

Методика диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

Тест профессионального выгорания предназначен для выявления выраженности проявлений выгорания у специалистов различных профессий, прежде всего, коммуникативных.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий, показывают подверженность их профессиональным деформациям. Одним из частых негативных проявлений у представителей названных профессий является феномен «эмоционального выгорания» или, в другой редакции, синдром эмоционального выгорания. Данный синдром возникает в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов и проявляется как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнёрами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

Методика содержит три шкалы:

1) «Эмоциональное истощение» - отражает тяжесть эмоционального состояния в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале связан с угнетенностью, апатией, высоким утомлением, эмоциональной опустошенностью. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 45 баллов (0-7 низкий уровень; 8-17 средний уровень, 18 и выше высокий уровень).

2) «Деперсонализация» - показатель по этой шкале отражает уровень отношений с коллегами по работе, а также общее ощущения себя как личности в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале означает выраженность черствого, формального отношения с пациентами, ощущения несправедливого к себе отношения со стороны пациентов. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 25 баллов (0-4 низкий уровень, 5-10 средний уровень, 11 и выше высокий уровень).

3) «Редукция личных достижений» - эта шкала диагностирует низкий уровень общего оптимизма, веру в свои силы и веру в способность решать возникающие проблемы, позитивное отношение к работе и сотрудникам. По данной методике испытуемый может набрать от 0 до 40 баллов. Данная шкала имеет обратный характер, это означает, что большее значение баллов означает меньший уровень редукции личных достижений: 0-22 высокий уровень редукции личных достижений; 23-30 средний уровень редукции личных достижений; 31 и выше низкий уровень редукции личных достижений.

Текст опросника профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

(ниже приводится вариант теста профессионального выгорания для врачей)

Инструкция: Ниже приведен список утверждений, характеризующий чувства и переживания, которые могут возникать в связи с вашей работой. Прочитайте пожалуйста, каждое из утверждений и оцените, насколько оно соответствует Вашим личным переживаниям. Если у Вас они не возникают никогда, то подчеркните оценку «0». Если такие переживания возникают, оцените, как часто это случается; «1» - очень редко; «2» - редко; «3» — иногда; «4» - часто; «5» - очень часто; «6» - всегда.

№	Утверждения	Никогд а	Очен ь редко	Редк о	Иногд а	Част о	Очен ь часто	Всегд а
1	Я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой).	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	Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен(на) идти на работу.	0	1	2	3	4	5	6
4	Я хорошо понимаю, что чувствуют мои пациенты и коллеги, и использую это для более успешного лечения.	0	1	2	3	4	5	6
5	Я общаюсь с моими пациентами только формально, без лишних эмоций, и стремлюсь свести время общения с ними до минимума.	0	1	2	3	4	5	6
6	Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально приподнятым(ой).	0	1	2	3	4	5	6
7	Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях с больными и их родственниками.	0	1	2	3	4	5	6
8	Я чувствую угнетенность	0	1	2	3	4	5	6

	и апатию.							
9	Я могу позитивно влиять на самочувствие и настроение больных (пациентов).	0	1	2	3	4	5	6
10	В последнее время я стал(а) более черствым(ой) (бесчувственным) по отношению к больным.	0	1	2	3	4	5	6
11	Как правило, окружающие меня люди слишком много требуют от меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.	0	1	2	3	4	5	6
12	У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.	0	1	2	3	4	5	6
13	Я испытываю все больше жизненных разочарований.	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	Бывает, мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими больными.	0	1	2	3	4	5	6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и от всех.	0	1	2	3	4	5	6
17	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и оптимизма в отношениях с моими коллегами и в отношениях с моими больными.	0	1	2	3	4	5	6
18	Я легко общаюсь с больными и их родственниками независимо от их социального статуса и характера..	0	1	2	3	4	5	6
19	Я много успеваю сделать за день.	0	1	2	3	4	5	6
20	Я чувствую себя на пределе своих возможностей.	0	1	2	3	4	5	6
21	Я многого еще смогу достичь в своей жизни.	0	1	2	3	4	5	6
22	Больные, как правило, - неблагодарные люди.	0	1	2	3	4	5	6

Ключи к психодиагностической методике выявления уровня профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона

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

Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 2 балла – «редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

«Эмоциональное истощение» - ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

«Деперсонализация» - ответы по пунктам 5, 10, 11, 15, 22.

«Редукция личных достижений» - ответы по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого

выражены различные стороны «выгорания».

Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

Нормативные значения тесты профессионального выгорания

Компонент	Крайне низкие	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие
«Психоэмоциональное истощение»	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 54
«Деперсонализация» (личностное отдаление)	0 - 5	6 - 11	12 - 17	18 - 23	24 - 30
«Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация)	39 - 48	29 - 38	19 - 28	9 - 18	0 - 8
<i>Психическое выгорание</i>	0 - 23	24 - 49	50 - 75	76 - 101	102 - 132

Для подсчета индекса «**психического выгорания**» значения по всем трём компонентам («психоэмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция личных достижений») суммируются. Однако по третьему компоненту «Редукция личных достижений» при определении итогового индекса используются его обратные значения (в таблице они указаны жирным шрифтом).

Содержательные характеристик шкал теста профессионального выгорания К. Маслач и С. Джексона

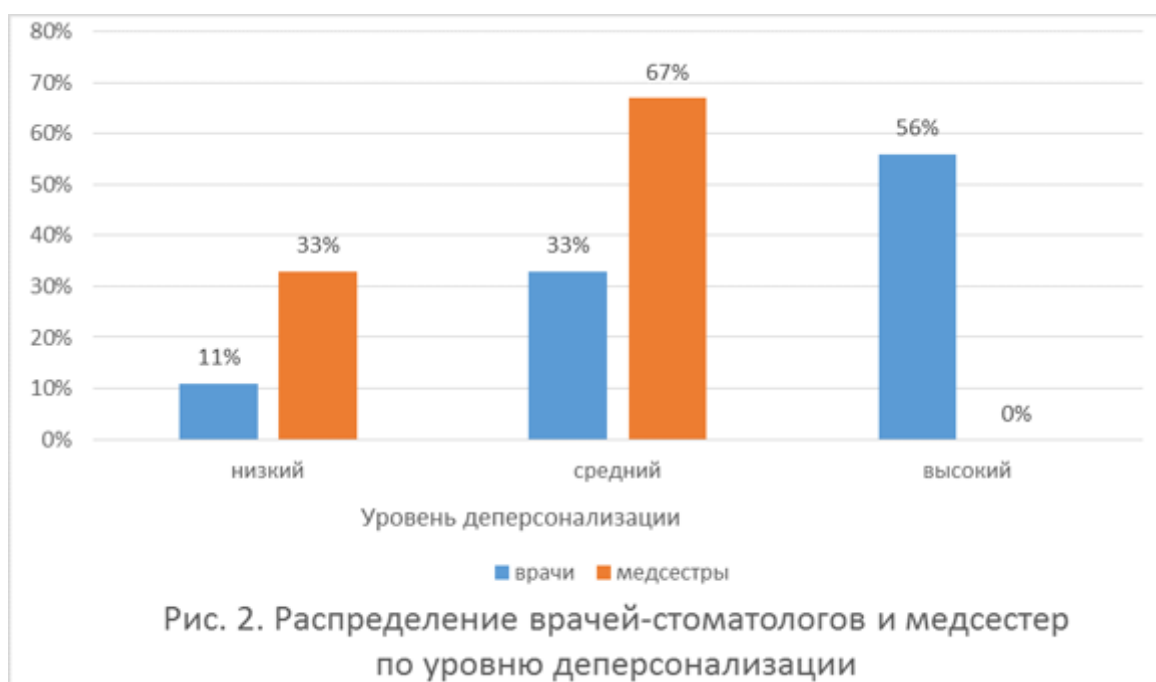
«**Психоэмоциональное истощение**» - процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

«**Деперсонализация**» (личностное отдаление) - специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

«**Редукция личных достижений**» (профессиональная мотивация) – снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе. Снижение уровня рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

Пример анализа данных по методике диагностики профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

На рис. 2 приведено распределение врачей-стоматологов и медсестер по уровню деперсонализации.



Анализ данных, отраженных на рис. 2, показывает, что более половины врачей-стоматологов имеет средний уровень деперсонализации (56%), треть (33%) - средний и 11% врачей показывают низкий уровень деперсонализации. В группе медсестер подавляющее большинство испытуемых имеют средний уровень деперсонализации и лишь 11% показывают низкие показатели деперсонализации в связи с профессиональной деятельностью.

Таким образом, распределение врачей стоматологов по уровню эмоционального истощения в связи с профессиональной деятельностью смещено в область высоких показателей, а медсестер – близко к нормальному.