

Д/р
14029

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Інститут інформаційних та соціальних технологій

(повне найменування інституту/факультету)

кафедра соціальної допомоги та практичної психології

(повна назва кафедри)

Дипломна робота

бакалавра (CD)

на тему: «Личностные детерминанты: организационные факторы генезиса психического выгорания у студентов-психологов»

«Особистісні детермінанти: організаційні чинники генези психічного вигорання у студентів-психологів»

«Personality determinants: organizational factors in the genesis of mental burnout students psychologists»

Тема; рус.

Виконав(ла): студент(ка) денної/заочної форми навчання

Напрямок підготовки 6.030102 Психологія

Ліховідова Анастасія Андріївна

Керівник д. біол. наук, проф.. Псядло Е.М.

Рецензент к. психол. Наук, доцент Коробіцина М.Б.

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ 11 від 26 травня 2017 р.

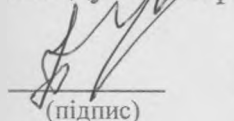
Захищено на засіданні ЕК № 3

протокол № від 2017 р.

Оцінка Визн / A / 80

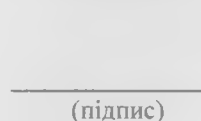
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Завідувач кафедри


(підпис)

Псядло Е.М.

Голова ЕК


(підпис)

Якупов В.А.

Одеса – 2017

790147

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
РАЗДЕЛ I. СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	
1.1.История и модели изучения «синдрома выгорания».....	6
1.2. Синдром эмоционального выгорания, его характеристика и стадии.....	10
1.3.Диагностика и профилактика синдрома эмоционального выгорания.....	16
1.4. Синдром эмоционального выгорания у студентов.....	22
ВЫВОДЫ К I РАЗДЕЛУ	32
РАЗДЕЛ II. ИССЛЕДОВАНИЕ ЛИЧНОСТНЫХ ДЕТЕРМИНАНТ И ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ФАКТОРОВ, СПОСОБСТВУЮЩИХ РАЗВИТИЮ ФЕНОМЕНА ПСИХИЧЕСКОГО “ВЫГОРАНИЯ” У СТУДЕНТОВ-ПСИХОЛОГОВ	
2.1. Характеристика методов и методик исследования.....	35
2.2. Исследование эмоционального выгорания, обработка данных.....	39
ВЫВОДЫ КО II РАЗДЕЛУ	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	60

ВВЕДЕНИЕ

Актуальностью дипломной работы является изучение синдрома эмоционального выгорания. Так как на сегодняшний день его жертвой может стать любой человек. “Выгорание” - это ответная реакция на продолжительные стрессы в сфере межличностного общения, проявляющееся накопление эмоционального истощения. Может влечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми, вплоть до развития глубоких когнитивных искажений (отклонение в поведении, восприятии и мышлении).

Под “эмоциональным выгоранием” понимают специфический синдром, который развивается у человека в процессе его профессиональной деятельности. Выражается в состоянии эмоционального и физического истощения, отчуждении от людей, с которыми человек взаимодействует. Феномен выгорания (англ. - burnout) является популярным предметом изучения за рубежом начиная с 70-х гг. XX в.

Теоретический интерес к теме выгорания обусловлен практическим запросом. Так как феномен выгорания возникает у человека в контексте работы и имеет негативные последствия для него самого, организации в целом и психического благополучия клиентов, учеников, пациентов, коллег, тех, с кем он взаимодействует, синдром изучен больше всего в психологии труда и социальной психологии.

Выделяют множество факторов оказывающих влияния на развитие синдрома эмоционального выгорания, такие как стресс, однообразная или напряженная работа, с высокой эмоциональной нагрузкой. Если ничего не предпринять в таком случае произойдет “эмоциональное выгорание”, которое влечет за собой физическое, психическое и эмоциональное истощение. В результате, которого люди не могут эффективно работать. Синдром эмоционального выгорания — сложный динамичный комплекс, связанный с профессиональными и личностными проблемами специалиста.

Все компоненты в структуре синдрома эмоционального выгорания взаимообусловлены стресс-реакция вызывается психоэмоциональным напряжением. В связи с этим развивается эмоциональное истощение.

Синдром эмоционального выгорания у студентов проявляется как реакция на эмоционально-напряженную деятельность и заключается в поэтапном накоплении отдельных симптомов. Синдром эмоционального выгорания представляет собой сложное структурное, динамическое образование, которое формируется уже на этапе обучения будущего специалиста в вузе при его постепенном включении в практическую деятельность.

Следует отметить, что эмоциональное выгорание очень сильно влияет на человека, снижая уровень его здоровье и желание работать. Так же следует отметить что, наиболее оно опасно в начале своего развития, так как “пораженный” от "выгорания" профессионал не осознает его симптомов. Поэтому проблема эмоционального выгорания является актуальной и требует дальнейших исследований.

Объектом является синдром эмоционального выгорания.

Предмет: проявление синдрома эмоционального выгорания и его профилактика у студентов.

Цель: выявить уровень эмоционального выгорания у студентов-психологов.

Задачи:

1. Изучить синдром эмоционального выгорания его характеристики и стадии.
2. Проанализировать особенности способствующие возникновению психического “выгорания”.
3. Рассмотреть виды и профилактику синдрома эмоционального выгорания.
4. Исследовать уровень эмоционального выгорания у студентов-психологов.

Методы исследования: анализ литературных источников, психологическое тестирование, обработка данных.

Методики исследования: Опросник “Диагностика уровня эмоционального выгорания” В.В. Бойко, методика “Определение уровня тревожности” (Ч.Д.Спилберг, Ю.Л.Ханин), методика определение стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.

Практическая значимость работы: Результаты работы могут применяться для оптимизации процесса обучения, как база для создания личностных тренингов, а в научном плане как основание для последующих всесторонних исследований. В последующем тематика исследования может быть развита в направлении изучения студенческого выгорания с разных точек зрения. Проведенное исследование имеет большую практическую значимость, так как полученные данные могут быть полезны как педагогам, работающим с обследованными студентами, так и самим студентам.

Структура дипломной работы : данная работа содержит Введение, 2 Раздела, Заключение и Список использованной литературы, Приложение, а также содержит 2 таблицы и 6 рисунков и состоит из 72 страниц, список использованной литературы содержит 50 источников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование выявило, что психологический синдром эмоционального выгорания - сложный динамичный симптомокомплекс, связанный с профессиональными и личностными проблемами студента и заключается в постепенном глубинном нарастании отдельных симптомов и фаз вследствие психонапряженной профессиональной деятельности и напряженной негативно окрашенной коммуникативной деятельности.

Следует отметить, что эмоциональное выгорание очень сильно влияет на человека, подрывая его здоровье и желание работать, и более опасно в начале своего развития, т.к. "страдающий" от "выгорания" профессионал не осознает его симптомов. Поэтому проблема эмоционального выгорания является востребованной и требует дальнейших исследований и доработок.

В исследовании выявлен динамичный характер формирования синдрома эмоционального выгорания. Установлено, что, чем больше будущие психологи включены в практическую деятельность, тем сильнее выражены у них симптомы эмоционального выгорания. Также нами было определено, что при включении студентов, будущих социальных работников в практическую деятельность, как способ защиты личности от негативного влияния на неё профессии, у будущих специалистов вырабатываются механизмы психологической защиты личности.

При исследовании синдрома эмоционального выгорания стало возможным определить, что к положительным сторонам включения студентов в практическую деятельность относятся: усиление познавательных потребностей и использование более эффективных механизмов психологической защиты, таких как проекция и рационализация. Так же ходе эксперимента в экспериментальной группе была сформирована ориентация студентов в большей мере на внутренние мотивы, на самих себя.

На основе теоретического анализа и эмпирического исследования мной были сформулированы практические рекомендации для студентов, полезные

для профилактики возникновения синдрома эмоционального выгорания, главными из которых являются следующие:

1) четкое определение краткосрочных и долгосрочных планов, позволяющее поддерживать устойчивую мотивацию, осознавать промежуточную успешность, осуществлять самовоспитание и пр. Адекватное целеполагание и планирование— основа успешности в любой деятельности;

2) своевременный отдых, необходимый для обеспечения физического и психического благополучия. “Работа на износ” дает быстрый, но кратковременный эффект, за который в дальнейшем приходится расплачиваться здоровьем, физическим и психическим;

3) овладение навыками саморегуляции, такими как релаксация, аутотренинг и др. верные помощники в работе по профилактике многих психологических проблем, в том числе связанных и с эмоциональным выгоранием;

4) обеспечение непрерывного развития и самосовершенствования— источник не только новизны, но и интереса, мотивации жизни и деятельности;

5) уход от ненужной конкуренции, определение приоритетов. Быть лучшим во всем— желание хорошее, но, увы, недостижимое. “Распыление” сил и ресурсов на разную деятельность, как правило, приводит к неуспеху в каждой из них. Поэтому, прежде всего, необходимо определить свои приоритеты, те сферы жизни, которые представляют наибольшую ценность для вас, и именно туда направлять большую часть своих психических и физических ресурсов;

6) эмоционально открытое общение— единственный способ избежать чрезмерной психоэмоциональной нагрузки;

7) поддержание физического здоровья. Народная мудрость гласит: “В здоровом теле здоровый дух”. Соблюдение этих, несомненно, сложных правил необходимо превратить в жизненные позиции, в привычки, и тогда эмоционального выгорания и связанных с ним проблем можно избежать. И в

закключение следует отметить, что студенчество— интересная и сложная пора жизни. Появляются новые права, и новые обязанности, кардинально меняется жизнедеятельность. Учеба отнимает много физических и психических ресурсов. Большая нагрузка в совокупности с неумением распределять свои ресурсы способна привести к возникновению разнообразных особенностей поведения и состояния, составляющих единый комплекс системного понятия эмоционального выгорания. Это не болезнь, но состояние, мешающее активно и эффективно выполнять деятельность и общаться с людьми, поэтому очень важно уметь вовремя заметить возникновение соответствующих симптомов, а также так строить свою деятельность и общение, да и жизнь в целом, чтобы максимально снизить вероятность возникновения выраженной симптоматики эмоционального выгорания.

В настоящее время имеются разнообразные специальные программы для профилактики и снижения степени эмоционального выгорания в процессе осуществления профессиональной деятельности. Но практически нет программ, целью которых может служить формирование готовности противостоять эмоциональному выгоранию в процессе профессионального обучения.

В результате проделанной работы мы можем сказать, что выгорание в студенческой среде существует. Целью моей работы было изучение уровня психического выгорания у студентов-психологов.

Таким образом, выдвинутая гипотеза не подтвердилась, что свидетельствует о том, что во время учебного процесса, сессии, у студентов повышается уровень тревожности, однако не влечет за собой эмоционального выгорания.

При написании дипломной работы все задачи были выполнены, цель достигнута.

Результаты работы могут применяться для оптимизации процесса обучения, как база для создания личностных тренингов, а в научном плане как основание для последующих всесторонних исследований. В

последующем тематика исследования может быть развита в направлении изучения студенческого выгорания с разных точек зрения. Проведенное исследование имеет большую практическую значимость, так как полученные данные могут быть полезны как педагогам, работающим с обследованными студентами, так и самим студентам.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акиндинова И.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика / И.А. Акиндинова, А.А. Баканова. - СПб.: Издательство РГПУ им.А.И. Герцена, 2003. -314с.
2. Александровский Ю.А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация / Ю.А. Александровский. - М.: Речь, 2006. - 344с.
3. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания / М.В.Барабанова. – М.: Психология, 2005.- 145с.
4. Березин Ф.Б. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека / Ф.Б. Березин. - СПб.: ИМЕДИС, 2008. - 290с.
5. Бодро В.А. Психологический стресс / В.А. Бордо. - М.: Слово,2005. -203с.
6. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других/В. Бойко.- М.: Наука, 2006. - 154 с.
7. Бойко В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 2009. - 105 с.
8. Будасси С.А. Защитные механизмы личности / С.А. Будасси. - М.: Слово, 2008.-213с.
9. Бурлачук Л.Ф. Словарь - справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. - СПб.: Питер, 2002. - 528 с.
10. Василюк Ф.Е. Психология переживания / Ф.Е. Василюк. - М.: Слово, 2004.- 132с.
11. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб: Питер, 2008. - 338 с.
12. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Издательство СПб ГУ, 2000. – 443с.
13. Головей Л.А. Практикум по возрастной психологии / Л.А. Головей, Е.Ф. Рыбалко. - СПб.: Речь, 2001. - 688 с.

14. Даболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л.М. Даболин. - Казань: Издательство Казанского университета, 1987. - 261с.
15. Карелин А. Большая энциклопедия психологических тестов / А. Карелин. - М.: Эксмо, 2007. - 416с.
16. Карелин А.А. Психологические тесты / А.А. Карелина.- К.: Слово, 2002. – 133с.
17. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования/Р. Лазарус.- Спб.: Наука, 2000.-208 с.
18. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А.Б. Леонова. – К.: Наука,2001. – 472с.
19. Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально важных качеств / В.Л. Марищук. - Спб.: ИМЕДИС,2002.-132с.
20. Маркова А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. - М.: Речь, 2006. - 308 с.
21. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются /К. Маслач.– М.: Слово, 2003.-145с.
22. Миронова Е.Е. Сборник психологических тестов / Е.Е.Миронова. – М.: Женский институт ЭНВИЛА, 2005. – 155с.
23. Наенко Н.И. Психическая напряженность / Н. И. Наенко. – М.: Наука, 2006.- 256с.
24. Никифоров Г.С. Психология здоровья / Г.С. Никифоров. - СПб.: Речь, 2002. - 256 с.
25. Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психологический журнал. - 2001. - Т.22, №1. - С.90-101.
26. Посохова С.Т. Настольная книга практического психолога / С.Т. Посохова, С.Л. Соловьева. - СПб.: Сова, 2008. – 671с.
27. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика / Д.Я. Райгородский. - Самара: Издательский Дом «БАХРАХ - М», 2004. - 672с.

28. Распопшин Е.В. Опросник психологической устойчивости к стрессу / Е.В. Распопшин. – М.: Слово, 2009. – 268с.
29. Резер Т. М. Состояние физического и психического здоровья / Т. М. Резер. – М.: Школа-Пресс, 2001. — 122с.
30. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Роджерс.- М.: Речь, 2004.-479с.
31. Роджерс К. Эмпатия. Психология эмоций / К. Роджерс. - М.: Речь, 2004. - 234с.
32. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. - М.: Наука, 2002. - Т.23. - № 3. - С.85-95.
33. Свеницкий А.С. Социальная психология управления / А.С. Свеницкий.- Львов.: ЛГУ, 2006.-145с.
34. Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания / П. Сидоров. – К.: Речь, 2005. – 152с.
35. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания/М.М. Скугаревская.– М.: Слово, 2002.-104с.
36. Спилбергер Ч.Д. Концептуальные и методологические проблемы исследования тревоги / Ч.Д. Спилбергер. - М.: Наука, 2003.- 186с.
37. Старченкова Е.С. Психологические факторы профессионального «выгорания» / Е.С. Старченкова. – СПб.: МГУ, 2002.- 264с.
38. Сухова А.Н. Прикладная социальная психология / А.Н. Сухова и А.А. Деркача. – М.: Воронеж, 2008. - 600 с.
39. Трунов Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д. Трунов // Журнал практического психолога. - М.: Издательство МГУ, 1998. - № 8. - С.84-89.
40. Умняшкина С.В. Синдром эмоционального выгорания, как проблема самоактуализации личности / С.В. Умняшкина. -К.: Слово, 2001. – 133с.

41. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. - М.: Издательство Института Психотерапии, 2002. - 490с.
42. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т.В. Форманюк. – М.: Речь, 2004. - 244с.
43. Юдчиц Ю.А. К проблеме профессиональной деформации / Ю.А. Юдич // Журнал практического психолога. - 2008 - № 7. - С.28-36.
44. Burisch M. Das Burnout-Syndrom Theorie der inneren Erschöpfung / M. Burisch. - Berlin, Heidelberg: Springer, 2009.-245 p.
45. Cox T. The Burnout Companion to Study and Practice / T. Cox, A. Griffiths. - L.: Analysis, 2008.- 175 p.
46. Edelwich E. Stages of Disillusionment in the Helping Professions / E. Edelwich, A. Brodsky.- N.Y.: Analysis, 2000.-251p.
47. Freudenberger H.J. Staff burn out / H.J. Freudenberger //Journal of social sciences. – C.: A Wiley Imprint, 2004. -165 p.
48. Leiter M. P. Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work / M. P. Leiter, C. Maslach.–C.: A Wiley Imprint, 2005. – 193 p.
49. Perlman B. Burnout: Summary and Future and Research / B. Perlman, E. A. Hartman. – Berlin: Springer, 2002. – 145p.
50. Rowe M.M. Skills Training in the Long-Term Management of Stress and Occupational Burnout / M.M. Rowe. – N.Y.: Analysis, 2000.- 109p.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1.

Методика субъективной оценки ситуационной и личностной тревожности Ч.Д.Спилбергера и Ю.Л.Ханина

Инструкция: Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных и неправильных ответов нет.

Ключ: СТ Ответы					ЛТ Ответы				
№№	1	2	3	4	№№	1	2	3	4
<u>Ситуативная тревога</u>					<u>Личностная тревожность</u>				
1	4	3	2	1	21	4	3	2	1
2	4	3	2	1	22	1	2	3	4
3	1	2	3	4	23	1	2	3	4
4	1	2	3	4	24	1	2	3	4
5	4	3	2	1	25	1	2	3	4
6	1	2	3	4	26	4	3	2	1
7	1	2	3	4	27	4	3	2	1
8	4	3	2	1	28	1	2	3	4
9	1	2	3	4	29	1	2	3	4
10	4	3	2	1	30	4	3	2	1
11	4	3	2	1	31	1	2	3	4
12	1	2	3	4	32	1	2	3	4
13	1	2	3	4	33	1	2	3	4
14	1	2	3	4	34	1	2	3	4
15	4	3	2	1	35	1	2	3	4
16	4	3	2	1	36	4	3	2	1
17	1	2	3	4	37	1	2	3	4
18	1	2	3	4	38	1	2	3	4
19	4	3	2	1	39	4	3	2	1

20 4 3 2 1 40 1 2 3 4

Интерпретация результатов: При анализе результатов самооценки надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из подшкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. При этом, чем выше итоговый показатель, тем выше уровень тревожности (ситуативной или личностной).

При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности:

- до 30 баллов – низкая,
- 31 - 44 балла - умеренная;
- 45 и более - высокая.

Личности, относимые к категории высокотревожных, склонны воспринимать угрозу своей самооценке и жизнедеятельности в обширном диапазоне ситуаций и реагировать весьма выраженным состоянием тревожности. Если психологический тест выражает у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появление состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Лицам с умеренной оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам.

Для низкотревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотивационных компонентов деятельности, возбуждение заинтересованности, высвечивание чувства ответственности в решении тех или иных задач.

Состояние ситуационной (реактивной) тревоги возникает при попадании в стрессовую ситуацию и характеризуется субъективным

дискомфортом, напряженностью, беспокойством и вегетативным возбуждением. Естественно, это состояние отличается неустойчивостью во времени и различной интенсивностью в зависимости от силы воздействия стрессовой ситуации. Таким образом, значение итогового показателя по данной подшкале позволяет оценить не только уровень актуальной тревоги испытуемого, но и определить, находится ли он под воздействием стрессовой ситуации и какова интенсивность этого воздействия на него.

Личностная тревожность представляет собой конституциональную черту, обуславливающую склонность воспринимать угрозу в широком диапазоне ситуаций. При высокой личностной тревожности каждая из этих ситуаций будет обладать стрессовым воздействием на субъекта и вызывать у него выраженную тревогу. Очень высокая личностная тревожность прямо коррелирует с наличием невротического конфликта, с эмоциональными и невротическими срывами и психосоматическими заболеваниями.

Сопоставление результатов по обеим подшкалам дает возможность оценить индивидуальную значимость стрессовой ситуации для испытуемого.

Приложение 2.

Методика «Эмоционального выгорания» В.В.Бойко

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.

Инструкция: Проверьте себя. Если вы являетесь профессионалом в какой-либо 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 речь о

партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, зрители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

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.

Обработка данных: В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1. Определяется сумма баллов отдельно 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), +72(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.

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.

Приложение 3.

Методика определение стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге

Инструкция: «Внимательно прочтите весь перечень, чтобы иметь общее представление о том, какие ситуации, события и жизненные обстоятельства, вызывающие стресс, в нем представлены. Затем повторно прочтите каждый пункт, обращая внимание на количество баллов, которым оценивается каждая ситуация. Далее попробуйте вывести из тех событий и ситуаций, которые за последние два года происходили в вашей жизни, среднее арифметическое (посчитайте — среднее количество баллов в 1 год). Если какая-либо ситуация возникала у вас чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз».

Методические указания: Итоговая сумма определяет одновременно и степень сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов — это сигнал тревоги, предупреждающий об опасности. Следовательно, необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Подсчитанная сумма имеет еще одно важное значение — она выражает (в цифрах) степень стрессовой нагрузки.

Общая сумма баллов	Степень сопротивляемости стрессу
150-199	- Высокая
200-299	- Пороговая
300 и более	- Низкая (ранимость)

Если, к примеру, сумма баллов — свыше 300, это означает реальную опасность, т.е. есть угроза психосоматического заболевания, поскольку это близко к фазе нервного истощения.

Подсчет суммы баллов даст возможность воссоздать картину стресса. И тогда можно понять, что не отдельные, казалось бы, незначительные события в жизни явились причиной возникновения стрессовой ситуации, а их комплексное воздействие.

Приложение 4.

Данные по методике «Определение уровня тревожности»**(Ч.Д.Спилберг, Ю.Л.Ханин)**

№№	Пол	Возраст	Курс	Ситуационная тревога	Личностная тревожность
1	Ж	19	3	40	53
2	Ж	20	4	44	49
3	Ж	19	3	37	46
4	Ж	19	3	35	30
5	Ж	20	3	28	38
6	Ж	20	4	30	43
7	Ж	20	4	30	39
8	Ж	19	3	39	48
9	Ж	19	3	45	49
10	Ж	21	4	27	36
11	Ж	19	3	30	42
12	Ж	21	4	22	24
13	Ж	19	3	18	22
14	Ж	21	4	39	44
15	Ж	20	4	49	52
16	Ж	20	4	32	34
17	Ж	19	3	15	28
18	Ж	19	3	37	43
19	Ж	20	4	40	46

20	Ж	20	3	23	31
21	Ж	20	4	38	45
22	Ж	19	3	23	29
23	Ж	21	4	16	25
24	Ж	21	4	20	28
25	М	19	3	14	19
26	М	20	4	19	27
27	М	20	4	30	36
28	М	20	4	26	28
29	М	19	3	35	41
30	М	20	3	27	30

Приложение 5.

**Эмпирические данные по методике
«Эмоционального выгорания» В.В.Бойко**

№ ис п.	По л	Во з.	Ку рс	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К	Л	М	Иф.	Пф .	Ш ф
1	Ж	21	4	28	8	5	15	28	7	2	17	15	18	18	15	57	54	66
2	Ж	19	3	22	11	8	12	11	10	17	15	11	19	23	4	53	53	57
3	Ж	20	3	22	6	3	3	12	17	10	8	11	12	10	10	34	47	43
4	Ж	20	3	24	15	2	6	15	5	5	10	8	16	15	7	47	35	46
5	Ж	19	3	15	3	0	11	0	5	10	3	5	0	5	10	29	18	20
6	Ж	20	4	27	5	10	10	28	7	8	12	18	13	23	15	52	55	69
7	Ж	21	4	9	8	5	18	23	23	7	23	31	13	18	13	40	76	75
8	Ж	19	3	2	0	0	3	10	7	5	10	0	15	5	10	5	32	20
9	Ж	20	3	5	8	5	0	20	15	0	8	10	12	18	7	18	43	47
10	Ж	20	4	7	2	0	0	21	25	14	20	16	13	8	12	9	80	49
11	Ж	20	4	20	5	0	5	23	15	12	23	18	20	13	15	30	73	66
12	Ж	19	3	9	3	1	15	12	5	19	11	5	10	8	10	28	47	33
13	Ж	20	3	9	5	4	3	18	17	3	12	15	2	0	10	21	50	27
14	Ж	20	4	30	0	10	8	18	20	6	19	5	7	18	5	48	63	35
15	Ж	20	4	7	3	6	3	18	7	9	12	8	18	5	8	19	46	39
16	Ж	21	4	10	5	8	5	13	20	4	25	18	17	15	7	28	62	57
17	Ж	20	4	27	13	13	26	18	5	24	18	23	10	23	15	79	65	71
18	Ж	20	3	17	6	10	0	2	13	2	5	8	13	0	5	33	22	26
19	Ж	20	4	24	8	5	3	3	12	3	10	0	10	5	12	40	28	27
20	Ж	21	4	19	0	2	11	15	22	20	13	13	7	0	10	32	42	30
21	Ж	19	3	10	0	0	3	12	8	10	10	10	18	5	0	13	40	33
22	Ж	21	4	5	0	0	0	15	8	17	17	15	12	0	9	5	57	36

23	Ж	19	3	24	10	1	15	21	10	24	22	31	12	23	20	50	77	86
24	Ж	20	3	9	8	1	7	28	15	2	10	12	10	18	7	25	55	47
25	М	20	4	23	17	17	22	15	15	3	15	14	12	0	9	79	48	35
26	М	20	3	19	8	3	17	23	2	3	20	12	13	10	13	47	48	48
27	М	19	3	22	0	6	16	24	15	12	22	10	15	15	25	44	73	65
28	М	20	4	26	6	5	3	15	7	13	10	10	18	21	25	40	45	74
29	М	20	4	37	3	1	11	18	17	2	20	2	7	5	7	52	57	21
30	М	19	3	4	3	0	3	23	10	2	8	7	3	10	3	10	43	23

Приложение 6.

**Эмпирические данные по методике определения
стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге**

№ исп.	Курс	Возраст	Пол	Показатель стессоустойчивости
1	3	19	Ж	150
2	4	20	Ж	209
3	3	20	Ж	173
4	3	19	Ж	179
5	3	20	Ж	152
6	4	20	Ж	151
7	4	20	Ж	181
8	3	20	Ж	154
9	3	19	Ж	188
10	4	21	Ж	178
11	3	19	Ж	169
12	4	21	Ж	303
13	3	20	Ж	183
14	4	21	Ж	216
15	4	20	Ж	154
16	4	20	Ж	200
17	3	19	Ж	159
18	3	19	Ж	181
19	4	20	Ж	210
20	3	20	Ж	170
21	4	20	Ж	202
22	3	19	Ж	209
23	4	21	Ж	205
24	4	21	Ж	178
25	3	19	М	200
26	4	20	М	202
27	4	20	М	201
28	4	20	М	307
29	3	19	М	220
30	3	20	М	303