

Эмоциональное выгорание сотрудников диагностика.

Проблема эмоционального выгорания сотрудников всегда волновала руководителей всех организаций. Но наиболее остро этот вопрос стоит на предприятиях, чья деятельность связана с интенсивным взаимодействием с большим количеством людей. Особенно часто синдром выгорания развивается у специалистов «помогающих» профессий в некоммерческом секторе (воспитателей, учителей, медицинских сестер, врачей, социальных работников) и тех, кто работает в сфере услуг в коммерческой сфере (менеджеры, продавцы, официанты, специалисты салонов красоты).

Синдром эмоционального выгорания – это реакция человека на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, физиологические и поведенческие компоненты.

К *физиологическим* признакам эмоционального выгорания относятся:

- усталость;
- чувство истощения;
- восприимчивость к изменениям показателей внешней среды;
- частые головные боли;
- расстройства желудочно-кишечного тракта;
- избыток или недостаток веса;
- нарушения сердечно-сосудистой системы;
- расстройства половой функции;
- одышка;
- бессонница.

На *психологическом* уровне это:

- скука;
- обида на действительные или вымышленные действия коллег, клиентов и администрации;
- чувство вины;
- гнев и раздражительность;
- разочарование в своей профессии;
- неуверенность в себе;
- подозрительность;
- неспособность принимать решения;
- чувство одиночества;
- депрессия;
- повышенное чувство ответственности за клиентов;
- расстройства внимания и мышления;
- негативная установка на жизненные перспективы.

Поведенческими признаками являются:

- сотрудник поздно приходит на работу (опаздывает) и рано уходит (под разными предлогами);

- берет работу на дом;
- создает лишь видимость работы;
- увеличение количества ошибок, суетливость;
- снижение интенсивности взаимодействия с клиентами и коллегами;
- конфликты;
- отсутствие энтузиазма;
- злоупотребление алкоголем или другими психоактивными веществами (успокаивающими или стимулирующими).

Компонентами эмоционального выгорания являются:

- *Эмоциональное истощение*, которое проявляется в ощущении эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых случаях возможны эмоциональные срывы.
- *Деперсонализация* представляет собой негативное, бездушное, циничное отношение к клиентам. Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер (сдерживаемое раздражение), но со временем вырваться наружу в виде вспышек гнева или конфликтных ситуаций.
- *Редуцирование персональных достижений* проявляется в виде снижения чувства компетентности в своей работе, уменьшения ценности своей деятельности, негативного самоотношения в профессиональном плане, чувства вины, чувства собственной несостоятельности, безразличия к работе.

Своевременное выявление синдрома эмоционального выгорания необходимо потому, что данное явление оказывает негативное влияние не только на жизнедеятельность конкретного сотрудника, но и на функционирование организации в целом. Чтобы выявить наличие у работника симптома эмоционального выгорания, можно применить метод наблюдения или воспользоваться следующей методикой.

Методика «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак).

Инструкция: прочитайте утверждения и решите, относятся они к вам или нет.

1.	Когда в воскресенье днем я вспоминаю о том, что завтра снова идти на работу, то остаток выходного уже испорчен.	да	нет
2.	Если бы у меня была возможность уйти на пенсию (по выслуге лет, инвалидности), я сделал (а) бы это без промедления.	да	нет
3.	Коллеги на работе раздражают меня. Невозможно терпеть их одни и те же разговоры.	да	нет
4.	То, насколько меня раздражают коллеги, еще мелочи по сравнению с тем, как выводят меня из равновесия клиенты (пациенты, ученики, посетители, заказчики).	да	нет

5.	На протяжении последних трех месяцев я отказывался (отказывалась) от курсов повышения квалификации, от участия в конференциях.	да	нет
6.	Коллегам (пациентам, ученикам, посетителям, заказчикам) я придумал (а) обидные прозвища (например, «идиоты»), которые использую мысленно.	да	нет
7.	С делами по службе я справляюсь «одной левой». Нет ничего такого, что могло бы удивить меня в ней своей новизной.	да	нет
8.	О моей работе мне едва ли кто скажет что-нибудь новое.	да	нет
9.	Стоит мне только вспомнить о своей работе, как хочется взять и послать ее ко всем чертям.	да	нет
10.	За последние три месяца мне не попала в руки ни одна специальная книга, из которой я почерпнул (а) бы что-нибудь новенькое.	да	нет

За каждый ответ «да» начислите 1 балл. Результаты:

0-1 балл. Синдром выгорания на данный момент у вас отсутствует.

2-6 баллов. Есть некоторые признаки выгорания. Вам необходимо взять отпуск, отключиться от рабочих дел.

7-9 баллов. Высокая степень эмоционального выгорания. Пришло время решать: либо сменить работу, либо, что лучше, переменить стиль жизни.

10 баллов. Положение весьма серьезное, но возможно, в вас еще теплится огонек, нужно сделать так, чтобы он не погас.

P.S. При написании статьи использовались материалы книги Н. Водопьяновой и Е. Старченковой "Синдром выгорания".