***Овчаренко О.В.***, доцент кафедри, кандидат психологічних наук.

**Феномен «емоційне вигорання»: самодіагностика**

Поняття "вигорання" вперше з'явилося у 30-х роках XX століття. Воно позначало стан атлетів, які після тривалих тренувань та змагань надмірно виснажувались. Пізніше, внаслідок збільшення кількості фахівців соціальних служб, які у процесі здійснення професійної діяльності почувалися емоційно виснаженими та знесиленими, проблема емоційного вигорання привернула увагу й американських спеціалістів-соціологів. Було виявлено своєрідний професійний "стрес спілкування", який отримав назву синдрому "психічного вигорання".

У 70-х роках XX століття американські дослідники та науковці починають вивчати природу та сутність поняття “вигорання особистості” серед представників “допомагаючих” професій. У 1974 році саме представник психіатричного (клінічного) напрямку Дж. Фрейденберг ввів поняття “burnout” (вигорання). Американський психіатр вивчав характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають у постійному спілкуванні із клієнтами або пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Соціальний психолог X. Маслач та її колеги досліджують взаємодію людей у ситуаційному контексті роботи та виділяють такі ситуативні чинники вигорання як значна кількість клієнтів, наявність негативного зворотного зв'язку від клієнта та відсутність особистісних ресурсів для подолання стресу.

У 1982 році X. Маслач публікує методику МВІ (Maslach Burnout Inventory) для вимірювання стану вигорання. Відтоді емоційне вигорання розуміють як форму виробничого стресу, що пов'язаний з такими чинниками, як задоволеність працею, організаційною культурою та плинністю кадрів.

Пропонуємо здійснити самодіагностику наявності стану емоційного вигорання за методикою МВІ (Maslach Burnout Inventory).

Посилання на англомовний варіант онлайн-тесту: <https://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_08.htm>

Також самодіагностику стану емоційного вигорання можна здійснити за методикою В. Бойко (нижче наведений опитувальник та ключ до тесту).

**Опитувальник В. Бойко**

*Інструкція:* Перевірте себе. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у вас сформувалася психологічний захист у формі емоційного вигорання. Читайте судження і відповідайте «так» чи «ні». Візьміть до уваги, що, якщо у формулюваннях опитувальника мова про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, глядачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

*Текст опитувальника*

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати, переживати, напружуватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.

3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).

5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.

6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам того, що вимагає професійний обов'язок.

10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.

13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.

14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якщо б представилася можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером. .

19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.

20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.

21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.

24. При згадці про деякі колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.

25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.

26.Мне все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, святі з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все, як треба, не скоротять чи і т. п.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35.Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36.Прі думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37.У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, бачучи, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі в роботі.

40.Некоторие сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в смуток.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.

43.Усталость від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.

44. Я звичайно виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.

45.Обично я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чого-небудь поганого.

48.После спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні або психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідній (майже безвихідній).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (ів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато чого з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не витрачати нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

61. Контингент партнерів, з яким я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.

64. Я в розпачі через те, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.

69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70.Работая з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, який захищає від чужих страждань і негативних емоцій.

71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74.Моі вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.

77. Деяких з своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.

78.Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) у спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо надається випадок, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене, як на професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

*Обробка даних.*

Відповідно до «ключем» здійснюються такі підрахунки:

1. Визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів «вигоряння», з урахуванням коефіцієнта зазначеного в дужках. Так, наприклад, по першому симптому позитивну відповідь на питання № 13 оцінюється в 3 бали, а негативну відповідь на питання № 73 оцінюється в 5 балів і т.д. Кількість балів підсумовується і визначається кількісний показник вираженості симптому.

2. Підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання».

3. Знаходиться підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» - сума показників усіх 12-ти симптомів.

*Ключі.*

**«Напруга»**

Переживання психотравмуючих обставин: +1 (2), +13 (3), +25 (2), -37 (3), +49 (10), +61 (5), -73 (5)

Незадоволеність собою: -2 (3), +14 (2), +26 (2), -38 (10), -50 (5), +62 (5), +74 (3)

«Загнаність у клітку»: +3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), -75 (5)

Тривога і депресія: +4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)

**«Резистенція»**

Неадекватне емоційне виборче реагування: +5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)

Емоційно-моральна дезорієнтація: +6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5)

Розширення сфери економії емоцій: +7 (2), +19 (10), -31 (20), +43 (5), +55 (3), +67 (3), -79 (5)

Редукція професійних обов'язків: +8 (5), +20 (5), +32 (2), -44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)

**«Виснаження»**

Емоційний дефіцит: +9 (3), +21 (2), +33 (5), -45 (5), +57 (3), -69 (10), +81 (2)

Емоційна відстороненість: +10 (2), +22 (3), -34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10)

Особистісна відстороненість (деперсоналізація): +11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10)

Психосоматичні і психовегетативні порушення: +12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5)

*Інтерпретація результатів.*

Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

9 і менше балів - не сформований симптом,

10-15 балів - складаний симптом,

16 -20 балів - сформований симптом.

20 і більше балів - симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдром емоційного вигорання.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистенцию» і «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак, зіставлення балів, отриманих для фаз, не правомірно, бо не свідчить про їх відносної ролі або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірюються в них явища істотно різні: реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі:

36 і менше балів - фаза не сформувалася;

37-60 балів - фаза в стадії формування;

61 і більше балів - сформована фаза.