

*Кочеткова А.И.,
доктор социологических наук,
кандидат экономических наук, профессор, РАНХиГС
Россия, г. Москва
Кочетков П.Н., аспирант, РАНХиГС
Россия, г. Москва*

КОМПЛЕКСНАЯ МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УРОВНЯ ВЫГОРАНИЯ

***Аннотация:** Статья посвящена феномену профессионального выгорания, в частности, актуальности его изучения и выявления внутри организации. Разработана методология комплексной диагностики профессионального выгорания сотрудников. В ней используются методы анкетирования респондентов, а также числовые и статистические методы для анализа их ответов. Результаты исследования могут быть использованы для выявления синдрома выгорания у сотрудников и составления программ психо-коррекционных мероприятий с целью их оздоровления.*

***Ключевые слова:** организационное поведение, психофизиология труда, синдром эмоционального выгорания, профессиональное выгорание, психологическая устойчивость, симптомы выгорания сотрудника.*

***Annotation:** The article describes the professional burnout phenomenon, specifically the importance of its study and identification in the organisational context. The methodology of complex professional burnout diagnosis is developed. Various methods are used in the diagnosis such as survey as well as numerical and statistical methods in order to process and analyse respondents' answers. The results of this study can be used to identify employees' professional burnout and to work out psycho-correctional measures for increasing their well-being.*

Key words: organizational behavior, psychophysiology of labour, emotional burnout syndrome, professional burnout, psychological stability, symptoms of employee burnout.

Раздел 1. Введение

Профессиональное выгорание как явление и, соответственно, как объект для изучения становится всё более распространённым в последние десятилетия. С первоначального определения выгорания в 70-х годах XX века как «эмоциональной усталости от чрезмерного общения у представителей социальных профессий» [1] понимание феномена вышло далеко за рамки стресса от коммуникации, а в 2019 году ВОЗ официально подтвердил связь выгорания с совершенно конкретными физическими недугами [2]. В XXI веке выгорание – уже не прерогатива отдельных профессий, а полноценная угроза ведению бизнеса.

Сфера услуг растёт, а вместе с ней и количество людей, занятых интеллектуальным трудом. Возрастающие уровни стресса на фоне пресыщения информационного поля людей также негативно влияют на общее благосостояние сотрудников. Всё это в совокупности говорит о том, что всё больше сотрудников потенциально подвержены выгоранию. Для компаний это означает снижение эффективности работы персонала, а для отдельных работоспособных людей – опасность нанести повреждение непоправимого характера наиболее важным сферам своей жизни.

Почему же выгорание стало такой большой проблемой именно в мире бизнеса? Мы выделяем несколько причин настоящего положения дел:

– Первая и основная – *работа в условиях неопределённости*. Постоянная изменчивость среды требует от сотрудников и руководителей повышенной alertности и скорости реакций, которая изматывает их ментально и физически гораздо быстрее, чем карьерный путь человека даже ещё 30 лет назад;

– Приведённая выше причина даёт нам ещё три: *сменяемость функционала сотрудников, сменяемость потребностей покупателей и сменяемость актуальной для работы информации*. Во времена открытого доступа к информации и мгновенной её передачи тренды рынка сменяют один другой, что обуславливает смену покупательских предпочтений и привычек. Компании также вынуждены адаптироваться к изменениям, изменяя требования к своим сотрудникам. Однако люди часто не способны выполнять всё повышающиеся требования среды, что и приводит к их выгоранию рано или поздно.

В настоящем исследовании «выгорание» определяется как состояние нервной системы и психики человека, являющееся результатом длительного чрезмерного напряжения и вызывающее комплекс деструктивных последствий. Данное понимание феномена опирается на понимание выгорания как процесса с одной стороны, что позволяет выделять в нём фазы развития, и как совокупности признаков с другой, что, в свою очередь, позволяет диагностировать выгорание разных типов, если таковые присутствуют в человеке.

В результате работы с выгоранием сотрудников может наблюдаться общее улучшение их психофизического состояния. Более конкретными эффектами работы с выгоранием для человека могут являться [3] повышение жизненного тонуса, вовлечённость в решаемые задачи и раскрытия творческого потенциала. На уровне же организаций этими эффектами могут быть [4] снижение количества допускаемых ошибок, повышение общей продуктивности персонала, а также укрепление корпоративной культуры и лояльности сотрудников и некоторые другие положительные эффекты.

Настоящее исследование посвящено методике определения уровня выгорания, предлагаемой нами для использования в компаниях с целью диагностирования состояния как отдельных сотрудников, так и в среднем для компании.

Настоящие методологические разработки опираются на многофакторный подход к выгоранию. Являясь проблемой, поражающей практически все сферы жизни человека, оно в каждом случае выглядит по-своему, поскольку эффект от его воздействия зависит от индивидуальных особенностей психофизиологии. Однако имеются общечеловеческие основания и индикаторы состояния выгорания, и мы предложим такую комбинацию точек зрения и плоскостей, в которых рассматривается эта ситуация, которая позволит примерно в 80% - 90% случаев определить наиболее важные особенности конкретной ситуации и сделать по ним выводы. В оставшихся 10% - 20% случаев наш подход покажет определённые отдельные грани ситуации, но они либо не будут однозначно определять общую картину/портрет, либо потребуются проведение дополнительных исследований.

Представленная методология опирается на оценку состояния респондента по 10 показателям, разделяемым нами на 3 группы: основные, дополнительные и вспомогательные.

Основные показатели выделяют наиболее важные аспекты выгорания респондента по 4 сферам – эмоциональной, мотивационной, жизненной и физической.

1. Истощение эмоциональной сферы (в том числе и изменение установок и поведенческих реакций на внешний мир);
2. Разрушение мотивации (а также целей, ценностей и других импульсных зон человека);
3. Повреждение жизнелюбия (в виде увеличения психологического возраста и ослабления витальности – желания жить);
4. И физическое выгорание (физические проявления психологических проблем и/или их усугубление накопленным стрессом – болезни, ухудшение самочувствия).

Дополнительные показатели указывают на отношение человека к повреждениям его психического и эмоционального состояния извне. К показателям данного типа относятся:

1. Сопротивление повреждениям – качество человеческой психики и организма, которое не допускает до более хрупких частей внутреннего мира внешние воздействия;

2. Регенерация повреждений – насколько эффективно у человека функционируют системы, отвечающие за восстановление (стабильный ли у него сон, хорошо ли исцеляется психика от нанесённых травм и пр.).

Введены также дополнительные показатели, которые проверяют более конкретные проявления выгорания в поведении человека, которые могли быть не затронуты в используемых тестах, а быть обозначены только в недавних практических наблюдениях. К показателям настоящего типа были отнесены:

1. Дистанцирование от людей – насколько сильно человек избегает общества других людей;

2. Предрасположенность к переработкам – насколько человек стремится работать во внерабочее время (на выходных или после окончания рабочего дня);

3. Искренность и приукрашение – основной показатель для выявления валидности результатов теста, наряду с другими механизмами, составляющими систему честности тестирования; также настоящий показатель косвенно выявляет иную степень выгорания, чем заявляет респондент;

4. Уровень тревожности – поддерживающие выгорание механизмы психики, связанные с тревожностью за прошлое, настоящее и будущее положение респондента в компании и в жизни в целом.

Совокупность настоящих показателей представляется нам достаточной для покрытия большинства проявлений выгорания или его отсутствия у респондентов, а также позволяет проводить сравнительный анализ ответов

респондента и значений показателей для выявления истинности искомых утверждений отвечающего.

Любая методология исследования некоторого феномена должна удовлетворять двум выделенным критериям: быть комплексной (то есть состоять из нескольких тестов) и давать результаты объективные и формализованные. В нашем случае она также должна описывать проблему полноценно, то есть указать на неё только в рамках восприятия трудовой деятельности недостаточно.

Такой подход подразумевает, что выгорание не только связано с профессиональной жизнью человека, но и проявляется во многих других сферах вплоть до мировоззренческой позиции. Данный подход стал основой для выборки батарей тестов и для разработки механизмов, объективизирующих данные.

Таким образом, для достижения поставленных целей, нами была выбрана комбинация из десяти следующих тестов, разделённых на две группы. Каждая из групп играет свою роль в исследовании:

Группа I – Основная. Тесты на выявление выгорания и родственных симптомов:

1. Тест выгорания по Бойко
2. Опросник МВІ
3. Опросник Рукавишников
4. Диагностика Леоновой-Величковской
5. Определение напряжения по Немчину

Группа II – Контекстная. Тесты типологии личности:

6. Формула темперамента
7. Алекситимическая шкала
8. Опросник FPI
9. Преодоление по Янке-Эрдманну
- Определение психологического возраста

Предлагаемый подход описывает оба компонента исследования – результаты непосредственно выявленного выгорания (связанного с профессиональной деятельностью) и контекст личности, в котором эти результаты будут в дальнейшем интерпретироваться.

Тесты основной группы фокусируются как на комплексной диагностике выгорания профессиональной сферы, так и на более конкретных проявлениях феномена, например, на уровне физического и психологического напряжения. Тесты же контекстной группы помогают исследователям собрать больше информации о личности респондента в целом – очевидно, что признаки дистанцирования от людей, например, будут нормальными для поведения одного и свидетельствовать о нарушении благосостояния другого. Поэтому тесты настоящей группы призваны определять такие стороны личности как темперамент, психологический возраст (уровень усталости от жизни), способность выражать свои эмоции словами, поведение в различных жизненных ситуациях и стратегии преодоления стрессовых для человека ситуаций.

Раздел 2. Проведение тестирования и анализ результатов

Респондентам предлагается ответить на вопросы указанных выше десяти тестов. При этом они получают следующую инструкцию:

«Уважаемые участники тестирования! Отдел управления персоналом (*вставить название проводящего тестирование отдела организации*) в целях диагностики и повышения уровня физического и психического здоровья своих сотрудников и коллектива в целом проводит тестирование, которое выявляет уровень профессионального выгорания. Просим Вас ответить на все вопросы представленной Вам анкеты. Перед каждым тестом будет краткая инструкция к его заполнению. На любые Ваши вопросы по процедуре проведения тестирования и сути задаваемых в анкете вопросов Вам сможет ответить проводящий анкетирование специалист.

Ваши ответы на данные вопросы не будут преданы огласке, а для интерпретации поступят рабочей группе в зашифрованном виде. Результаты прохождения тестирования не повлияют на Ваше положение на работе. Просим Вас отвечать на вопросы искренне, чтобы полученные результаты помогли руководству компании принять верные решения в интересах сотрудников и их состояния.»

Мы считаем верным проводить тестирование в следующих условиях:

- С целью минимизации отвлекающих респондента факторов, которые могли бы исказить результаты:

0. Для проведения тестирования выделяется половина рабочего дня респондентов.

1. Тестирование проводится в отдельном помещении/среде, где респондент может отвлечься от срочных рабочих задач.

2. Тестирование проводится в очном формате. Респондент не может заполнять анкету в свободное время и в индивидуальном порядке.

- С целью минимизации количества забракованных анкет вследствие непонимания респондентом сути вопроса или порядка прохождения теста:

4. Тестирование должен проводить специалист, компетентный в проведении анкетирования психологического типа. В частности, специалист должен

✓ понимать, как создать нужную психологическую атмосферу среди респондентов;

✓ уметь правильно давать инструкции к заполнению анкет;

✓ хорошо разбираться в принципе работы настоящей батареи тестов, чтобы давать ответы на вопросы респондентов по запросу.

5. В зависимости от уровня подготовки респондентов может быть необходимо перед тестированием подробно разъяснить им, как трактовать некоторые формулировки в тестах.

- С целью минимизации уровня намеренной неискренности респондентов:

6. Тестирование должно предваряться соответствующей преамбулой, где респондентам расскажут о цели тестирования и о том, как будут использованы его результаты.

7. В зависимости от уровня подготовки респондентов может быть необходимо обстоятельное объяснение причин, по которым компания интересуется вопросами выгорания, для устранения сомнений в мотивах проведения тестирования, которые приводят к стремлению исказить ответы в свою пользу.

После того, как ответы получены, они в зашифрованном виде и без персональных данных респондента поступают к аналитику, занимающемуся обработкой анкет. Этот специалист производит расчёты с использованием специального приложения, а после интерпретирует результаты в меру своего опыта и экспертизы в вопросах выгорания.

Расчёт показателей производится следующим образом.

Ответы респондента для опросников 0 (Психологический возраст), 5 (Определение напряжения), 6 (Формула темперамента), 8 (Преодоление по Янке-Эрдманну) и 9 (Торонтская Алекситимическая Шкала) анализируются отдельно и на первом этапе исключаются из общего перечня.

Оставшиеся ответы (опросники 1, 2, 3, 4, 7) переводятся в числа, которые определяются в зависимости от того, как устроена структура ответов для соответствующего опросника.

Таблица перевода ответов в числа выглядит как указано ниже:

Таблица 1.

Таблица перевода ответов респондентов в числовое значение

Опросник 1	
Ответ «да»	0,75
Ответ «нет»	-0,25
Опросник 2	
Ответ «никогда»	-0,5
Ответ «очень редко»	0
Ответ «редко»	0,25
Ответ «иногда»	0,5
Ответ «часто»	1
Ответ «очень часто»	1,5
Ответ «каждый день»	2,25
Опросник 3	
Ответ «обычно»	1,25
Ответ «часто»	0,75
Ответ «редко»	0,25
Ответ «никогда»	-0,25
Опросник 4	
Ответ «почти никогда»	0
Ответ «иногда»	0,33
Ответ «часто»	0,66
Ответ «почти всегда»	1
Опросник 7	
Ответ «да»	0,75
Ответ «нет»	-0,25

Ориентирами для восприятия смысла этих чисел служат значения 0 и 1, отвечающие соответственно полному отсутствию чего-либо и полному наличию чего-либо. При этом они не являются границами шкалы: значения ниже нуля означают не просто отсутствие, а активное отторжение некоторого элемента, в то время как значения выше 1 означают усугубление ситуации по сравнению с полностью выраженным аспектом.

Все полученные таким образом числа переносятся в общую таблицу, для которой вопросы этих опросников нумеруются сквозным образом. Итоговое количество числовых значений, получаемое таким образом, составляет 332. Будем обозначать набор числовых ответов респондента за совокупность x_i , где индекс i означает номер вопроса в сквозной нумерации.

Для каждого глобального показателя, который мы ставим целью определить, введём буквенное обозначение. Пусть нас интересует показатель, обозначенный Q . Для того, чтобы его вычислить, сделаем следующую последовательность шагов:

1. Определим уровень связности показателя Q с i -тым вопросом. Для этого рассмотрим контрольную группу людей, у которых есть явно выраженный высокий показатель Q , и другую контрольную группу, у которых показатель Q низок или отрицателен. В том случае, если видно чёткое разграничение между тем, как будут отвечать представители первой группы и второй, мы будем говорить, что показатель Q имеет связь с i -тым вопросом, отличную от нуля, а если представители обеих групп в среднем дают примерно одинаковые ответы, то связь отсутствует.

2. Введём для каждого вопроса величину q_i , которая является численным выражением связи, указанной в предыдущем пункте. В том случае, если связи нет, этот коэффициент принимает значение ноль. Если связь есть и при этом контрольная группа респондентов, имеющих ярко выраженное свойство Q , тяготеет к тому, чтобы отвечать на i -тый вопрос положительно («да», «очень часто» и т.п., что отвечает числовым значениям ответа ближе к единице или превосходящим единицу), в то время как другая контрольная группа имеет тенденцию отвечать отрицательно, то коэффициент q_i принимается равным положительному числу. В нашем исследовании мы использовали значения q_i равные +1 и +3, причём значение +3 используется в том случае, если практически гарантированно можно утверждать, к какой из контрольных групп относится респондент по его ответу на этот вопрос, а +1

используется в том случае, если есть достаточно высокая вероятность ошибки такой идентификации. Аналогичным образом q_i может принимать значения -1 и -3 в том случае, если контрольная группа респондентов с наличествующим свойством Q тяготеет к тому, чтобы давать отрицательный ответ на i -тый вопрос, а другая контрольная группа – положительный.

3. После того, как эта процедура проделана со всеми вопросами, результатом является набор коэффициентов q_i . Необходимо также вычислить размах показателя Q по следующей формуле:

$$\Delta_Q = \sum_i |q_i|$$

4. Величина $\langle q \rangle$ определяется следующим образом:

$$\langle q \rangle = \frac{M}{\Delta_Q} \sum_i q_i x_i$$

и представляет собой нормированное к шкале от 0 до M значение показателя Q для данного респондента. Величина M может быть выбрана любой – для удобства мы брали её равной 50 для некоторых показателей и 10 для остальных. Обратим внимание вновь, что значения 0 и M не являются предельными, они отображают смысловые границы ситуации для рассматриваемого показателя, и поэтому значение $\langle q \rangle$, равное -7, не является ошибкой в расчётах – оно трактуется как полное отсутствие у респондента характеристики Q , и при этом наличие некоторого дополнительного сопротивления её возникновению. В основном исследование вращается вокруг значений, входящих в основной диапазон от 0 до M .

После этого для каждой из полученных величин делается вывод о том, в каком состоянии находятся у респондента соответствующие сферы его личности.

К основным показателям относятся выгорание эмоциональное (ε) и мотивационное (μ), а также выгорание жизненной (ω) и физической (ϕ) сфер. Все основные шкалы имеют значимый диапазон от 0 до 50.

Важно заметить, что показатели ниже 0 и выше 25 необходимо исследовать в совокупности с показателями, указывающими на лживость респондента.

Если результат респондента попадает сразу в два выделенных диапазона, то в качестве основной интерпретации выбирается то описание степени синдрома выгорания, которое наилучшим образом согласуется с общим портретом респондента.

Шкалы для основных показателей обладают особенностью по отношению к другим шкалам в настоящей методологии. Особенностью настоящего способа разделения шкалы на диапазоны является выделение двух крайних мета-диапазонов (от -100 до -20 и от 40 до 100). Помимо диапазонов, отвечающих непосредственно степени выгорания той или иной сферы, были введены эти условно «сигнальные» значения, которые подразумевают, что респондент либо намеренно скрывает настоящее положение дел и не идёт на контакт с исследователем (ближайший диапазон к нижней границе), либо, наоборот, указывает ему на совершенно конкретную проблему и просит принять меры срочно и профессионально (ближайший диапазон к верхней границе). Настоящая интерпретация была введена для лучшей последующей интерпретации результатов, особенно в случаях сокрытия информации респондентом.

Приведём пример интерпретации диапазонов шкалы для показателя ω :

Таблица 2.

**Интерпретация диапазонов шкалы основного показателя
(на примере показателя ω)**

От -100 до -20	Респондент осознанно скрывает состояние своей жизненной сферы. По каким-либо причинам респондент всем своим видом намеренно показывает, что той проблемы, на предмет которой его тестируют, у него нет и быть не может. Настоящий результат должен интерпретироваться в совокупности с остальными показателями респондента в данной батарее тестов. Если большая часть результатов респондента попадает в данный диапазон шкалы, результаты признаются невалидными, а с респондентом проводится личная беседа с помощью специалиста для выявления причин соответствующего поведения.
От -22,5 до -10	Абсолютная противоположность выгоранию жизненной сферы. Жизненный тонус в норме. Тестирование не выявило признаков апатии и потери витальности.
От -12,5 до 5	Противоположность выгоранию жизненной сферы. Интерес к жизни вне рабочей сферы функционирует правильно и полноценно. Потери тяги к жизни как таковой не выявлено.
От 0 до 10	Незначительные, слабые признаки выгорания жизненной сферы. Жизненный тонус респондента высок, но при этом проявляются некоторые признаки потери тяги к жизни. Энергия, генерируемая респондентом, не всегда находит площадку для реализации.
От 7,5 до 17,5	Проявленные признаки выгорания жизненной сферы. Тяга к жизни респондента повреждена. У респондента появляется всё больше навязчивых экзистенциальных вопросов, ответы на которые не могут быть найдены, отчего внутренняя пустота и ощущение бессмысленности происходящего вокруг становится всё более явным и вытесняет другие ощущения, получаемые от жизни.
От 15 до 25	Существенное выгорание жизненной сферы и проявленная потеря витальности. Тяга респондента к жизни сильно ослаблена. Чувство пустоты и апатия не покидают респондента, он становится агрессивен и нетерпим по отношению к окружающим, может даже провоцировать их специально, привлекая таким образом внимание (осознанно или нет) к своему состоянию.
От 22,5 до 32,5	Критическое выгорание жизненной сферы. Сфера витальности не может функционировать. Тяга к жизни отсутствует, жизнь продолжается по инерции, не вызывая ничего, кроме безразличия и равнодушия. Если по каким-либо причинам инерция движения остановится, жизнь, очень вероятно, прекратится тоже.

От 30 до 40	Терминальная стадия выгорания жизненной сферы. Тяга к жизни уничтожена. Ничто не имеет смысла и всё безразлично, поведение не подчиняется никаким нормам. Жизненный тонус предельно низок, но может искусственно поддерживаться за счёт определённого воспитания или физических особенностей организма.
От 40 до 100	Осознанная просьба респондента о помощи. Настоящий результат теста не может быть случаен: чтобы получить его, респондент должен отвечать самыми высокими показателями («да», «всегда», «очень часто» и др.) на совершенно конкретные вопросы батареи тестов. Таким образом, перед нами респондент с сильной волей и осознанностью, который, не поддаваясь панике и апатии из-за выгорания спектра тяги к жизни, сигнализирует о том, что у него есть совершенно конкретная проблема.

Дополнительные показатели ρ и θ отвечают за то, какие эффекты оставляет на человеке стрессовые ситуации – регенерирует ли его психика после повреждений (ρ) или сопротивляется им в принципе, не получая их вообще (θ). Данные параметры помогут увидеть, какова резистентность психики респондента, на основании чего сможет быть сделан прогноз о сложности его пути к исцелению от синдрома выгорания. Эти шкалы имеют значимый диапазон от 0 до 10.

Приведём пример интерпретации диапазонов шкалы для показателя ρ :

Таблица 3.

**Интерпретация диапазонов шкалы дополнительного показателя
(на примере показателя ρ)**

От -5 до 0	Функция регенерации повреждений полностью разрушена. Диапазон характеризуется чувством безнадежности и отчаяния у респондента, при получении повреждения человек не верит больше, что справится или даже что имеет смысл пытаться, а потому просто покорно принимает удары Судьбы.
От -1 до 2	Регенерация повреждений слаба. Попадание в данный диапазон указывает на уязвимость респондента к большинству потенциально травмирующих для него ситуаций, причём для человека с полностью здоровой функцией регенерации часть этих ситуаций даже не покажутся травмирующими.
От 1 до 4	Регенерация повреждений происходит немногим медленнее, чем нанесение повреждений. Респонденту в настоящем диапазоне сложно без дополнительных средств и внешней мотивации преодолевать препятствия на своём пути.
От 3 до 6	Регенерация повреждений происходит немногим быстрее, чем нанесение повреждений. Респонденту хватает сил на повседневные рутинные задачи, а при возникновении непредвиденных и даже травмирующих ситуаций таковые воспринимаются как проблема, однако не оставляют глубокого следа во внутреннем мире, так как решаются относительно оперативно.
От 5 до 8	Способность к регенерации повреждений сильна. Респондент уверен в своих силах и способностях преодолеть множество проблем на своём пути, в том числе и те, которые были нанесены его психическому, физическому и ментальному здоровью.
От 7 до 15	Регенерация повреждений практически абсолютна. Попадание в данный диапазон указывает на то, что респондент мало того, что может быстро преодолеть текущие неурядицы, так ещё и способен излечиться от повреждений, полученных ещё в детстве и/или слабо осознаваемых.

Вспомогательные параметры служат для более точной диагностики ситуации. В эту группу входят дистанцирование от людей (δ), предрасположенность к переработкам (α) и уровень тревожности и стресса (ψ). Каждый из параметров позволяет увидеть на конкретных поведенческих

индикаторах наличие, отсутствие и степень выгорания респондента. Значимый диапазон для этих шкал также составляет отрезок от 0 до 10.

Приведём пример интерпретации диапазонов шкалы для показателя δ :

Таблица 4.

**Интерпретация диапазонов шкалы вспомогательного показателя
(на примере показателя δ)**

От -5 до 3	Намеренного дистанцирования от людей не наблюдается. Респондент открыт окружающим его людям в той мере, что соответствует его характеру.
От 1 до 5	Дистанцирование от людей умеренное и связано с личностью и темпераментом человека. Общение с людьми человеку подконтрольно, и он чувствует себя вполне комфортно, не заставляя себя вступать в те или иные взаимодействия.
От 3 до 7	Дистанцирование от людей – вынужденная мера для преодоления дискомфорта. Человек уже не в силах справиться с запросами окружающих от него, а потому начинает эмоционально или вполне физически отдаляться от окружающих его людей.
От 5 до 15	На общение с людьми нет никаких сил. Попадающий в этот диапазон результат респондента показывает, что человек максимально сухо и формально ведёт себя с другими людьми, будь то его клиенты, коллеги или семья.

Отдельно проводится проверка честности респондентов.

Система честности проверяет, насколько респондент искренен в своих ответах, насколько его ответы отражают его реальное, а не вымышленное состояние и насколько они субъективны, то есть напрямую отражают его индивидуальное видение мира.

При ответе на любой вопрос человек может врать – намеренно или случайно в силу различных обстоятельств, будь то страх и стыд перед оценкой окружающих или противоречие в собственной позиции. В любом случае, система честности призвана выявлять такое поведение и изменять финальный результат диагностики в зависимости от него.

В рамках настоящего исследования мы использовали многосторонний анализ искренности респондента, который учитывает следующие аспекты:

- Скрытность, нежелание в принципе раскрывать информацию о себе.
- Лживость, стремление исказить реальное положение вещей.
- Искажение масштаба – преувеличение или преуменьшение чего-либо.
- Маскировка, попытка изобразить из себя нечто «приемлемое» для мира.

Эти факторы анализируются не порознь, а совместно, давая на выходе несколько числовых значений, по которым можно судить о ситуации.

В опроснике присутствуют вопросы, единственным или главным назначением которых является проверка искренности ответов. Вот примеры таких вопросов:

Таблица 5.

Примеры вопросов для проверки искренности респондента

7-25	Иногда нет никакого желания чем-либо заняться.
7-34	Я не всегда говорю правду.
7-92	Иногда я оказывался причиной плохого настроения кого-нибудь из окружающих.

Такие вопросы встречаются не только в седьмом опроснике, они разбросаны по всем тестам, но представленные примеры наглядно иллюстрируют механизм. В том случае, если респондент ответит «нет» на вопрос 7-25, 7-34 или 7-92, это будет указывать, что он лжёт. Нет ни единого человека в мире, который говорил бы правду в каждой ситуации, всегда хотел бы чем-то заниматься или ни разу никого не расстроил ничем. После того, как ответы респондента загружены в систему, она вычисляет специальным образом группу показателей, которые показывают, насколько часто респондент давал заведомо ложные ответы в подобных ситуациях.

Показатель λ используется для выявления прямой, грубой лжи, когда респондент может не моргнув глазом утверждать, что он, например, никогда

нигде не опаздывает или никогда не сомневается в своих силах. Его базовая шкала составляет от 0 до 10, и, в отличие от других показателей, является абсолютной: значение этого показателя не может выйти за указанные пределы. Для этого показателя используется следующая шкала градаций:

Таблица 6.

**Интерпретация диапазонов шкалы показателя искренности
(на примере показателя λ)**

λ	менее 1	Нет оснований полагать, что респондент лжёт. Ответы респондента показывают, что он трезво смотрит на себя и своё поведение и не скрывает его от исследователя.
	от 1 до 3	Ответы респондента вызывают сомнения в его искренности. Есть указания на то, что представленные им сведения ложны и/или приукрашены.
	более 3	Ответы респондента не могут быть использованы для анализа ситуации, поскольку с высокой вероятностью они ложны. Ответы скомпрометированы наличием прямых указаний на то, что респондент не может или не желает представлять исследователям трезвый взгляд на свою ситуацию.

Исследование на практике показало, что примерно треть респондентов попали по этому показателю в последнюю категорию. Мы не можем сделать вывод о том, почему это произошло и что заставило этих сотрудников отвечать на вопросы таким образом, однако факт остаётся: мы не можем доверять ответам человека, который в очевидных аспектах грубо искажает реальность, выдавая за неё некий идеализированный образ.

Показатель A_n

Этот показатель используется для выявления попыток предстать в лучшем свете в глазах исследователя, приукрасить действительность, создать о себе благоприятное впечатление. Для исследователя – а выгорание является проблемой медицинского характера, поэтому исследователь в данном случае эквивалентен врачу-диагносту – нет ничего хуже, чем пациент, отказывающийся признавать наличие проблемы и повторяющий, что у него

всё хорошо и всё в порядке. Для этого показателя используется абсолютная (ограничивающая) шкала от 0 до 10. Были отобраны вопросы, которые свидетельствуют о том, что респондент себя нахваливает, и на основании них сформирована следующая шкала:

Таблица 7.

**Интерпретация диапазонов шкалы показателя искренности
(на примере показателя An)**

An	менее 1	Нет оснований полагать, что респондент приукрашивает действительность. Ответы респондента показывают, что он трезво смотрит на себя и своё поведение и не скрывает его от исследователя.
	от 1 до 3	Ответы респондента вызывают сомнения в его искренности. Результаты тестирования могут быть использованы для получения выводов, но необходимо помнить, что есть вероятность того, что на самом деле ситуация значительно хуже, чем получается на основании расчётов.
	более 3	Ответы респондента не могут быть использованы для анализа ситуации, поскольку почти наверняка он отвечал не «как есть», а «как надо». В таких обстоятельствах требуется либо повторное проведение анкетирования после обстоятельного разъяснения смысла мероприятия, либо использование других методов оценки ситуации.

Показатель **An** редко оказывается далёким по величине от показателя **λ**, поскольку в конечном счёте человек если и лжёт, то преимущественно для создания своего положительного образа в глазах окружающих. Поэтому этот показатель служит дополнением к первому, чтобы убедиться, что с ответами в анкете что-то не так. При этом, если показатель **λ** низок, то ситуация требует дополнительного анализа, поскольку это означает, что респондент либо хорошо знаком со спецификой психологического тестирования и знает, как обходить системы проверки искренности, но при этом по тем или иным причинам не желает показывать реальное положение дел, либо он приукрашает аккуратно, небольшими дозами, и тогда точность результатов

хоть и снижается, но не настолько, чтобы они становились полностью недоступными для использования.

Показатель Or

Показатель Or имеет другую природу, чем предыдущие, и для его вычисления используется весь массив ответов. На основании этого показателя делается вывод о наличии у респондента внутренней тенденции к смещению всех ответов к нейтральной линии («иногда», «от случая к случаю»), либо, напротив, к крайним значениям («всегда», «никогда»). Этот показатель рассчитывается по абсолютной шкале от -10 до 10. В зависимости от полученного результата исследователь может адаптировать свои выводы в соответствии с представленной шкалой:

Таблица 8.

Интерпретация диапазонов шкалы показателя искренности (на примере показателя Or)

Or	менее -1	Ответы респондента имеют тенденцию к экспрессии. Чем дальше значение феномена Or от нуля в отрицательную сторону, тем больше вероятность, что респондент вместо ответа «часто» укажет «всегда», тем самым сгущая краски вокруг своей ситуации. Для того, чтобы оценить реальное положение дел, необходимо, анализируя портрет, получаемый из ответов респондента, мысленно понижать серьёзность всех результатов, как благоприятных, так и неблагоприятных. Реальная картина, скорее всего, будет представлять собой приглушённую версию той, которая получается на основании расчёта.
	от -1 до 1	Ответы респондента не имеют глобальной тенденции к нормированию или экспрессии. Полученные при исследовании значения, по всей видимости, отражают реальную картину, если респондент проходит при этом проверку честности.
	более 1	Ответы респондента имеют тенденцию к нормированию. Чем дальше значение феномена Or от нуля в положительную сторону, тем больше вероятность, что респондент вместо ответа «почти всегда» укажет «иногда», тем самым нейтрализуя масштаб своей ситуации. Для того, чтобы оценить реальное положение дел, необходимо, анализируя портрет, получаемый из ответов респондента, мысленно повышать серьёзность всех результатов, как

		благоприятных, так и неблагоприятных. Реальная картина, скорее всего, будет представлять собой усиленную версию той, которая получается на основании расчёта; при этом в подавляющем большинстве случаев выгорание у таких людей протекает незаметно для них же самих, поэтому как правило следует предполагать, что если показатель Og сильно больше единицы (от 4 и выше), выгорание есть даже в том случае, если в тестировании на его наличие ничто не указывает.
--	--	---

Показатель Og требует мастерства в обращении. Для него не существует единообразной шкалы, преобразующей ответы респондента в реальное положение вещей, поскольку у каждого человека по-своему работают психологические усилители и стабилизаторы. В рамках пробного исследования ни у кого из респондентов этот показатель не отклонялся от нуля дальше чем на полторы-две единицы, что можно считать вполне умеренным значением, поэтому мы полагаем, что в целом сотрудники компании не слишком склонны к искажению масштаба, однако необходимо помнить, что современная среда тяготеет к расслоению людей на тех, у кого практически отсутствует какая бы то ни было чувствительность, и тех, кто обладает повышенной чувствительностью, и использование показателя Og позволяет выявить представителей обеих этих категорий и точнее исследовать их ситуацию.

Мы полагаем, что представленных механизмов проверки честности достаточно для того, чтобы выявить среди респондентов тех, чьи ответы соответствуют реальному положению вещей, и тех, для кого таким образом увидеть картину, интересующую исследователя, не удастся. В некоторых ситуациях ответы, имеющие признаки искусственного искажения, всё равно могут быть использованы, в других необходимо проделывать всё заново или менять тактику.

Людям свойственно исказить реальность по самым разным причинам, к этому могут вынуждать обстоятельства среды, культурная традиция, а иногда

это защитная реакция психики или глубоко укоренившаяся привычка. Всех вариантов не перечислишь и не исследуешь, но в проведенном пробном тестировании использована усовершенствованная классическая схема выявления искажений, которая, как показала практика, сработала и идентифицировала респондентов, ответы которых, по всей видимости, некорректны. Особенно характерно, что если исследовать анкеты этих респондентов без учёта анализа искренности, то это настоящие сверхлюди: они всегда счастливы, всегда работают на 100% от своего потенциала, не испытывают никаких отрицательных эмоций, не знают слова «усталость» и готовы работать ещё больше и лучше, как только это будет потребно компании. Выводы о том, искренни ли такие респонденты, мы полагаем, напрашиваются сами собой.

Раздел 3. Заключение

В заключение можно отметить, что для проведения тестирования настоящей методологии была использована система из десяти тестов, отобранных исследовательской группой предварительно. Тестирование проводилось на выборке из пятнадцати участников, результаты были впоследствии обработаны с использованием числовых и статистических методов, а полученные значения интерпретированы экспертом для определения целостной картины происходящего на основании доступной информации.

С уверенностью можно сказать, что батарея тестов работает: она способна различить выгорание у респондентов, может идентифицировать среди них фальсификаторов, а также способна выявить более обширные и многообразные характеристики личности при дальнейшем анализе. Спектр доступных дополнительных данных указан в следующем разделе.

Со своей стороны, исследователи обнаружили, что количество вопросов в тестах может быть сокращено в силу наличия в различных тестах

повторяющихся вопросов, а сама процедура тестирования оптимизирована, однако это не является обязательным компонентом процесса, то есть совершается по желанию проводящей тестирование стороны, например, с целью ускорения процесса тестирования (уменьшение затрат рабочего времени на тестирование) или чтобы респонденты меньше уставали при заполнении анкет. Для процесса вычислений оптимизация необязательна, система считает мгновенно и выдаёт результаты тестирования в течение нескольких секунд после внесения ответов респондентов в соответствующие поля.

Важно отметить следующий момент – чтобы правильно интерпретировать результаты тестирования, которые представляют собой набор чисел и шкал, необходимо, чтобы специалист, который исследует это, понимал, как связаны между собой различные аспекты психической картины мира человека. Это значит, что тестирование не выдаёт результат в готовом виде. Оно показывает результат в виде набора управляющих векторов, по которым исследователь самостоятельно строит итоговый портрет. Данная система не является автономной и оторванной от исследователя (человека, который ей занимается).

Тем не менее даже для непрофессионала настоящая система исследования выгорания даёт определённые значимые результаты, однако если их не интерпретирует профессионал, то сами по себе они могут быть истолкованы по-разному, в свете чего могут возникнуть существенные ошибки на этом этапе обработки информации.

За счёт более глубокого анализа тестов можно выявить ещё множество показателей, по которым возможна более глубокая диагностика личности респондента. Тем не менее настоящее исследование было направлено непосредственно на диагностику выгорания. Пример некоторых показателей, которые можно извлечь из настоящей батареи тестов, помимо уже выделенных:

- Экстраверсия/интроверсия
- Способность работать в команде
- Способности к смягчению внешних воздействий на команду

(компанию)

- Нестандартность мышления
- Готовность к переменам
- Уровень сил внутренних ценностей/установок
- Ригидность мышления
- Индивидуализм/ориентированность на группу
- Локус контроля (внешний/внутренний)
- Локус внимания (внешний/внутренний)
- Локус ответственности (внешний/внутренний)
- Наличие глубинных психологических травм
- Наличие тревоги и депрессии
- Эмоционально-нравственная дезориентация
- Редукция профессиональных обязанностей
- Личностная отстранённость (деперсонализация)
- Психосоматические и психовегетативные нарушения
- Психическое пресыщение деятельностью
- Значимость внешних оценок
- Недостаточное внимание телесным проявлениям
- Эмоциональная лабильность
- Маскулинизм/феминизм
- Поведенческие паттерны в трудных ситуациях

Для получения данных по любому из вышеперечисленных показателей в систему необходимо внести некоторые изменения, чтобы она могла вычислять соответствующие параметры.

Что касается расширения потенциала применения настоящей системы диагностики выгорания, то она гипотетически может быть применена к любому количеству респондентов, так как она будет выдавать результаты корректным образом с учётом указанного выше свойства потребности в профессиональной интерпретации чисел. В дополнении данная система носит всеобъемлющий характер диагностирования выгорания, а на основании полученных результатов может быть разработана программа психокоррекционных мероприятий для предупреждения или устранения выгорания сотрудников в исследуемой компании.

Использованные источники:

1. Freudenberger, H. (1974) Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, С. 159-165.
2. ВОЗ – МКБ11.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика – М.; СПб; Н. Новгород, 2008.
4. Китаев-Смык, Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души [Текст] / Л.А. Китаев-Смык // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2008 – № 2 (33). – С. 41–50.