**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования**

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный Институт Управления

Факультет социальных технологий

Направление «Психология»

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

на тему:

**«****Исследование эмоционального выгорания у студентов СЗИУ РАНХиГС»**

Автор работы: студент 4 курса очной формы обучения Целиков П. А. подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель работы: Доцент, Федоренко В. В. Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Курсовая работа защищена

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Санкт-Петербург, 2021 г.

**Содержание**

**Введение**

**Глава 1. Эмоциональное выгорание в психологии**

**1.1** Определение эмоционального состояния в научной литературе

**1.2** Причины эмоционального выгорания у студентов ВУЗ

**Глава2. Организация исследования эмоционального выгорания у студентов СЗИУ РАНХиГС.**

2.1 Организация и методы эмпирического исследования

2.2 Результаты исследования и анализ

Заключение

Рекомендации

Список литературы

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы исследования**

Сегодня проблема эмоционального выгорания является одной из самых актуальных тем бля профессиональной организационной деятельности, из-за множества факторов, от постоянного технологического прогресса, высокой конкуренции среди кадров, беспрерывно меняющегося рынка спроса до банально невероятно тонкой и сложной неблагополучной социальной среды в организации, и недолжного уделения внимания ей со стороны менеджеров. Многие управленцы и компании теряют сотни квалифицированных профессионалов и имеют нестабильную, но большую текучесть кадров, как раз таки в том числе и по причине эмоционального выгорания. Разумеется, данная проблема весьма резко сказывается на производительной эффективности организаций и экономике в целом. Также, эмоциональное выгорание имеет большое влияния на учебную деятельность, и сейчас является актуальной проблемой для всей образовательной среды. В нашем исследовании мы будем больше ориентироваться ближе к проблеме эмоционального выгорания у студентов ВУЗ, так как группы учащихся являются абсолютно такими же организационными группами, как и любые другие коммерческие компании. Поэтому, нам стоит изучить данный феномен в учебной среде поближе.

На сегодняшний день, в профессиональной управленческой среде и организационном менеджменте наблюдаются революционные изменения и большой прогресс, в следствии этого меняется ожидания и требования от кадров и персонала, многие профессии теряют свою актуальность из-за роботизации, также система образования имеет значительные улучшения и всё жёстче и жёстче заставляет людей бороться за свою карьеру, появляется огромная конкурентно способность. Эти и многие другие факторы заставляют человека эмоционально выгореть к своей профессии. В психологии этот термин появился относительно недавно и по сей день малоизучен, но тем не менее его феномен остаётся крайне важным для дальнейшего развития организационной психологии.

В российском студенческом обществе данная проблема находится вероятнее всего на самом первом месте. Усугубление проблемы эмоциональное выгорания может быть вызвано в том числе тем, что из-за очень невысоких стипендий, студентам часто приходится заниматься дополнительной деятельностью в виде подработки, помимо основной учебной деятельности. Неработающий студент в наше время уже считается невежественностью. Безусловно, этот фактор значимо сказывается на эмоциональном выгорании. Помимо этого, синдром повышения эмоционального выгорания у выпускающихся курсов ВУЗ-ов уже давно эмпирически доказан исследование Г. С. Никифоровым, проведённым при Зеленогурском университете, которое в дальнейшем мы также будем рассматривать. Поэтому данная проблема крайне нуждается в путях успешной оптимизации этого синдрома.

**Объект исследования**

Объектом исследования являются студенты 4 курса специальности «Психология» СЗИУ РАНХиГС от 21 до 24 лет, находящиеся на последнем этапе завершения высшего образования.

**Предмет исследования**

Предметом исследования является синдром психоэмоционального выгорания.

**Цель исследования**

Цель исследования заключается в выявлении уровня психоэмоционального выгорания у студентов СЗИУ РАНХиГС.

**Гипотеза исследования**

Системный индекс симптома перегорания у выпускных курсов студентов СЗИУ РАНХиГС выше среднего показателя по диагностической методике Маслача.

**Исследовательские задачи**

1. Проанализировать научную литературу по теме психоэмоционального выгорания.

2. Выдвинуть гипотезу о вызываемых причинах психоэмоционального выгорания.

3. Подобрать методики, валидные и надёжные цели исследования.

4. Сформировать выборку для исследования.

5. Провести эмпирическое исследование предложенного синдрома.

6. Провести анализ результатов и проинтерпретировать их.

7. Подтвердить или опровергнуть поставленную гипотезу. Подвести итоги.

**Методы исследования**

1. Теоретический анализ научной литературы по теме психоэмоционального выгорания.
2. Психодиагностические методы. Опросник эмоционального выгорания Маслач, MBI.

**Структура исследования**

Курсовая работа включает в себя введение, 2 раздела и 5 подразделов в них, в которых решаются поставленные исследовательские задачи, заключение и список литературы.

**Глава 1**

**Эмоциональное выгорание в психологии**

**1.1 Определение эмоционального состояния в научной литературе**

Само понятие эмоционального выгорания появилось относительно недавно. Оно вышло в свет именно в то время когда практическая психология начинала свои обороты, американское государство в конце XIX века нуждалось в высококвалифицированных специалистах в сфере управления, развивался менеджмент, который требовал всё больше ресурсов для осуществления своих идей и задач. Тут на помощь к ним пришла практическая психология, которая к тому времени только начинала становиться актуальнее. Именно в это время, в 1974 году американский психиатр Фрейденбергер (H.J.Freundenberger) для описания психологического состояния у волонтеров служб психического здоровья, проявляющегося в виде истощения, разочарования и отказа от работы, впервые применил термин «синдром сгорания сотрудников» («staff burn-out syndrome»). К нему более подвержены сотрудники социально направленных специальностей, таких как: врачи, учителя, судьи и так далее. Работники начинают проявлять безразличие к своим обязанностям, негативно относиться к коллегам и обществу. Люди «заболевают» синдромом из-за однообразности изо дня в день. Данный синдром возникает вследствие накопления отрицательных стрессов дисстрессов: то есть человек находится в состоянии постоянного повышенного напряжения. Такой процесс объясняет недобросовестное отношение к работе, дезориентации моральных ценностей и разрушение личности человека в целом. Актуальность проблемы профессионального выгорания работника сегодня высока, так как в веке технологий и доступной информации экономика развивается высокими темпами, что заставляет работника соответствовать и увеличивать производительность, что, зачастую приводит к «износу» человеческого ресурса. По статистике, более 30 % населения экономически развитых стран подвержено так называемому «Синдрому белого воротничка», «Трудоголизму», «Профессиональному выгоранию», приводящему к общему снижению жизненных сил и появлению хронической депрессии [1].

Анализируя литературу о проблеме данного вопроса можно сказать, что существуют различия в толковании данного феномена, и прежде всего это относится к терминологии. В литературе можно встретить такие понятия, как «психическое выгорание» [2]. «профессиональное выгорание» [5], «эмоциональное выгорание» — все это названия одного и того же явления. Первый термин представляется несколько размытым, в виду того, что относит данное явление к довольно обширной группе, включающей множество состояний, определяющихся как психические. При такой трактовке синдрома выгорания теряется возможность определения и планирования процесса снижения его уровня. Второй термин — «профессиональное выгорание», отражает область возникновения данного феномена. Подобное утверждение основано на том, что синдром выгорания может существовать только в профессиональных отношениях, и за 6 пределами данной области человеческой практики определяться не может. Именно этот термин наиболее полно отражает суть рассматриваемого нами явления, но также мы будем обращаться к термину «эмоциональное выгорание», так как в большинстве случаев два синдрома не существуют порознь – разрушение личностных качеств протекает всесторонне.

В синдроме эмоционального выгорания есть очень неоднозначный момент, который значительно осложняет исследование данного феномена относительно его места в организационной среде. Дело в том, что эмоциональное выгорание лишь частично связанно с профессиональной деятельностью и неблагополучными явлениями, которые возникают в этой деятельности, потому что, этот синдром в целом охватывает жизненную среду человеческой жизни, и есть большая вероятность, что большинство источников возникновения данного синдрома идут как раз таки из обыденной жизни индивидуума. Зачастую бывает, что семья и само отождествление человека никак не связанно с его профессиональной деятельностью, но напрямую касается его эмоционального состояния.

Существует общепринятая концепция относительно источников синдрома эмоционального выгорания, разработанная В. В, Бойко, котораяя делит основные источники на внутренние и внешние.

**Внутренние делятся на:**

1. Степень подверженности человека к эмоциональной ригидности

2. Склонность к активному использованию психологических защит (Зачастую у таких людей данный синдром может возникать в качестве очередной психологической защиты)

3. Внутренние стресс факторы, возникающие в рабочей среде. В данном случае организм пытается экономить свои биологические ресурсы.

4. Низкая эмпатия и бесчувственность, как и к самой деятельности, так и к коллегам.

**Внешние делятся на:**

1. Большая нагрузка на психику, быстрая и объёмная поступающая информация

2. Межличностные конфликты в профессиональной среде

3. Надзирательный контроль со стороны руководства и коллег

4. Некачественная стратегическая система рабочего процесса в организации (Рабочий график, нереалистичные ожидания и требования и т. д.)

**1.2 Причины эмоционального выгорания у студентов ВУЗ**

На первый взгляд создаётся впечатление, что профессиональная деятельность в коллективе, за которую человек получает финансовое вознаграждение и уже как правило считается квалифицированным и самоактуализированным индивидуумом, значительно отличается от деятельность учебной. Ведь эти виды деятельности различны по своим функциям, имеют разные задачи, да и в принципе процессуально, однако, это совершенно не смягчает риски возникновения синдрома эмоционального выгорания. Так как, и та и другая деятельность имеют абсолютно идентичные источники возникновения данного симптома. По концепции В. В. Бойко, которую мы рассматривали ранее, синдром эмоционального выгорания может распространяться на все виды деятельности, которые так или иначе связанны с совместным социализированным групповым взаимодействием. Поэтому, мы совершенно справедливо можем использовать термин эмоционального выгорания и на учебную деятельность.

Впервые тема студенческого выгорания была затронута Г.С. Никифоровым. В его исследовании принимали участие студенты педагогических специальностей, обучавшиеся в Зеленогурском университете. Г.С. Никифоров использовал «Опросник поведения и переживания, связанного с работой», разработанный У. Шааршмидтом и А. Фишером в Институте психологии Постдамского университета. Тогда Никифоров впервые выявил, что не только работающие люди, но и студенты склонны к возникновению эмоционального выгорания.

В рамках работы студенческого научного клуба по психологии «Инсайт» мы измерили риск синдрома эмоционального выгорания у студентов педагогического факультета с 1 по 5 курсы, согласно методике Б. Поттера. Анализ результатов исследования показал, что, в целом, у 48% студентов высокий уровень риска возникновения синдрома эмоционального выгорания, у 30% - умеренный и у 22,5% - низкий уровень. Приведённые данные показывают о преобладании у студентов высокого уровня риска эмоционального выгорания, т.е. это студенты, подверженные стрессовым ситуациям, находящиеся в неустойчивом эмоционально-психологическом состоянии.

По курсам результаты таковы: на 1 курсе у студентов преобладает низкий риск возникновения синдрома эмоционального выгорания - 48%, у 34% - умеренный и у 18% - высокий уровень синдрома. На 2 курсе мы получили следующие результаты: у 14% студентов низкий уровень риска, 37% имеют умеренный уровень и 49% студентов с высоким уровнем риска возникновенияию синдрома. У студентов 3 курса мы наблюдаем преобладание умеренного уровня - 52%, у 14 - низкий уровень и 34% имеют высокий уровень. На 4 курсе результаты следующие: преобладание высокого уровня - 67% студентов, у 19% - умеренный уровень и 14% - низкий уровень. Студенты 5 курса наиболее подвержены высокому уровню - 68%, 16% - низкий и 16% - умеренный уровень риска.

Проанализировав результаты исследования, мы наблюдаем высокий уровень риска возникновения синдрома эмоционального выгорания на 2,4 и 5 курсах. Уже на втором курсе студенты нередко чувствуют разочарование и упадок сил. Подобное эмоциональное выгорание у них может вызвать масса обстоятельств: обилие заданий, новый коллектив, "не те" предметы. С собственной резкой реакцией на эти ситуации могут справиться не все. Второкурсники уже во всю вовлечены в учебный процесс - зачастую, это самый сложный курс для студента. Именно на втором курсе происходит самое интенсивное обучение общим знаниям и формирование культурных запросов. Период обучения на 4-5 курсах связан с прохождением студентами педагогической практики, интенсивным взаимодействие с учащимися, близким знакомством с будущей профессией. Студент вступает в этап выраженного профессионального самоопределения, сопровождающегося формированием уверенности и готовности к активной самостоятельной деятельности в выбранной профессиональной сфере, либо разочарование в профессии, неуверенностью в выборе. Следовательно весь процесс обучения потенциально содержит в себе опасность возникновения эмоционального выгорания. На младших курсах, прежде всего из-за стрессов, вызванных переходом от учебной деятельности к учебно-профессиональной , на старших - в процессе интенсивной профессионализации у студентов может возникнуть неуверенность в выборе пррфессии, в возможностях дальнейшей самореализации. Всё это, несомненно, может служить факторами, приводящими к состоянию эмоционального выгорания. [3]

Таким образом, наличие высокого показателя у студентов возникновения риска синдрома эмоционального выгорания позволяет обратить внимание к данной проблематике как самого студента, так и педагогического состава преподавателей. Прежде всего, на наш взгляд, необходима просветительская работа среди студентов в сфере профилактики данного состояния и гармонизации собственного внутреннего мира, т.к. успешность в учебном процессе напрямую связана с благоприятным данным состоянием.

**Глава2.**

**Организация исследования эмоционального выгорания у студентов СЗИУ РАНХиГС.**

* 1. **Организация и методы эмпирического исследования**

**Объектом исследования** являются студенты 4 курса специальности «Психология» СЗИУ РАНХиГС от 21 до 24 лет, находящиеся на последнем этапе завершения высшего образования.

**Предметом исследования** является синдром психоэмоционального выгорания.

**Гипотеза исследования:** Системный индекс симптома перегорания у выпускных курсов студентов СЗИУ РАНХиГС выше среднего показателя по диагностической методике Маслача.

В соответствии с поставленными задачами исследование осуществлялось в несколько этапов:

1. Подбор инструментария;

2. Сбор эмпирических данных;

3. Интерпретация полученных результатов, выводы;

4. Подбор рекомендаций.

В исследовании приняло участие 19 человек, которые являются студентами 4 курса СЗИУ РАНХиГС.

**Методика исследования**

Для измерения синдрома эмоционального выгорания у студентов, мы выберем опросник выгорания (перегорания) Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, сокр. MBI) - тестовая методика, предназначенная для диагностики профессионального выгорания. Создана в 1986 году Maslach и Jackson, в России адаптирована Водопьяновой, дополнена математической моделью НИПНИ им. Бехтерева.

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

* «Эмоциональное истощение» проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. В контексте синдрома перегорания «деперсонализация» предполагает формирование особых, деструктивных взаимоотношений с окружающими людьми.
* «Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.
* «Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворенности работника собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, - снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцию к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.
	1. **Результаты исследования и анализ**

**Таблица 1. Результаты методик**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | Эмоциональное истощение | Деперсонализация | Редукция профессиональных достижений | Системный индекс синдрома выгорания |
| **1** | 22 M | 11 H | 30 L | 38 |
| **2** | 33 H | 6 M | 20 L | 50 |
| **3** | 37 H | 14 H | 21 L | 58 |
| **4** | 30 H | 7 M | 29 L | 42 |
| **5** | 21 M | 12 H | 32 M | 38 |
| **6** | 27 M | 11 H | 26 L | 45 |
| **7** | 23 M | 15 H | 25 L | 47 |
| **8** | 28 H | 13 H | 19 L | 52 |
| **9** | 27 H | 5 L | 31 M | 37 |
| **10** | 35 H | 14 H | 32 M | 50 |
| **11** | 37 H | 15 H | 18 L | 61 |
| **12** | 25 H | 18 H | 29 L | 49 |
| **13** | 40 H | 8 M | 23 L  | 55 |
| **14** | 27 H | 15 H | 29 L | 47 |
| **15** | 22 M | 12 H | 29 L | 40 |
| **16** | 22 M | 11 H | 28 L | 40 |
| **17** | 33 H | 11 H | 35 M | 44 |
| **18** | 25 H | 14 H | 29 L | 44 |
| **19** | 21 M | 4 L | 19 L | 42 |
|  | M-7, H-12 | L-2, M-3, H-14 | L-15, M-4 |  |

**Выводы по второй главе**

По полученному нами результату, мы можем наблюдать, что по такому критерию как «системный индекс синдрома выгорания», который отвечает за общий уровень эмоционального выгорания, большинство членов исследуемой группы имеет показатель ниже среднего. Итого, 6 испытуемых из 19 имеют завышенный уровень эмоционального истощения по общему показателю. Это весьма положительный результат, есть вероятность того, что исследование проводилось в самом конце сессии, когда все студенты уже чувствуют приближающийся выпуск и завершение высшего образования, а впереди прекрасные летние дни, иначе у меня нет предположений почему результаты нашего исследования не совпали с результатами исследования Никифорова. Так же есть вероятность в том, что исследования проводились в разное время и уровень образования, как и трудоустройство после него, находились на разном уровне.

Также, мы можем заметить, что такие критерии как «Эмоциональное Истощение» и «Деперсонализация» имеют достаточно неблагополучный результат. По Эмоциональному истощению у 7 студентов средний уровень, а у всех остальных высокий. По Деперсонализации 14 студентов имеют высокий уровень, и лишь 3 студента средний, а 2 низкий. Вероятнее всего повышенный уровень деперсонализации вызван снижением интереса к изучаемым предметам, или так как мы проводили исследование в конце учебного года многие недовольны выбранными темами своих выпускных работ, это может вызывать формальное отношение к учебной деятельности.

На основании проведенного эмпирического исследования можно смело говорить о низком ресурсе учебной группы, но вполне имеющей возможность продолжать дальнейшую образовательную работу. Наше исследование показало, что на последнем курсе риски эмоционального выгорания имеет меньшее количество членов группы.

**Гипотеза не доказана!** Системный индекс симптома перегорания у выпускных курсов студентов СЗИУ РАНХиГС ниже среднего показателя среди большинства членов группы по диагностической методике Маслача.

**Заключение.**

Мы успешно провели исследование эмоционального выгорания у студентов СЗИУ РАНХиГС, хоть и гипотеза не подтвердилась. Объектом исследования являлись студенты 4 курса специальности «Психология» от 21 до 24 лет, находящиеся на последнем этапе завершения высшего образования. Предметом исследования являлся синдром психоэмоционального выгорания. Гипотеза не подтвердилась:системный индекс симптома перегорания у выпускных курсов студентов СЗИУ РАНХиГС ниже среднего показателя среди большинства членов группы по диагностической методике Маслача.

Польза данной работы состоит в том, что на основании проведенного исследования мы можем смело полагать, что эмоционально состояние у выпускающихся курсов вполне может быть в благополучном и ресурсном состоянии.

**Рекомендации**

Как показала теоретическая проработка исследуемой проблемы, психоэмоциональное состояние личности-это многофакторная составляющая, которая охватывает все стороны жизни, не только профессиональная деятельность может вызывать симптом эмоционального выгорания. Как показало наше исследование, у испытуемых крайне положительные результаты по критерию «Редукции профессиональных возможностей», у преимущественного большинства низкий показатель уровня. Это может быть связанно с тем, что учащиеся сохраняют свои амбиции в своей будущей профессии и осознают её актуальность и значимость. Поэтому лучше всего сделать акцентуацию именно на этом.

Что касается эмоционального истощения и деперсонализации, то тут стоит работать над собственными интересами в профессиональной деятельности, выбирать те направления своего развития и деятельности которые наиболее симпатичны. Также, стоит уделить внимание на межличностные и групповые отношения, так как они имеют крайне значимую роль в эмоциональном состоянии человека. И разумеется не следует забывать о внутриличностном развитии.

**Список Литературы**

* 1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. 2-е изд.-СПб.:Питер,2009. С.336.
	2. Никифоров Г.С. Психология здоровья: Учебник для вузов.-СПб.Питер, 2019. С.607.
	3. Орёл В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии/В.Е. Орёл. Перераб. и доп.Ярославль: 2016. С.76-97.
	4. Maslach C., Jackson//Journal of Occupational Behavior. 1981. c.26-34
	5. Рукавишников А. А. - Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания (дисс. канд. психологических наук. Ярославль, 2015. — 173 с. - стр. 15

**Приложение**

**Опросник эмоционального выгорания Маслач, MBI.**

Опросник выгорания (перегорания) Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, сокр. MBI) - тестовая методика, предназначенная для диагностики профессионального выгорания. Создана в 1986 году Maslach и Jackson, в России адаптирована Водопьяновой, дополнена математической моделью НИПНИ им. Бехтерева.

Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом на вашей работе. Если у вас никогда не было такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 – "никогда". Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали, позиция 6 – "ежедневно". Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

Интерпретация и подсчёт шкал.

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

* 0 баллов - «Никогда»;
* 1 балл - «Очень редко»;
* 2 балла - «Редко»
* 3 балла - «Иногда»;
* 4 балла - «Часто»;
* 5 баллов - «Очень часто»;
* 6 баллов - «Каждый день».

Тест:

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