	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.	0	1	2	3	4	5	6
15.	Я не могу быть участливой(ым) ко всем ученикам, особенно недисциплинированным и не желающим учиться.	0	1	2	3	4	5	6
16.	Мне хочется уединиться от всех и отдохнуть от работы.	0	1	2	3	4	5	6
17.	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества при общении с моими учениками и коллегами.	0	1	2	3	4	5	6
18.	Я легко общаюсь с учениками и их родителями независимо от их социального положения и поведения.	0	1	2	3	4	5	6

19.	Я многое успеваю сделать на работе и дома.	0	1	2	3	4	5	6
20.	Я чувствую себя на пределе возможностей.	0	1	2	3	4	5	6
21.	Я многого смогу еще достичь в своей жизни.	0	1	2	3	4	5	6
22.	Бывает, что коллеги, ученики и их родители перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.	0	1	2	3	4	5	6

Обработка результатов.

Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов - «никогда», 1 балл - «очень редко», 3 балла - «иногда», 4 балла - «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

Ключ к опроснику. **Ниже перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника.**

«Эмоциональное истощение» - ответы «да» по пунктам 1,2,3,6*,8,13,14,16,20 (максимальная сумма баллов – 54).

* отмечен обратный вопрос, который считается в обратном порядке, т.е. ответ «каждый день» соответствует нулевому значению.

«Деперсонализация» - ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22, (максимальная сумма баллов – 30).

«Редукция личных достижений» - ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов-48).

Интерпретация результатов.

Шкала эмоциональное истощение: низкий уровень (L) 0 – 15 баллов, средний уровень (M) 16 – 24 баллов, высокий уровень (H) 25 и больше.

Шкала деперсонализация: низкий уровень (L) 0 – 5 баллов, средний уровень (M) 6 – 10 баллов, высокий уровень (H) 11 и больше

Шкала редукция личных достижений: низкий уровень (L) 37 и больше, средний уровень (M) 36 – 31 баллов, высокий уровень (H) 30 и меньше.