

A burn-out kérdőív kitöltése és értékelése

Készítette: Rózsás Zsófia – foglalkozási rehabilitációs referens,
munka- és pályatanácsadó szakpszichológus

2017.06.01.



BURN OUT



A kiégés tünetcsoport kutatása, mérése

- Az alapkőletétel: 1970-es, 1980-as években folytatott kutatások
- 1970-es évek - cél: leírják a jelenséget, hangsúly ekkor az intervención
- 1980-as évek: a kiégés kutatás szisztematikus empirikus vizsgálatának korszaka
- A kiégés mérési technikáinak kialakítása angolszász területen jelent meg először
- Leginkább a kérdőíves eljárások honosodtak meg, emellett jellemzőek még interjúk módszerek is
 - (Forney, Wallace-Schutzman és Wiggers (1982) strukturált interjú segítségével igyekeztek megragadni a kiégés tüneteit)
- Kifejlesztették a **Maslach Burnout Inventory (MBI)** mérőeszközét, elsőként a humán foglalkozásúak, később az oktatásban dolgozók kiégés mutatóinak feltárására
- Az MBI-hez hasonlóan különböző dimenziók mentén méri a kiégést **Jerabek's Burnout Inventory (JBI)**: érzelmi kimerülés, általános kimerülés, deperszonalizáció, a munkával kapcsolatos érdektelenség)

Maslach Burnout Inventory (MBI)/ Maslach-féle Kiégés Leltár 1

- ▶ Napjainkban az egyik legelterjedtebb kiégést mérő eljárás
- ▶ A kérdőív megalkotói a kiégést folytonos változóként képzelik el, amely az alacsonytól a közepesen át a magas fokúig terjed
- ▶ Tapasztalati úton szerzett információk felhasználásával jelölték ki az egyes dimenziókat és rendezték össze az állításokat

Első kiadás: *Christina Maslach & Susan Jackson (1981)*

Három dimenzióban méri a kiégés jelenségét:

1. Érzelmi kimerültség
2. Deperszonalizáció / elszemélytelenedés / személytelen bánásmód
3. Személyes hatékonyság hiánya



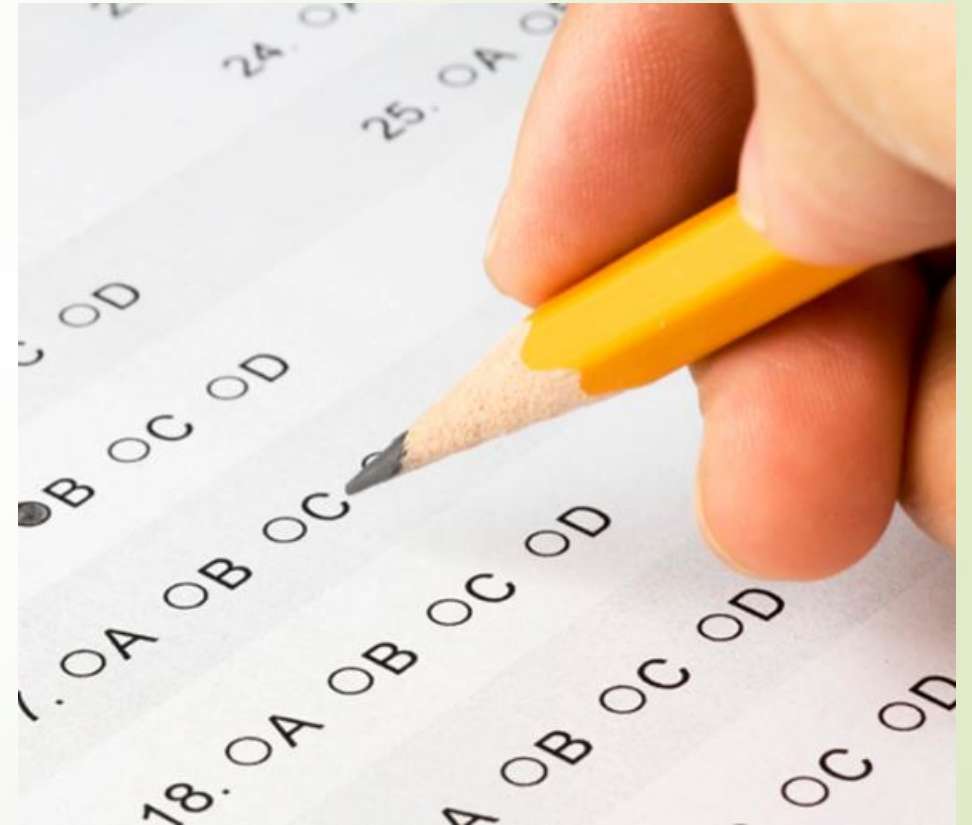
Maslach Burnout Inventory (MBI)/ Maslach-féle Kiégés Leltár 2

Harmadik kiadás: *Christina Maslach, Susan Jackson Michael Leiter,
Wilmar Schaufeli, Richard Schwab (1996)*

- **MBI – HSS (MBI-Human Services Survey) – Humánszolgáltatást végzők**
 - az egészségügyben dolgozók, mint például orvosok, nővérek, szociális munkások, pszichológusok
- **MBI – GS (The MB-General Survey) – Általános kérdőív**
 - a nem szociális szférában dolgozókra vonatkozik, ahol a személyes kapcsolatok kis mértékűek. Pl. informatikusok, menedzserek, hadseregben dolgozók és adminisztratív jellegű munkát végzők
- **MBI – ES (MBI-Educators Survey) – Oktatás területén dolgozók**

MBI-HSS jellemzői

- A megkérdezett maga tölti ki, önértékelő eljárás
- 22 tételből álló kérdőív
- 7 fokozatú Likert-skála
 1. soha
 2. évente többször
 3. havonta egyszer
 4. havonta többször
 5. hetente egyszer
 6. hetente többször
 7. minden nap
- 3 alskála:
 1. Ézelmi kimerültség (9)
 2. Deperszonalizáció (5)
 3. Személyes hatékonyság megváltozása (8)



Maslach-féle Kiégés Leltár kitöltése

- 1. munkám során érzelmileg kiszípolyozottnak érzem magam _____
- 2. a munkanap végére elhasznált vagyok _____
- 3. már akkor is fáradt vagyok, a mikor reggel fel kell kelnem és szembe kell néznem a rám váró mai munkával _____
- 4. egész nap emberekkel foglalkozni igazán kimerítő és feszültségkeltő számomra _____
- 5. munkám révén kiégettnek és elhasználtak érzem magam _____
- 6. naponta frusztrálódok a munkám során _____
- 7. úgy érzem, hogy túlságosan is keményen dolgozom _____
- 8. túl sok feszültséggel jár számomra, hogy közvetlenül emberekkel kell dolgoznom _____
- 9. úgy érzem, mintha az utolsó erő tartalékaimat élném fel _____
- 10. úgy érzem, hogy munkám során már úgy kezelem az embereket, mintha személytelen tárgyak lennének _____
- 11. mintha megkérgeződtem volna az emberekkel szemben, mióta ezen a területen dolgozom _____

Maslach-féle Kiégés Leltár kitöltése

- 12. attól tartok, hogy ez a munka érzelmileg teljesen megkeményít _____
- 13. valójában nem törődök azzal, hogy mi történik azokkal az emberekkel, akikkel foglalkoznom kell _____
- 14. munkám végzése közben úgy érzem, hogy az emberek a saját problémáik miatt is engem hibáztatnak _____
- 15. könnyen meg tudom érteni, hogyan éreznek az emberek különböző dolgokkal kapcsolatban _____
- 16. nagyon hatékonyan tudok foglalkozni a munkám során hozzám forduló emberek problémáival _____
- 17. úgy érzem, a munkámon keresztül pozitívan tudom befolyásolni más emberek életét _____
- 18. tele vagyok energiával _____
- 19. megnyugtató légkört tudok teremteni a munkám közben magam köré _____
- 20. valósággal felüdültnek érzem magam munkám után _____
- 21. sok értékes dologra voltam képes az eddigiekben a munkám során _____
- 22. a munkámban képes vagyok nyugodtan és higgadtan foglalkozni mások érzelmi problémáival. _____

1. Érzelmi kimerültség mérésére használt változók jellemzői

- Érzelmi kiszipolyozás
- Munka után elhasznált
- Munka előtti (reggeli) fáradtság
- Kimerítő emberekkel foglalkozni
- Elhasználódott a munka végére
- Napi frusztráció a munka során
- Túl keményen dolgozik
- Feszültséget okoz a munka
- Utolsó erő tartalékok felélése

Pl. „kifacsartnak érzem magam a munka után”

„Úgy érzem, a munkanap végére elhasználódom.”



2. Deperszonalizáció mérésére használt változók jellemzői

- Az emberek személytelen tárgyak
- Megkérgesedettség az emberekkel szemben
- A munka érzelmileg teljesen megkeményíti
- Közömbös az emberekkel szemben
- Úgy érzi, az emberek őt hibáztatják



Pl. „Mióta ezt a munkát végzem, érzéketlenebb vagyok az emberek iránt”



3. Személyes hatékonyság mérésére használt változók jellemzői

- Megértő másokkal szemben
- Hatékony segítő
- Pozitív befolyásoló
- Tele van energiával
- Megnyugtató légkör kialakításának képessége
- Felüdült a munkát követően
- Értékteremtő
- Nyugodt és higgadt

Pl. „Úgy érzem, munkámon keresztül, pozitív hatással vagyok más emberek életére.”

Kiegészítés mérésének haszna

- ▶ Célzottabb és hatékonyabb fejlesztéseket tesz lehetővé
- ▶ Irányt ad a vezetői fejlesztési tervekhez
- ▶ Megmutatja a dolgozói motiváció erősítésének lehetőségét
- ▶ Megmutatja hogyan erősíthető a lojalitás
- ▶ Segíti a nagyobb mértékű bevonódást a munkatársak részéről





**KEEP
CALM
AND
LOVE YOUR
JOB**

Stressztünet-leltár 1

- ▶ egyre gyakrabban élünk át stresszteli időszakot mind a munkában, mind a családban egyaránt
- ▶ a test és a lélek gyorsan olyan tüneteket kezd mutatni, melyek kifejezetten gátolják az egyént a feladatainak elvégzésben és megoldásában
- ▶ önmegfigyelés olyan eszköz az ember számára, mely segít a stresszteli időszakban
- ▶ meg kell tanulni a stressz figyelmeztető jeleit, a testi, érzelmi, mentális és viselkedésbeli tüneteit
- ▶ fel kell időben ismerni, hogy a stressz mikor kezd negatív hatást gyakorolni az ember életére





Stressztünet-leltár 2

- ▶ Segít a figyelmeztető jelek azonosításában

INSTRUKCIÓ 1

- ▶ Gondoljátok át azokat az életeseményeket, amelyek számotokra igen megterhelőek voltak, erőst stresszt éltetek át. Majd jelöljétek be azokat a tüneteket, amit ebben az időszakban magatokon tapasztaltatok!

INSTRUKCIÓ 2

- ▶ A megjelölt tünetek közül válasszátok ki azokat, amelyek a leginkább negatív hatást gyakoroltak a mindennapi életetekre!



Hogyan legyen a stressz a barátunk?