

Министерство просвещения Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт психологии
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЕРОВ В УСЛОВИЯХ СОЧЕТАНИЯ
ОНЛАЙН И ОФФЛАЙН ТЕХНОЛОГИЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Направление подготовки «44.04.02 Психолого-педагогическое образование»

Направленность (профиль) образовательной программы:

Веб-психология и психологическое консультирование в цифровой среде

**Выпускная квалификационная работа
(магистерская диссертация)**

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой Р.А. Валиев
«___» _____ 2024 г.

подпись

Исполнитель:
Мерзлякова Ляна Вячеславовна,
обучающийся ВЕБ-2241з группы

подпись

Руководитель:
Максимова Людмила Александровна,
канд. педагог. наук, доцент кафедры
общей психологии и конфликтологии

подпись

Екатеринбург 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЁРОВ	9
1.1. Теоретический анализ феномена эмоциональное выгорание в научной психологии	9
1.2. Психологические особенности личности студентов-волонтеров.....	20
1.3. Специфика протекания эмоционального выгорания у студентов-волонтеров	28
Выводы по главе 1.....	33
Глава 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЁРОВ В УСЛОВИЯХ СОЧЕТАНИЯ ОНЛАЙН И ОФФЛАЙН ТЕХНОЛОГИЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	34
2.1. Организация и методы исследования	34
2.2. Результаты констатирующего эксперимента: исходный уровень эмоционального выгорания студентов-волонтеров	39
2.3. Описание программы психопрофилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия.....	43
2.4. Результаты контрольного эксперимента: влияние программы на уровень эмоционального выгорания студентов-волонтеров (сразу после реализации программы)	52
2.5. Результаты контрольного эксперимента: влияние программы по психологической профилактике на уровень эмоционального выгорания студентов-волонтеров (через год после реализации программы)	58
Выводы по главе 2.....	63
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	65
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	70
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	78
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	89
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	92
ПРИЛОЖЕНИЕ 5	115

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. В современной России происходит активное развитие волонтерских движений в различных сферах деятельности. Так, 2018 год был объявлен президентом РФ, Владимиром Владимировичем Путиным, «Годом добровольца». По мнению главы государства, это должно было стать «признанием заслуг перед людьми, перед самыми простыми гражданами, которым волонтеры оказывают помощь и поддержку», а также оценкой их «колоссального вклада в развитие страны». 5 декабря было объявлено в России национальным Днем волонтера - эта дата совпадает с Международным днем волонтера, который был установлен решением Генассамблеи ООН в 1985 году [18]. Вовлечение молодежи в добровольчество – одна из ключевых задач федерального проекта «Патриотическое воспитание» в рамках национального проекта «Образование». Именно поэтому с каждым годом появляется всё больше программ и организаций, связанных с волонтерской деятельностью [21].

Волонтерство – это любой вид деятельности, направленный на оказание помощи людям (отдельной личности, группе, общности), не являющимися близкими родственниками волонтеров; реализацию социально-значимых проектов, защиту окружающей среды на безвозмездной основе [12]. На сегодняшний день существует множество направлений для добровольцев и потребность в безвозмездной помощи в каждом из этих направлений только растёт. Стоит отметить, что количество добровольцев тоже растёт. Согласно опросу Центра исследований развития гражданского общества Высшей школы экономики, 44% россиян в 2022 году хотя бы разово, но помогали нуждающимся. В декабре 2022-го глава государства, Владимир Владимирович Путин на форуме «МыВместе» рассказал, что число волонтеров в России превысило 21 млн человек, отметив, что это примерно 15% населения страны [22]. Согласно статистике «Добро.ру», средний возраст волонтеров – 24 года, чаще всего волонтерами становятся школьники и студенты [1].

Вместе с развитием добровольчества в России, Всероссийское общественное движение «Волонтёры-медики» отмечают большую текучесть добровольцев и связывают это с эмоциональным выгоранием [58]. Очень часто волонтерство — это тяжелый труд, который требует не только физических, но и моральных ресурсов. Добровольцам приходится поддерживать неизлечимо больных, помогать бездомным, трудиться много и стараться совмещать волонтерство с основной деятельностью – работой или учёбой [59].

О проблеме также свидетельствуют последние исследования и публикации на тему эмоционального выгорания волонтеров. Значительный вклад в изученность эмоционального выгорания в России внесли В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. Бойко Виктор Васильевич разработал методику диагностики уровня эмоционального выгорания, валидность которой неоднократно была подтверждена множеством практикоориентированных исследований. Наталия Евгеньевна Водопьянова и Елена Станиславовна Старченкова адаптировали опросник профессионального выгорания американских коллег К. Маслач и С. Джексон, надёжность которого также доказана на практике. Стоит отметить, что в большинстве как отечественных, так и зарубежных работ по данной проблематике понятия «эмоциональное выгорание» и «профессиональное выгорание» трактуются как синонимичные. Следовательно, мы можем использовать вышеперечисленные инструменты для диагностики обоих состояний. За последние 5 лет проблема эмоционального выгорания студентов-волонтеров поднималась в таких изданиях, как, «Перспективы науки и образования» [41] и «Молодой учёный» [19] – исследования были направлены на диагностику, выявление факторов, вызывающих эмоциональное выгорание и разработку рекомендаций по формированию стрессоустойчивости. Также данная проблема была поднята на конференциях «Вьюновские чтения – 2023» [27], «Региональная научно-практическая конференция «психология здоровья в образовательном процессе» (с использованием дистанционных технологий)» [51] и конкурсе «лучшая студенческая статья 2024» [2] –

в рамках данных мероприятий исследователи рассматривали причины, особенности, последствия эмоционального выгорания и ставили вопрос о необходимости профилактических мероприятий в целях сохранения психологического здоровья студентов-волонтеров.

Стоит отметить, что проблема актуальна не только для России, например, итальянские коллеги отмечают повышенное внимание медицинским работникам и практически отсутствие внимания волонтерам по проблеме эмоционального выгорания [63]. Среди зарубежных учёных стоит отметить труды Г. Фрейденбергера, К. Маслач, С. Джексона и др.

Однако программы по профилактике и коррекции данного состояния именно у добровольцев нами обнаружены не были. Чаще всего исследователи дают общие рекомендации. Поэтому мы пришли к выводу, что на сегодняшний день необходимо не только исследовать данную проблему, но и разрабатывать конкретные способы её решения.

Изучив результаты современных исследований, мы пришли к выводу о том, что ведущим психологическим механизмом в борьбе с эмоциональным выгоранием добровольцев должна стать рефлексия, так как она помогает более гибко реагировать на происходящие с человеком ситуации, эффективнее взаимодействовать с другими людьми, лучше понимать себя и отрицательно коррелирует с показателями СЭВ (чем выше уровень системной рефлексии, тем ниже показатели эмоционального выгорания) [14; 37]. Поэтому программа психопрофилактики эмоционального выгорания студентов-добровольцев должна включать в себя практики, основанные на переоценке своего опыта, мыслей, чувств, действий.

Отличительной особенностью программы психологической профилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров является её гибридный формат – часть встреч предполагают очное участие и часть онлайн-взаимодействие. Современный ритм жизни студентов-волонтеров не оставляет достаточно времени на дорогу и большое количество встреч. Поэтому было ре-

шено изложить лекционный материал в виде вебинаров. Тем не менее на сегодняшний день с помощью онлайн технологий невозможно достичь того уровня включенности и сплочённости участников, какой даёт личное взаимодействие. Вышеизложенные выводы подтверждены результатами исследований: согласно оценкам экспертов, психолого-педагогическое сопровождение с использованием дистанционных технологий позволяет выстроить гибкую систему взаимодействия всех субъектов психопрофилактического процесса [4], тем не менее учёные говорят о границах применимости онлайн технологий взаимодействия: отсутствие «живого» общения негативно сказывается на психологическом, социальном и эмоциональном благополучии обучающихся [10]. Следовательно, гибридный формат является наиболее оптимальным решением в сложившейся ситуации.

Цель: разработать и апробировать программу психопрофилактики синдрома эмоционального выгорания для студентов-волонтёров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия.

Объект исследования: синдром эмоционального выгорания у студентов-волонтёров.

Предмет исследования: программа психопрофилактики эмоционального выгорания у студентов-волонтёров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия.

Задачи:

1. Провести теоретический анализ феномена эмоционального выгорания в научной литературе.
2. Изучить психологические особенности личности студентов-волонтёров в психологических исследованиях.
3. На теоретическом уровне определить особенности протекания синдрома эмоционального выгорания у студентов-волонтёров.
4. Разработать и апробировать программу по психопрофилактике синдрома эмоционального выгорания у студентов-волонтёров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия.

5. Описать процесс и результаты апробации программы по психопрофилактике синдрома эмоционального выгорания у студентов-волонтеров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия.

Гипотеза: предполагаем, что реализация нашей программы, сочетающей в себе онлайн и оффлайн технологии взаимодействия с опорой на психологический механизм «рефлексия» способствует психологической профилактике эмоционального выгорания.

Теоретико-методологическая основа исследования:

Методологической основой для исследования послужили научные труды, посвященные эмоциональному выгоранию таких известных отечественных и зарубежных ученых, как Г. Фрейденбергер, К. Маслач, С. Джексон, А. Пайнс, Е. Аронсон, Дж. Гринберг, Б.Г. Ананьев, В.В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, В.Е. Орел и др.

Так же мы обратились к менее известным исследователям для того, чтобы понять психологические особенности студентов-волонтеров и специфику протекания их эмоционального выгорания, а также чтобы получить рекомендации по профилактике текущего состояния среди данной группы: Э. Дж. Клари, Джессика Морс, Брайан Джей Дик, Разумова Е.М., Богачева Т.И., Расходчикова М.Н., Сачкова М.Е., Комлева Е.Р. и др.

Для того, чтобы сделать программу более эффективной, мы обратились к работам Д.А. Леонтьева, Е.Н. Осина, Д. Шена, посвященным рефлексии.

Также в создании программы были использованы приёмы когнитивно-поведенческой терапии (А. Бек, Д.С. Бэк) и гуманистической психологии (А. Маслоу, К. Роджерс).

Методы исследования.

Для реализации поставленных задач использовались:

1. методы теоретического исследования: изучение и теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования;
2. методы эмпирического исследования:
 - 2.1. анкетирование;

2.2. психодиагностический метод (опросник на выгорание (MBI) К.Мас-лач и С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой);

2.3. метод психолого-педагогического эксперимента (тренинг и вебинар);

2.4. методы математико-статистического анализа: Т – критерий Вилкоксона, U критерий Манна Уитни.

Теоретическая значимость исследования состоит в систематизации существующих знаний об эмоциональном выгорании студентов-волонтеров.

Результаты исследования расширяют научные представления о месте и функциях синдрома эмоционального выгорания в деятельности студентов-добровольцев. Расширено представление о методах профилактики эмоционального выгорания среди данной группы.

Практическая значимость исследования: результаты исследования направлены на совершенствование деятельности студентов-волонтеров в аспекте создания методов психопрофилактики синдрома эмоционального выгорания, в разработке и апробации программы, сочетающей в себе онлайн и оффлайн технологии взаимодействия, обеспечивающей психопрофилактику синдрома эмоционального выгорания, разработанные рекомендации по преодолению и профилактике могут быть использованы в массовом опыте практической психологии.

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, 2 главы (теоретическую и эмпирическую), заключение, библиографический список из 65 наименований (в том числе 6 на иностранном языке), и 5 приложений. Объем выпускной квалификационной работы составил 122 страницы.

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЁРОВ

1.1. Теоретический анализ феномена эмоциональное выгорание в научной психологии

На сегодняшний день феномен эмоциональное выгорание является достаточно хорошо изученным в рамках психологической науки: уже около 50-ти лет учёные исследуют различные аспекты данного явления. За это время было разработано множество методов измерения выгорания, изучены его причины, последствия, методы профилактики и лечения. Тем не менее проблема всё ещё остаётся актуальной: каждый год изыскатели обнаруживают новые недостатки информации, проводят исследования, пишут статьи.

Термин «выгорание» (burnout в переводе с греческого – «прекращение горения») впервые появился в научной литературе в 1974 г., когда американский психолог и психиатр Герберт Фрейденбергер употребил его в своей статье, опубликованной в «Журнале социальных взглядов». Термин был представлен в контексте концепции, характеризующей психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами, в эмоционально нагруженной атмосфере. До этого данное понятие использовалось в связи с концепцией рабочего стресса и определялось как неспособность справиться со стрессом, приводящая к демократизации, прострации и снижению эффективности деятельности [44].

Многие зарубежные авторы коррелируют стресс и эмоциональное выгорание, следовательно, для лучшего понимания их идей, нам необходимо понять, что такое стресс.

Ганс Селье, чьи работы послужили основой в изучении стресса, даёт следующее определение: стресс – «неспецифический ответ организма на любое

предъявленное ему требование», состояние психической напряженности нервной системы, которое обусловлено выполнением какой-либо деятельности в особенно сложных условиях [56].

Социальный психолог Кристина Маслач считает, что эмоциональное выгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий [13].

Исследовательский интерес вызывает тот факт, что именно К. Маслач, наша современница, одна из тех, кто изменил взгляд на изучаемый феномен. Если Г. Фрейденбергер включал в понятие «эмоциональное выгорание» только эмоциональный компонент, то К. Маслач, проведя научные исследования, расширила его и дополнила физическим компонентом [64]. То есть она стала рассматривать эмоциональное выгорание как состояние, которое может значительно влиять на физическое здоровье, включая симптомы усталости, нарушения сна, головные боли и другие физические проявления. В конечном итоге человек не выполняет свою работу не только потому, что не хочет, а потому что не может физически.

В итоге в настоящее время синдром профессионального выгорания входит в Международную классификацию болезней (МКБ-10: Z73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни»).

В тандеме с С. Джексон исследователи сформулировали модель выгорания, включающую в себя три группы симптомов: эмоциональное истощение, деперсонализацию, редукцию персональных достижений.

Согласно выводам К. Маслач и С. Джексон эмоциональное истощение проявляется в потере психологических ресурсов в результате их опустошения, ощущение сниженного эмоционального фона. Отмечается низкая эффективность сна, его фрагментация, доминирование фазы бодрствования в сочетании с сонливостью и психической усталостью. Данные симптомы сигнализируют

о том, что человек не может эффективно справиться со стрессом. Предполагается, что эмоциональное истощение предшествует развитию цинизма, деперсонализации, снижению достижений личности и часто преобладает над ними.

Деперсонализация (лишение индивидуальности, обезличивание или циничность) проявляется в том, что человек относится к другим людям равнодушно, не проявляет необходимых уважения, деликатности, внимания, он цинично относится к проблемам окружающих, пренебрегает их чувствами. Данный исход является следствием недостаточности развития психологических и профессиональных ресурсов человека, а также социальных и материальных ресурсов, обеспечивающих успех производственной деятельности и качество работы.

Снижение профессиональных достижений и отсутствие профессиональной компетентности часто является результатом низкой самооценки и отсутствия должного уровня образования. В итоге человек начинает обесценивать собственный труд, у него пропадает уверенность в своих действиях, ему кажется, что он абсолютно бесполезен и не соответствует занимаемой должности. Тем не менее социальная поддержка в коллективе может способствовать повышению уровня персональных достижений.

3-компонентная модель выгорания К. Маслач и С. Джексона наиболее популярна. По мнению некоторых авторов, циничность не является проявлением деперсонализации и представляет собой дисфункциональный механизм совладания с профессиональным стрессом, механизм психологической защиты или эмоциональный буфер против стресса на рабочем месте, что приводит к дегуманизации профессиональной деятельности. Формирование симптомов эмоционального выгорания происходит постепенно, под длительным влиянием стресса. [52].

Стоит отметить, что изначально, К. Маслач изучала данное явление только у представителей социномических (помогающих) профессий, для которых процесс работы был связан с постоянным общением с людьми, и оказанием специализированной помощи. К таким профессиям она относил врачей,

психологов, учителей, педагогов, социальных работников, и т.д. Впоследствии, продолжая проводить научные исследования феномена «эмоциональное выгорание», К. Маслач, сделала вывод о том, что оно может возникать не только в профессиях «помогающего» типа, но и в других профессиях, которые совершенно не связаны с общением или даже взаимодействием с людьми [53].

А. Пайнс и Е. Аронсон, представители однофакторной модели эмоционального выгорания, изучали данное явление как состояние физического, психического и эмоционального истощения, вызванное длительным включением в ситуацию, которая предъявляет высокие требования к эмоциональной сфере. В итоге, согласно их теории, истощение является главным фактором выгорания, а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считаются его следствием.

Физическое истощение характеризуется низким энергетическим уровнем, слабостью, хронической бессонницей и широким рядом физических и психосоматических жалоб.

Эмоциональное истощение включает чувство беспомощности, безнадежности и обманутости, которое в экстремальной степени может привести к эмоциональному взрыву.

Психическое истощение – это развитие негативных установок по отношению к себе, своей работе и жизни в целом.

По мнению А. Пайнс и Е. Аронсон, эмоциональное выгорание как признак переутомления может встречаться в любой профессии, а также за пределами профессиональной деятельности (например, в работе по дому) [47].

Дж. Гринберг предлагает рассматривать профессиональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс [50]:

1. «Медовый месяц» - человек как правило доволен своей деятельностью, он воодушевлён и полон сил, у него большие ожидания, провоцирующие его полную включённость в дело.

2. «Недостаток топлива» - у индивида возникает чувство усталости, по мере продолжения влияния стресса, его деятельность начинает приносить

всё меньше удовольствия, теряется интерес. Вероятны сбои в работе. В случае высокой заинтересованности сотрудник может продолжать «гореть», подпитываясь внутренними ресурсами, однако во вред собственному здоровью.

3. Хронические симптомы - излишняя активная фокусировка на одной деятельности, приводит к таким физическим явлениям, как изнурение и склонность к болезням, а также психологическим переживаниям - затяжной нервозностью, повышенной озлобленности, либо ощущению угнетенности, безвыходности. Возникает неизменное чувство недостатка времени.

4. Кризис – на данном этапе как правило, формируются постоянные и продолжительные болезни, в следствие чего индивид отчасти, либо целиком утрачивает функциональность. Обостряются чувства недовольства собственной деятельностью и качеством жизни.

5. «Пробивание стены» - физиологические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут вызвать формирование серьезных болезней, угрожающих жизни индивида. У человека возникает такое количество проблем, что он больше не может продолжать заниматься своей деятельностью.

Таким образом, большинство зарубежных авторов, рассматривая процесс выгорания, отмечают, что он начинается с напряжения – чаще речь идёт о несоответствии реальности ожиданиям индивида. В итоге человек оказывается в ситуации стресса и не знает как из неё выйти или же вообще не осознаёт своё положение. Путь, по которому индивид справляется со стрессом, является критическим для развития выгорания.

Для отечественной психологии феномен «эмоциональное выгорание» также не является новым. Впервые данный синдром упоминается в работах Б.Г. Ананьева - в 1968 г. появился термин «эмоциональное сгорание». Б.Г. Ананьев обозначил «эмоциональное сгорание», как отрицательное явление, которое возникает у работников профессий типа «человек – человек» и связано с межличностными отношениями. Однако, данный феномен был только

зафиксирован, но не подтвержден дальнейшими эмпирическими исследованиями [47].

Исследовательский интерес вызывает тот факт, что несмотря на открытие «эмоционального выгорания» в 1960-х годах, предметом активного изучения оно стало лишь в 1990-х гг. Мы считаем, что это может быть связано с политикой государства, ограничивающей проведение психологических исследований.

Одним из первых учёных, возобновивших изучение эмоционального выгорания стал В.В. Бойко. Он предложил следующее определение: «Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [29].

Ученый относит синдром к формам профессиональной деформации личности и рассматривает его как стереотипное эмоциональное восприятие окружающей действительности, образующееся у профессионала в зависимости от совокупности внешних и внутренних факторов. Как представители процессуального подхода, В.В. Бойко считает выгорание динамическим процессом.

Исследователь выделяет в развитии синдрома фазы, каждая из которых содержит в себе несколько симптомов:

1. Фаза напряжения – данный этап проявляется латентно, индивид переживает психотравмирующие обстоятельства, у него возникают тревога, неудовлетворенность собой и своей деятельностью, ощущение безвыходности. Однако, как правило, человек игнорирует эти симптомы, потому что на фазе напряжения они ему ещё не мешают.

2. Фаза резистенции – на данном этапе индивид начинает сопротивляться «давящим» на него обстоятельствам. От усталости он проявляет избирательность в эмоциональном реагировании и в выборе деятельности, экономя силы.

3. Фаза истощения – если индивид продолжает оставаться в ситуации, провоцирующей у него эмоциональное выгорание, игнорируя своё психоэмоциональное состояние, он сталкивается с физическими болезнями. Таким образом, человек становится «не в силах» продолжать свою деятельность.

Стоит отметить, что, по мнению В.В. Бойко, явление выгорания как таковое не несет ничего отрицательного и даже является конструктивным, а дисфункциональная, негативно окрашенная сторона синдрома проявляется в его последствиях, которые негативно влияют на выполнение профессионалом своих должностных обязательств, а также на отношения с коллегами и прочими людьми [45].

Н. Е. Водопьянова и Е. С. Старченкова определяют выгорание как многомерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения [47]. Выгорание возникает как ответная реакция на эмоционально и когнитивно сложные ситуации. Одновременно данные исследователи рассматривают категории «профессиональное выгорание» и «психическое выгорание».

Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой обнаружены корреляционные связи между выгоранием и показателями «качества жизни», а также показателями самореализации. Особое значение авторы отводят балансу удовлетворенности -переживанию успеха, как в профессиональной, так и в личной жизни [3].

Стоит отметить, что именно Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова адаптировали на русский язык «Опросник профессионального выгорания Маслач, МВЛ/ПВ».

Особый интерес и ценность для изучения феномена выгорания представляют труды российского ученого В. Е. Орла, занимавшегося как теоретическим, так и экспериментальным анализом феномена выгорания. В проведенном им исследовании получила эмпирическое подтверждение гипотеза Д. Ф.

Гиллеспи, на которую ссылается В. Е. Орел, о различиях протекания выгорания: существует «пассивный» тип протекания, который характеризуется депрессивными симптомами, и «активный» тип, связанный с гневом, агрессией, раздражительностью. Орел условно назвал выделенные в результате исследования типы выгорания «стенический» (активный тип) и астенический (пассивный тип) [45].

Таким образом, российскими исследователями предложено несколько определений выгорания. В широком смысле выгорание можно охарактеризовать следующим образом: долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных стрессов средней интенсивности.

Изучив идеи отечественных и зарубежных исследователей, мы можем выделить основные признаки эмоционального выгорания состояния:

1. Поведенческие: избегание своей деятельности, подверженность несчастным случаям, употребление психоактивных веществ и т.п.
2. Физические: частое возникновение болей и болезней, нарушение сна и аппетита, утомляемость и т.д.
3. Когнитивные: снижение концентрации внимания, «заторможенность»; трудности с выполнением задач, которые раньше казались простыми и т.п.
4. Эмоциональные: грусть, вина, раздражительность, юмор висельника, эмоциональная отстранённость, ощущение безысходности и т.д.

Несмотря на активность учёных в сфере исследования эмоционального выгорания, на сегодняшний день в России существует крайне мало валидных инструментов, позволяющих его диагностировать:

1. Диагностика уровня эмоционального выгорания, В.В. Бойко, 1996 г.
2. Опросник профессионального выгорания Маслач, МBI/ПВ; К. Маслач, С. Джексон, 1986 г. (в адаптации Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченко-вой – 2001 г. и Е.А. Лозинской – 2007 г.)

3. Опросник эмоционального выгорания у матерей, Л. А. Базалева, 2010 г.

Современные исследователи выделяют следующие факторы, способствующие возникновению синдрома эмоционального выгорания [32], таблица 1:

Таблица 1

Факторы, способствующие возникновению синдрома эмоционального выгорания

Личностные	Ситуативные
Возраст (молодые люди более подвержены психическому истощению)	Неопределенность роли и функциональных обязанностей
Завышенные ожидания относительно самого себя и окружающих	Конфликт между функциональными требованиями
Высокий уровень вовлеченности, самоотверженности и идеализма	Рабочие перегрузки и напряжение
Потребность доказать свою состоятельность, беря тяжелую работу	Отсутствие должной подготовки для осуществления работы
Неумение говорить «нет»	Межличностные конфликты
Трудности с делегированием ответственности	Недостаточная социальная поддержка
Предрасположенность к самопожертвованию	Факторы, связанные с местом работы

Учёные отмечают, что эмоциональное выгорание опасно. Оно приводит к ряду неблагоприятных последствий, как для отдельных людей, так и для организаций, в которых они работают. Данные последствия изначально носят психологический характер (проблемы концентрации внимания и памяти, сложности в принятии решений, снижение способности справляться с трудностями, тревога, депрессия, неудовлетворенностью жизнью, низкая самооценка, бессонница, раздражительность и повышенное потребление алкоголя и табака), но, сохраняясь с течением времени, они начинают негативно влиять на физическое здоровье (боли в опорно-двигательном аппарате, изменения в желудке, сердечно-сосудистые расстройства, головные боли, повышенная уязвимость к инфекциям, а также бессонница и хроническая усталость, диабет 2-ого типа) и на поведение (снижение производительности труда, прогулы, стремление к текучести кадров, агрессивное поведение) [61].

В качестве профилактики и коррекции эмоционального выгорания большинство исследователей, к публикациям которых мы обратились, предлагают научить людей заботиться о себе, устанавливать чёткие границы между рабочим и личным временем, грамотно взаимодействовать с другими людьми. Также, согласно ряду исследований, особое влияние на продуктивность работы и на возникновение синдрома эмоционального выгорания оказывает межличностное общение [62]. Следовательно, дружеские доверительные отношения в коллективе добровольцев являются профилактикой данного состояния, и необходимо сделать акцент на формировании таких отношений.

Говоря о психологических механизмах, способствующих профилактике эмоционального выгорания и других состояний, учёные делают акцент на рефлексии. Так, в когнитивной психотерапии рефлексия рассматривается в качестве важнейшего внутреннего механизма развития мышления, коррекции когнитивных искажений и дисфункциональных убеждений [6]. Основатели гуманистической психологии тоже говорили о том, способность к рефлексии позволяет людям понимать свои чувства и переживания, что, в свою очередь, способствует их развитию и изменению [36].

Дональд Шен в книге «Рефлексивный практик» рассуждает о том, как рефлексия помогает профессионалам учиться на своем опыте, тем самым способствуя изменениям в их практике и личности [17].

Прямая связь между рефлексивностью и эмоциональным выгоранием личности обнаружена в диссертации Волканевского С.В. от 2010 года [14], а в 2012 и 2019 годах подтверждена и дополнена исследованиями других учёных: при отсутствии симптомов профессионального выгорания у специалистов помогающих профессий более выражена системная рефлексия. при высоких показателях выгорания выявлен низкий уровень системной рефлексии, в структуре рефлексивных процессов доминирует интроспекция. В итоге специалистам, у которых наблюдаются симптомы эмоционального выгорания рекомендована перестройка рефлексивных процессов (снижение деструктивных и

наращивание конструктивных способов совладания) через обращение к психотерапевту или прохождению специальной психологической программы [38].

Отметим, что данные выводы справедливы именно для представителей помогающих профессий. Мы не стали изучать подобные исследования для представителей других направлений, так как в данной работе мы изучаем эмоциональное выгорание студентов-волонтеров.

Рассматривая рефлекссию как психологический механизм, можно сформулировать следующее определение: процесс осмысления и анализа человеком своего опыта, мыслей, чувств и действий с целью достижения более глубокого понимания своей личности и поведения [34].

В дифференциальной модели рефлексии Д.А. Леонтьева способность к рефлексии делится на четыре качественно различных процесса [37]:

- 1) арефлексия, связанная с отсутствием или недостатком осмысленного анализа своих действий, мыслей и эмоций;
- 2) системная рефлексия, основанная на умении одновременно видеть, как себя со стороны, так и другого;
- 3) интроспекция, содержанием которой становится собственное внутреннее переживание;
- 4) квазирефлексия, направленная на посторонний объект за пределами актуальной ситуации, уход в размышления и фантазии о прошлом и будущем.

На основе вышеперечисленного мы можем сделать вывод о том, что развитие системной рефлексии может являться достойной профилактикой эмоционального выгорания у людей, чья деятельность связана с помощью другим. Она помогает более гибко реагировать на происходящие с человеком ситуации, эффективнее взаимодействовать с другими людьми и лучше понимать себя.

Таким образом, в данном параграфе мы рассмотрели идеи учёных, мнение которых является авторитетным в контексте изучения феномена «эмоциональное выгорание». Мы дали определение данному состоянию, выделили его

признаки, провоцирующие факторы, последствия, а также обратили внимание на современные предложения по профилактике и коррекции эмоционального выгорания. Стоит отметить, что так как этот синдром входит в Международную классификацию болезней, его лечением могут заниматься только профильные специалисты, имеющие медицинское образование. Посильной задачей психолога может стать лишь профилактика.

1.2. Психологические особенности личности студентов-волонтеров

Несмотря на то, что понятие «волонтерство» звучит достаточно современно для жителей России, впервые в значении «добровольная помощь» его начали употреблять в конце XVII века во Франции, Италии, Англии и т.п. Термины «волонтер» и «волонтерство» произошли от латинского слова *voluntarius* — «добровольный». Изначально волонтерами считали тех, кто добровольно поступал на военную службу. В большинстве европейских стран в то время не существовало постоянной армии, поэтому в войнах участвовали солдаты-добровольцы, которых и называли волонтерами [26]. С течением времени смысловое содержание данного термина претерпело изменения и стало обозначать всех людей, которые участвуют в различных делах по доброй воле.

Начало волонтерского движения в России учёные относят к разным формам благотворительности, появившейся еще в период Древней Руси: милостыню и разные формы подаяния нищим. Еще великий Киевский князь Владимир I приказывал кормить нищих, калек и больных за счет государственной казны. Крещение Руси в 988 г. способствовало развитию благотворительности, поскольку христианство проповедует помощь ближнему, его поддержку в тяжелые периоды жизни, во время испытаний и болезней [7].

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что традиции взаимовыручки и взаимопомощи были широко распространены среди русского народа.

Чаще всего помогали представителям малозащищенных слоев населения: нищим, старикам, вдовам, инвалидам и т.д.

Тем не менее, исследователи отмечают определённый парадокс: они видят в российском волонтерстве некоторое противоречие между бескорыстной помощью нуждающимся, взаимопомощью, присущей россиянам (религиозная культура, традиции православия) и в то же время отсутствие инициативы большей части граждан [23]. Анализируя причины пассивности русского народа, учёные пришли к выводу о том, что в истории Российского государства было много подневольного, вынужденного, механистического труда. В итоге у людей появлялось желание мобилизоваться и совершать активные действия только в крайних случаях [33]. Существует даже русская поговорка «Инициатива наказуема». Причина такого мышления объясняется следующим: в советской армии нередко инициатива, проявленная младшим по званию, приводила к тому, что именно он и должен был заниматься ее реализацией. В случае неудачи вся ответственность ложилась на инициатора. Какие-либо поощрения за инициативу обычно получали начальники инициатора, а не он [25]. В итоге, мы можем сделать вывод о том, что россияне несмотря на общую готовность помогать другим людям, не спешат вступать в ряды волонтеров. Данный момент является ключевым в изучении студентов-волонтеров в России, так как несмотря на менталитет, они готовы к активному проявлению помощи.

Добровольческие движения развивались в СССР среди школьников и студентов, так как идея труда на благо общества стала одной из основных в коммунистической идеологии. Студенты в СССР объединялись в добровольческие отряды. Они трудились на стройках, работали в больницах, детских домах [26].

Стоит отметить, что молодёжь в любой стране является одной из наиболее активных социально-возрастных групп. Именно молодые люди меняют общество и общественные процессы. Они полны сил, энергии, жажды деятельности, а также не обременены многочисленными семейными и трудовыми обязательствами. Именно поэтому волонтерские организации не только в России,

но и в мире ориентированы на молодёжь, а благотворительные организации чаще всего организуются при ВУЗах.

На сегодняшний день возможности организации волонтерской деятельности в ВУЗах достаточно обширны. Они включают в себя как деятельность на территории университетов, так и в городах расположения университетов. В рамках университетов осуществляются волонтерские программы, помогающие студентам безболезненно влиться в студенческую жизнь, способствующие пропаганде здорового образа жизни, мира на земле, проекты, поддерживающие женщин и т. п. Волонтерские проекты разнообразны. Это марши и митинги против насилия, занятия с детьми в школах, сбор вещей и продуктов на СВО, а также нуждающимся, посадка деревьев и цветов на территории города, уход за животными, работа в приютах для бездомных, в домах для престарелых, помощь различным медицинским общественным организациям, помощь ВУЗу в проведении различных мероприятий [57].

Законодательно волонтерство в России начало оформляться лишь с середины 90-х годов, однако процесс правового и экономического регулирования этого вида деятельности еще не завершен.

Волонтерство – это любой вид деятельности, направленный на оказание помощи людям (отдельной личности, группе, общности), не являющимися близкими родственниками волонтеров; реализацию социально-значимых проектов, защиту окружающей среды на безвозмездной основе [12].

С точки зрения российского законодательства волонтер является более узким понятием добровольца — это физические лица, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческой деятельности) [Там же].

Тем не менее, согласно словарям синонимов волонтерство и добровольчество имеют одинаковый смысл, поэтому в данной работе мы будем использовать их как синонимы (но с точки зрения ФЗ N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» будем иметь ввиду узкое понятие) [15].

Говоря о волонтерах в целом, Э. Дж. Клари и коллеги выделили следующие шесть мотивов добровольчества [16]:

1. возможность транслировать и реализовывать свои гуманистические, альтруистические ценности в волонтерской активности;
2. возможность приобрести новые навыки, научиться чему-то новому;
3. самосовершенствование, возможность расти и развиваться психологически;
4. увеличение шансов получения интересующей работы посредством волонтерства;
5. социальный мотив (поддержание и укрепление социальных связей);
6. защитный мотив (бегство от негативных переживаний, решение собственных эмоциональных проблем посредством добровольчества).

Мотивы становиться добровольцем бывают разные: альтруистические и эгоистические, внешние (получить новые навыки, профессиональный опыт и т.д.) и внутренние (саморазвитие, помощь другим и т.д.). Однако, в ходе последних исследований выявлено, что сами волонтеры не всегда осознают их, следовательно, выбирают те направления волонтерской деятельности и тот уровень нагрузки, которые приводят к эмоциональному выгоранию [65]. Таким образом, понимание себя, своих желаний, интересов и потребностей необходимы для того, чтобы волонтеры могли заниматься любимым делом и не выгорать.

Некоторые зарубежные авторы рассматривают добровольчество как способ решения проблем идентичности. Таким образом, теория идентичности, скорее всего объясняет приверженность человека волонтерской деятельности.

В ходе исследования группы волонтеров было получено пять разных ролей идентичности [20]:

- 1) влиятельный – характеризуется борьбой с несправедливостью, такой человек активист, движимый ценностями;

- 2) помощник – приносит уют, сострадательный, понимающий;
- 3) одержим верой – несет в общество миссию, религиозность;
- 4) сообщество – лояльность, солидарность;
- 5) успех – лидерство, добропорядочный гражданин, отдающий долг обществу, использует таланты.

Исследователи выделяют следующие отличительные черты добровольцев: восприимчивость, общительность, доброта, отзывчивость, творческий склад ума, добровольный позыв работать бескорыстно, азарт и отсутствие интереса к получению выгоды. Кроме всего перечисленного, к добровольцу можно отнести и такие качества личности, как: чуткость, лидерство, оптимизм, интуиция, ассертивность [46].

В рамках данной научной работы нас интересуют студенты, занимающиеся добровольчеством, поэтому далее мы будем рассматривать именно их психологические особенности.

На сегодняшний день существует множество исследований, направленных на студентов-волонтеров. Считаем, что данный факт связан с востребованностью развития добровольчества в мире, а также с доступностью объекта исследования.

Сравнивая студентов-добровольцев и студентов, не занимающихся волонтерской деятельностью, учёные отмечают различия в доминирующем типе направленности. У большинства волонтеров лидирующим типом стала «гуманистическая направленность с альтруистической акцентуацией», что говорит о выраженной потребности данных студентов отдавать, делиться, содействовать, помогать. Обычные студенты отличаются «гуманистической направленностью с индивидуальной акцентуацией». Это значит, что наиболее ценным для данных студентов являются его собственные проблемы и интересы, взгляды, хотя и окружающие при этом не игнорируются, но их ценности ниже по сравнению с собственными. Стоит отметить, что данный тип присущ отчасти и студентам-волонтерам, но его представленность в группе гораздо ниже [24].

Т.И. Богачева отмечает, что у людей, занимающихся добровольческой деятельностью высокий приоритет имеют семейные ценности, что обуславливает значимость доверительных отношений в семье, ответственность и любовь к близким [9].

Исследовательский интерес вызывает тот факт, что в рамках некоторых исследований не обнаруживается прямой зависимости между развитием таких психологических характеристик студентов, как альтруизм и эмпатия, и степенью готовности участвовать в добровольческой деятельности студентов социально-гуманитарной специализации [48].

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что большинство студентов-волонтеров отличаются чуткостью и готовностью к безвозмездной помощи, однако существуют и другие, более важные стимулы, побуждающие молодёжь принимать участие в добровольческой деятельности. У альтруистичных и эмпатичных студентов, не относящих себя к волонтерам, вероятно, их нет.

В одном из актуальных исследований учёным удалось выделить основные потребности студентов-волонтеров, которые успешно реализуются в рамках волонтерской работы [49]:

1. Потребность быть нужным другому человеку. Волонтерство разрешает почувствовать собственную полезность. Данная категория становится важным мотивом для студентов-волонтеров. Ощущение собственной полезности и важности выполняемой работы придает смысл волонтерской активности. Подобные переживания обладают бесспорной ценностью для личности на данном этапе возрастного развития.

2. Потребность в общении. Для юношеского периода общение является ведущим видом деятельности. В группе людей, разделяющих общие ценности и цели, волонтерам легче заниматься совместной деятельностью, расширяя круг социальных контактов. Для студентов-волонтеров важно пони-

мать, что совместная активность и реализации разнообразных проектов позволит существенно расширить социальные связи как в сфере административного управления, так в политике и в бизнесе.

3. Потребность в творчестве. Волонтерская деятельность открывает широкие возможности для студентов разных направлений профессионального обучения проявить свои творческие наклонности и способности, проявить потенциал своей креатив. Для удовлетворения этой потребности создаются все условия, а разнообразные формы участия в волонтерстве предоставляют базу для самореализации: публичные выступления разного содержания и перед самой широкой аудиторией, разработка сценариев выступлений и планирования реализации проектов, участие в журналистской и рекламной деятельности, разработка дизайн-проектов. Творчество обладает колоссальным потенциалом, стимулируя личностный рост и развитие. Кроме того, творчество поддерживает эстетические ценности молодых людей, приобщая их к прекрасному.

4. Потребность в самореализации и построении карьеры. Студенты как будущие специалисты стремятся к своему профессиональному самоопределению, а волонтерская деятельность предоставляет возможности для расширения своего профессионального репертуара и получения первичного опыта реализации организаторских, лидерских способностей. Участие в волонтерском движении, в целом, является хорошим условием для конкурентоспособности на рынке труда и важным фактором построения своей личной карьеры.

5. Потребность в приобретении социального опыта. У студентов-волонтеров присутствует выраженное стремление к получению широкого социального опыта в виде разнообразия своей жизни, новых событий и сопутствующих им переживаний, новых впечатлений и эмоций, открытия новых возможностей для себя.

6. Потребность в подтверждении независимости и улучшения Я-концепции. Участие в серьезных социально-важных мероприятиях поднимает статус волонтеров, позволяет оптимизировать самооценку и Я-концепцию

личности. Получаемое социальное одобрение способствует не только становлению чувства взрослости, но и закрепляет общественные нормативные представления, способствует интериоризации нормативных установок.

Стоит отметить, что в рамках другого исследования было выявлено, что при наличии дополнительных бонусов, например, трудоустройство после окончания обучения в университете, студенты намного чаще готовы становиться волонтерами [48].

Иногда деятельность студентов-добровольцев нельзя назвать поистине безвозмездной. Очень часто в качестве вознаграждения за работу они получают уникальную рекламно-сувенирную продукцию; грамоты, которые после предъявления их в деканате дают возможность увеличить размер своей стипендии; зачеты. Те, кто работают на мероприятиях, посещают их бесплатно, например, смотрят концерт. Данное замечание важно, так как даёт нам понять, что для студентов-волонтёров ценна обратная связь. Следовательно, программа профилактики эмоционального выгорания должна включать в себя систему вознаграждений.

В одном из последних исследований был составлен психологический портрет студента-волонтёра [11]: доминирующим инстинктом является альтруистический; волонтеры более склонны к профессии типа «человек – художественный образ». Также волонтерам присущ средний уровень мотивации достижения и низкий уровень мотивации одобрения. Основными, доминирующими особенностями личности и поведения по методике психогеографии у студентов-волонтеров является жажда изменений, креативность, жажда знаний, великолепная интуиция, одержимость своими идеями, мечтательность.

Таким образом, было выявлено, что волонтеры имеют свои отличительные, специфические черты: жажда изменений, креативность, жажда знаний, великолепная интуиция, одержимость своими идеями, мечтательность, устремленность в будущее, позитивная установка ко всему новому, восторженность, энтузиазм, непосредственность, непрактичность, импульсивность,

непостоянство настроения, поведения, стремление работать в одиночку, отвлечение к бумажной работе, душа компании, остроумие. Вследствие того, что волонтеры достаточно часто сталкиваются с людским горем, проблемами, им бывает необходима психологическая помощь для избегания возможного эмоционального выгорания.

1.3. Специфика протекания эмоционального выгорания у студентов-волонтеров

В предыдущем параграфе мы рассмотрели какими личностными особенностями обладают молодые люди, выбирающие для себя добровольную помощь другим людям и животным. Становясь в ряды волонтеров, человек берет на себя ответственность за решение определенных социальных проблем. Груз ответственности, активное участие в жизни других людей, периодический отказ от собственных интересов и желаний ради общего блага и т.п. требуют от волонтера наличия эмоциональной устойчивости. Она является важной составляющей эмоционально-волевого компонента психологической подготовленности личности, помогает сохранять работоспособность, эффективно взаимодействовать с другими людьми, получать удовлетворение от своей деятельности, поддерживать оптимальную физическую и психологическую форму; обеспечивает эффективное развитие других компонентов деятельности - в том числе мотивационного, гностического и оценочного. Значение эмоциональной устойчивости в успешной деятельности волонтера обуславливается ролью эмоций и их влиянием на познавательные процессы, на качество этой деятельности [55]. Тем не менее, как мы выяснили в предыдущем параграфе, не каждый волонтер обладает необходимыми компетенциями. Многие настолько «одержимы» альтруистическими идеями, что буквально «сгорают», помогая другим. Также труд добровольца является настолько тяжёлым в психоэмоциональном плане, что даже эмоционально стабильные люди могут оказаться в ситуации эмоционального выгорания.

При этом, как отмечают учёные, у студентов-волонтеров нет запроса на психологическую поддержку. Они могут испытывать глубокие переживания относительно безразличия и цинизма сотрудников организаций, занимающихся социальным обслуживанием, а также от ощущения социальной несправедливости. Тем не менее, добровольцы считают, что это именно они должны всех «спасать» и даже не задумываются о том, что им самим может понадобиться психологическая помощь и поддержка. Эмоциональное выгорание у волонтеров редко происходит сиюминутно, обычно это пролонгированный процесс, спровоцированный психоэмоциональной и физической истощенностью. Такое состояние часто наблюдается, когда студенты участвуют в волонтерской деятельности на протяжении длительно периода времени [51].

Существуют специфические причины возникновения эмоционального выгорания у студентов-добровольцев [Там же]: взаимодействие с большим потоком людей; неправильно (неясно) поставленные задачи; постоянный стресс на учебе (работе), личной жизни; чувство ненужности; заниженная самооценка; напряженный ритм работы и жизни; недостаточное поощрение; обида; незаслуженная критика; сплетни.

Особенно плохо себя чувствуют студенты-волонтеры, взаимодействующие с безнадежно больными людьми, особенно с онкобольными детьми. По данным одного из последних исследований, у большинства студентов-волонтеров были выявлены депрессивные симптомы разной тяжести. В отсутствии профилактирующих и коррекционных мероприятий они пытаются самостоятельно справиться со своим «невыносимым» состоянием. Добровольцы, у которых была выявлена умеренная депрессия, используют такие стратегии преодоления стрессовых ситуаций как «вступление в социальный контакт» и «агрессивные действия». Волонтеры, имеющие выраженную депрессию средней тяжести, выбирали стратегии «асоциальное и агрессивное поведение» и «поиск социальной поддержки». А студенты-волонтеры с отсутствием депрессивных симптомов сошлись во мнении и выбрали стратегию «поиск социаль-

ной поддержки» [19]. Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что добровольцы, сталкивающиеся с безысходностью в своей работе, испытывают злость и отчаяние, которые, накапливаясь, находят выход в деструктивном поведении. В итоге волонтер вместо того, чтобы созидать начинает разрушать.

В рамках другого исследования было выявлено, что добровольцы, способные понимать и управлять собственными и чужими эмоциями гораздо реже проявляют негативное циничное отношение к другим людям и к деятельности [42].

Изучая студентов, занимающихся профессионально-ориентированной добровольческой деятельностью, было выявлено что при эмоциональном выгорании они могут испытывать эмоциональную опустошенность и усталость, демонстрировать негативные и отстраненные установки в отношениях с субъектами своей деятельности. Кроме того, возможно снижение чувства собственной компетентности и продуктивности, что обусловлено отсутствием социальной поддержки и ресурсных возможностей [Там же].

В текущем году ученые изучали различия особенностей выгорания студентов с различным профилем волонтерской деятельности. Так, было выявлено что общий уровень выгорания в исследованных группах был определен как высокий, однако показатели для группы зооволонтеров были ниже, чем для группы волонтеров в инклюзии. Исследователи предполагают, что устойчивость студентов-зооволонтеров к стрессу может быть обусловлена положительными эмоциями от общения с животными [2]. В психологии существует направление «пет-терапия», основанная на преодолении эмоциональных, психологических или психических проблем с помощью животных.

Также интересны и данные, описывающие проявление различных компонентов выгорания в изученных группах. Если у зооволонтеров наиболее значимыми в выгорании оказались показатели редукции личных достижений, то у инклюзивных волонтеров особое значение приобрели показатели эмоционального истощения. С помощью интервью исследователи пришли к выводу о том, что выявленные различия связаны с характером принятия решений в

обеих сферах: в области инклюзивного волонтерства помощь студентов заключалась в сопровождении, организации досуга детей и поддержке их родителей, то есть никаких принципиально важных для благополучателей решений в ходе такой работы не принималось, волонтеры и сотрудники помогающих организаций обеспечивают лишь улучшение качества жизни стажера или пациента. Работа же студентов в ветеринарных клиниках сопряжена с ассистированием на приеме, при проведении операций, оказании реанимационных мероприятий, обеспечении животных в период реабилитации в стационаре и вне его. Такая деятельность неизбежно связана с принятием решений, влияющих на судьбу животных и их владельцев. Такие решения принимаются дипломированным ветеринарным врачом, либо консилиумом врачей, при этом мнение волонтеров, как правило, не учитывается, даже если студент имеет опыт и аргументированную точку зрения. В итоге доброволец может чувствовать свою бесполезность в рамках данной деятельности [Там же].

Объединяя результаты всех рассмотренных нами результатов исследований, мы можем выделить наиболее распространённые симптомы эмоционального выгорания у студентов-волонтеров, таблица 2.

Таблица 2

Симптомы эмоционального выгорания у студентов-волонтеров

Физические	Эмоциональные	Социальные	Прочие
Усталость; Изменение веса; Нарушение сна; Нарушение аппетита; Отёчность; Тошнота; Тремор рук; Заболевания кожи.	Цинизм; Пессимизм; Тревога; Чувство безнадёжности; Раздражительность; Апатия.	Социальная изоляция; Социальная агрессия; Асоциальное поведение.	Трудности с концентрацией; Потеря идеалов; Селф-харм; Потеря интереса к хобби и досугу; Прокрастинация и избегание деятельности; Преувеличение значения некоторых вещей.

В качестве профилактики профессионального выгорания студентов-волонтеров учёные предлагают следующие варианты: грамотный тайм-менеджмент (правильное распределение на учебу, волонтерство и свободное время); физическую активность, правильное питание, режим сна; установление границ личной ответственности за общее дело; умение открыто говорить о своих переживаниях и проблемах; применение техник саморегуляции, релаксации и стрессоустойчивости [51].

Изучив существующие программы психокоррекции эмоционального выгорания волонтеров, мы обнаружили, что исследователи в первую очередь знакомят слушателей с основными аспектами эмоционального выгорания, способствуют активизации собственных личностных ресурсов и их распределению [30], обучают участников отслеживать причины, эмоции, реакции и чувства, способствующие выгоранию, а также делают особый акцент на межличностном общении [40].

В качестве средств и форм используются арт-терапия, релаксационные упражнения, мини-лекции, игры. Чаще всего программы состоят из 5-7 встреч.

Таким образом, мы обнаружили что ситуация, в которой оказываются студенты-волонтеры отличается от той, в которой находятся обычные студенты и добровольцы. Им приходится совмещать 2 роли и роль волонтера как будто мешает им самим даже подумать о необходимости помощи себе. В итоге студенты-добровольцы продолжают свою деятельность и всё глубже погружаются в состояние эмоционального выгорания. Молодые люди, не склонные к рефлексии и оценке эмоций других людей начинают проявлять асоциальность и агрессию.

Выводы по главе 1

В настоящее время синдрому эмоционального выгорания посвящено множество теоретических и эмпирических работ зарубежных (Г. Фрейденбергер, К. Маслач, С. Джексон, А. Пайнс, Е. Аронсон, Дж. Гринберг и др.) и отечественных (Б.Г. Ананьев, В.В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, В.Е. Орел и др.) авторов.

Если изначально эмоциональное выгорание изучалось лишь в контексте профессий, то на сегодняшний день известно, что данный феномен присущ любому виду деятельности. Особенно ему подвержены индивиды, чья деятельность связана с людьми, однако представители других сфер также находятся в зоне риска.

В последние годы исследовательский интерес направлен на изучение эмоционального выгорания студентов-волонтеров. Данная социальная группа является значимой, так как молодёжь, полная энергии, идей и мотивации включается в активную помощь, поддержку и изменение общественных процессов, несмотря на российский менталитет, трудности совмещения ролей, эмоциональную тяжесть добровольческой деятельности. Эмоциональное выгорание мешает их стремлениям и интересам, а специфика деятельности создаёт впечатление что именно они не нуждаются в помощи. В итоге вместо созидания они начинают направлять свою оставшуюся энергию на разрушение себя и окружения.

Таким образом, исследования выявляют острую необходимость создания профилактирующих программ для студентов-волонтеров.

Глава 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЁРОВ В УСЛОВИЯХ СОЧЕТАНИЯ ОНЛАЙН И ОФФЛАЙН ТЕХНОЛОГИЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

2.1. Организация и методы исследования

Для изучения эффективности программы психологической профилактики эмоционального выгорания студентов-волонтёров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия был проведен психолого-педагогический эксперимент. В эксперименте приняли участие 50 испытуемых – студенты-волонтёры Уральского государственного педагогического университета. Из них 48 женщин и 2 мужчин.

На первом этапе психологического исследования на выборке, включающей 60 респондентов, было проведено психодиагностическое обследование. Для диагностики эмоционального выгорания как синдрома, состоящего из нескольких симптомов, применялся опросник MBI (MaslachBurnoutInventory, К.Маслач и С.Джексон, 1986, в адаптации Н.Е.Водопьяновой), общий вариант. Методика дополнена математической моделью НИПНИ им. Бехтерева. Опросник состоит из 22 утверждений и трех шкал, отражающих степень выраженности основных симптомов эмоционального выгорания: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация» и «Редукция личных достижений». О высокой степени выраженности симптомов эмоционального выгорания свидетельствуют соответственно показатели от 25 баллов (свыше 45%) по шкале эмоционального истощения (максимум – 54 балла), от 11 баллов (свыше 30%) – по шкале деперсонализации (максимум – 30 баллов) и менее 31 балла (свыше 35%) – по шкале редукции профессиональных достижений (максимум – 48 баллов). Интерпретация шкал представлена в табл.3. На основе вышеперечисленных шкал проводится подсчёт интегрального индекса выгорания. Итоговое

значение может быть от 0 (нет выгорания) до 1 (максимально выраженное выгорание).

Таблица 3

Степени эмоционального выгорания

№ п/п	Уровни эмоционального выгорания (шкала выгорания)	Характеризующие симптомы эмоционального выгорания
1	Эмоциональное истощение	Снижение эмоционального тонуса
		Повышенная психическая истощаемость и аффективная лабильность
		Утрата интереса к окружающим
		Ощущение «пресыщенности» работой
		Неудовлетворенность жизнью в целом
2	Деперсонализация	Эмоциональная отстраненность и формальный подход к выполнению своих должностных обязанностей
		Безразличие к результатам профессиональной деятельности
		Проявления негативизма, бездушного и циничного отношения к окружающим
3	Редукция профессиональных достижений	Недовольство уровнем своей профессиональной компетентности
		Формирование заниженной самооценки (профессиональной и личной)
		Осознание неуспешности и неэффективности своей профессиональной деятельности

Данная методика была выбрана нами для оценки эффективности программы психопрофилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров по следующим причинам:

1. опросник ориентирован на оценку основных признаков и симптомов эмоционального выгорания (эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений). Также согласно результатам исследований, описанным нами в теоретической части, именно данные показатели, а не когнитивное, физическое истощение и т.д. подвержены риску;
2. опросник МВІ является научно обоснованным, валидным и надёжным инструментом, проверенным временем и экспериментами;

3. МВІ используется для измерения эмоционального выгорания у представителей социономических профессий. Несмотря на то, что добровольчество не является профессией в традиционном смысле, его можно рассматривать как важную часть социономической сферы деятельности;

4. опросник эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой можно использовать регулярно, отслеживая динамику выгорания и эффективность принимаемых мер;

5. МВІ является всемирно признанным инструментом.

На втором этапе опытно-экспериментальной работы для решения задачи апробации программы психологической профилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия методом рандомизации респонденты были отобраны в две эквивалентные группы: контрольную и экспериментальную, по 30 человек в каждой группе. Программа рассчитана на участие 30-ти человек максимум, однако в ходе проведения исследования часть студентов-волонтеров не прошли программу полностью и часть перестали быть волонтерами. В итоге мы сократили количество участников в контрольной и экспериментальной группах до 25 человек в каждой.

Психолого-педагогический эксперимент был проведен в три этапа:

1. Констатирующий этап – на данном этапе осуществлялась диагностика исходного уровня выраженности синдрома эмоционального выгорания и его симптомов у испытуемых в обеих группах: контрольной и экспериментальной. Оценивалась эквивалентность групп по изучаемым параметрам.

2. Формирующий этап – на данном этапе в экспериментальной группе была реализована программа, нацеленная на психопрофилактику эмоционального выгорания студентов-волонтеров. Содержание программы отражает, выявленные на предыдущем этапе исследования, особенности параметров синдрома эмоционального выгорания у студентов-волонтеров.

3. Контрольный этап – на данном этапе была проведена психологическая диагностика итогового уровня эмоционального выгорания у испытуемых в контрольной и экспериментальной группах.

Третий этап исследования предполагал анализ результатов исследования.

Математико-статистическая обработка результатов контрольного эксперимента осуществлялась посредством следующих методов:

1. описательные статистики: меры центральной тенденции (среднее значение, медиана, мода), показатели варьирования (стандартное отклонение, минимум, максимум) и др.;
2. непараметрический статистический U-критерий Манна-Уитни для независимых выборок – для анализа различий (эквивалентности) измеряемых параметров контрольной и экспериментальной группами;
3. непараметрический статистический T-критерий Вилкоксона для зависимых выборок и повторных измерений – для анализа различий между первичной и повторной диагностикой в одной и той же группе.

Обоснование выбора статистических методов представлено в таблице 4.

Степени эмоционального выгорания

Метод математико-статистической или качественной обработки данных	Предназначение метода в его общем понимании	Цели реализации метода в данном исследовании	Особенности (ограничения) метода, обосновывающие его выбор
Т-критерий Вилкоксона	Предназначен для сравнения двух зависимых выборок между собой по уровню выраженности какого-либо признака. С его помощью можно определить: 1) направленность изменений; 2) выраженность изменений в зависимых выборках.	Для анализа различий между первичной и повторной диагностикой в одной и той же группе.	1) Минимальное количество замеров – 5, максимальное – 50. В данном исследовании 25 замеров; 2) подходит для анализа изменений (их наличие, направление, интенсивность) в рамках одной группы в разный период времени; 3) позволяет работать с ненормальным распределением (Приложение 3); 4) результаты, получены при помощи этого приема, признаются достоверными и обоснованными, отражают общую тенденцию изучаемого явления или признака.
U-критерий Манна-Уитни	Используется для оценки различий между двумя независимыми выборками по уровню какого-либо признака, измеренного количественно. Позволяет выявлять различия в значении параметра между малыми выборками.	Для анализа различий (эквивалентности) измеряемых параметров контрольной и экспериментальной группами.	1) Минимальное количество замеров – 3, максимальное – 60. В данном исследовании 25 замеров; 2) подходит для анализа различий между двумя независимыми группами – контрольной и экспериментальной; позволяет работать с ненормальным распределением (Приложение 3). 3) результаты, получены при помощи этого приема, признаются достоверными и обоснованными, отражают общую тенденцию изучаемого явления или признака.

Статистические и математические расчеты выполнялись с использованием программы EXEL, компьютерной программы для психологов - JASP 0.19.1.

2.2. Результаты констатирующего эксперимента: исходный уровень эмоционального выгорания студентов-волонтеров

Прежде чем перейти к описанию программы по психологической профилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров и анализу её эффективности, рассмотрим исходный уровень выраженности синдрома эмоционального выгорания, диагностированный у испытуемых на констатирующем этапе проведенного формирующего эксперимента. На констатирующем этапе испытуемые были разделены на контрольную и экспериментальную группы, вычисление описательных статистик осуществлялось на всей изучаемой выборке (N=50).

Результаты диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой). Гистограмма распределения показателей испытуемых по шкале Эмоциональное истощение представлена на рисунке 1.

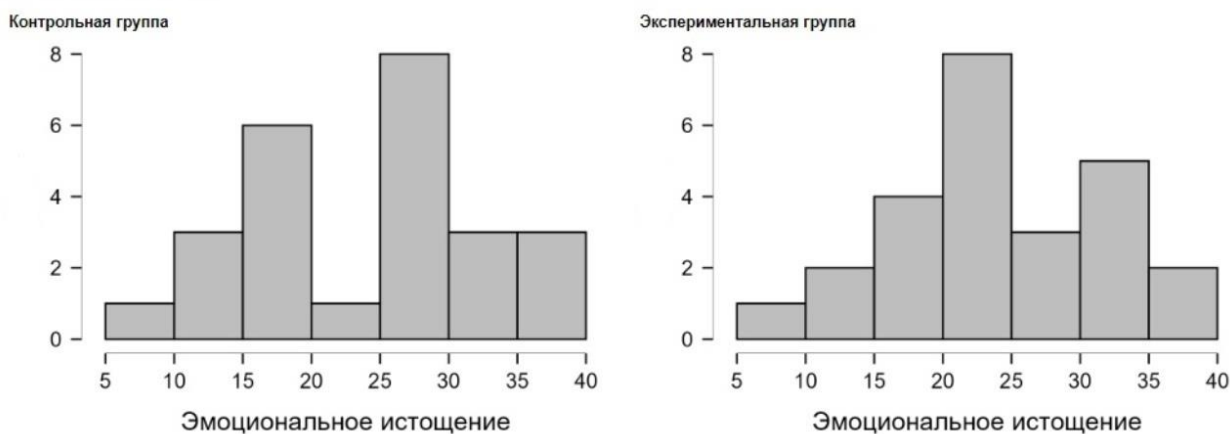


Рисунок 1. Гистограммы распределения показателей по шкале «Эмоциональное истощение» методики К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой на констатирующем этапе эксперимента (N=25)

Как видно из гистограмм, в изучаемой выборке испытуемых показатели эмоционального истощения варьировали в диапазоне от 5 до 40 баллов по 54-х балльной шкале, среднее значение составляет 24,74, что соответствует среднему уровню выгорания. Следовательно, студенты-волонтеры уже ощущают усталость и желание отдохнуть, могут быть излишне апатичны или эмоциональны в общении с другими людьми и выполняя свою работу.

На начальном этапе исследования уровень эмоционального истощения в контрольной и экспериментальной группах был примерно одинаковым, находясь в умеренном диапазоне, при этом отмечалась значительная вариативность данного показателя внутри каждой из групп. Отсутствие статистически значимых различий между группами свидетельствует об их сопоставимости на констатирующем этапе эксперимента.

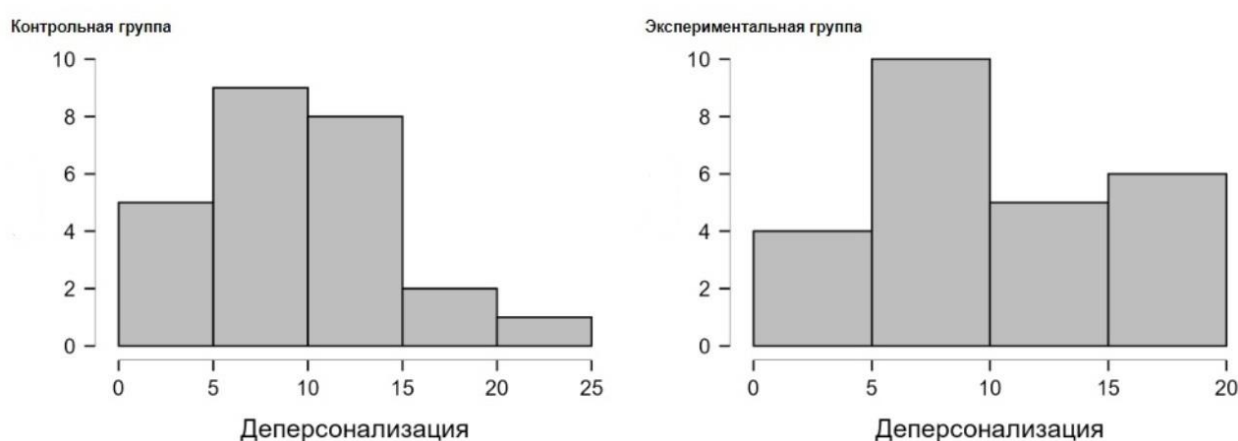


Рисунок 2. Гистограммы распределения показателей по шкале «Деперсонализация» методики К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой на констатирующем этапе эксперимента (N=25)

По шкале «Деперсонализация» мы можем наблюдать разброс значений в диапазоне от 1 до 21 при максимально возможном показателе 30, среднее значение – 10,34 демонстрирует верхнюю границу среднего уровня деперсонализации. Это говорит о том, что на сегодняшний день добровольцы могут позволить себе холодность, отстранённость и некоторую циничность в общении с коллегами и теми, кто нуждается в их помощи, потому что у нет ресурсов на «теплые» и вовлечённые диалоги.

Сравнение результатов контрольной и экспериментальной групп по шкале «Деперсонализация» показывает, что на констатирующем этапе между ними не выявлено статистически значимых различий, что свидетельствует об их исходной сопоставимости по данному критерию.

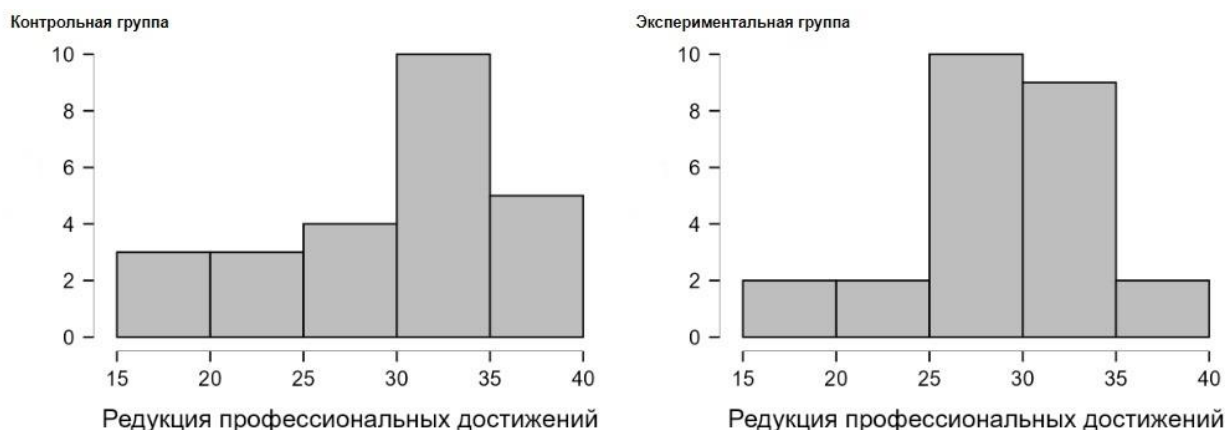


Рисунок 3. Гистограммы распределения показателей по шкале «Редукция профессиональных достижений» методики К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой на констатирующем этапе эксперимента (N=25)

Анализируя результаты по шкале «Редукция профессиональных достижений» можно сделать следующие выводы. Показатели распределены в диапазоне от 18 до 38 баллов, что свидетельствует о наличии как высокого, так и низкого уровня редукции профессиональных достижений среди студентов-волонтеров контрольной группы. Средний уровень редукции профессиональных достижений составляет 29, что уже соответствует высокому уровню выгорания. Многие участники исследования уже не понимают зачем они занимаются волонтерской деятельностью, они не замечают результатов своего труда, отстраняются когда необходима их помощь и часто не могут справиться со своими эмоциями.

Сравнение итогов контрольной и экспериментальной групп по шкале «Редукция профессиональных достижений» показывает, что на констатирующем этапе между ними не выявлено статистически значимых различий, что свидетельствует об их исходной сопоставимости по данному критерию.

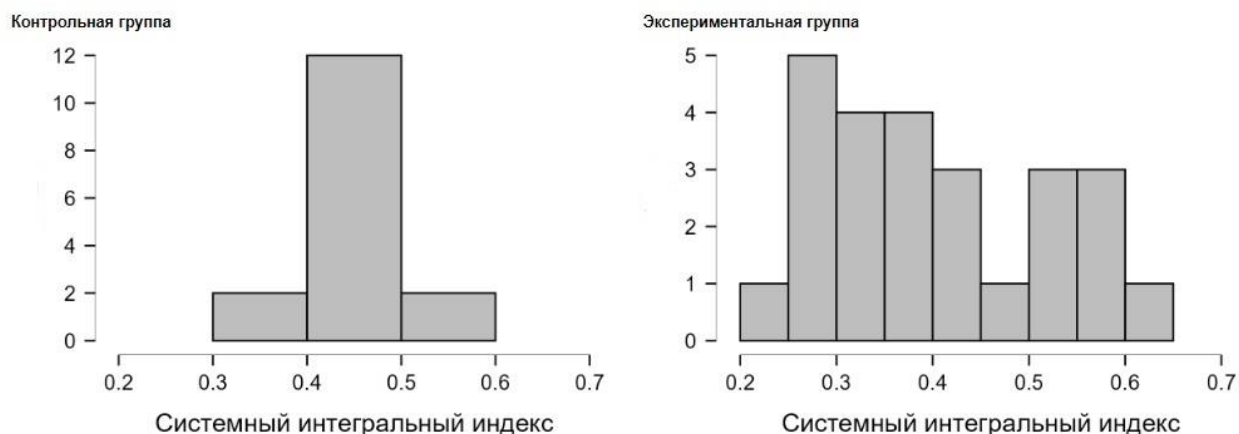


Рисунок 4. Гистограммы распределения показателей по шкале «Системный интегральный индекс» методики К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой на констатирующем этапе эксперимента (N=25)

На основе анализа результатов по СИИБ на констатирующем этапе можно сделать следующие выводы. Показатели распределены в диапазоне от 0,22 до 0,68, что свидетельствует о наличии как низкого, так и высокого уровня эмоционального выгорания среди участников исследования. Средний системный интегральный индекс эмоционального выгорания составляет 0,4, то есть выгорание присутствует умеренно, студенты-волонтеры готовы продолжать заниматься добровольчеством несмотря на проявление некоторых симптомов выгорания.

Сравнение результатов контрольной и экспериментальной групп по системному интегральному индексу показывает, что на констатирующем этапе между ними не выявлено статистически значимых различий, что свидетельствует об их исходной сопоставимости по данному критерию.

Таким образом, на констатирующем этапе исследования у студентов-волонтеров наблюдался умеренный уровень эмоционального выгорания при значительной вариативности данного показателя внутри групп. Часть респондентов чувствует себя хорошо: они проявляют инициативу в работе, достаточно энергичны, с теплотой и участием взаимодействуют с коллегами и теми, кому нужна их помощь, а также уверены в значимости своего вклада в общее дело. Тем не менее большинство опрошенных чувствуют усталость, замечают, что

стараясь «экономить силы», избегая дополнительной нагрузки и общаясь с другими людьми посредственно, а также начинают сомневаться в собственной компетентности. В выборке присутствуют и студенты-волонтеры, которые чувствуют угнетённость и апатию, занимаясь добровольческой деятельностью, проявляют безразличие к окружающим и обесценивают свою помощь. Тем не менее все участники исследования пока готовы продолжать заниматься добровольчеством, проблема заключается скорее в качестве их деятельности и их собственном самочувствии.

Отсутствие у большинства испытуемых ярко выраженных симптомов эмоционального выгорания даёт нам возможность для дальнейшей профилактической, а не коррекционной работы.

Отсутствие различий между контрольной и экспериментальной группами на начальном этапе делает возможным дальнейшее проведение формирующего эксперимента.

2.3. Описание программы психологической профилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия

На основе работы со студентами-волонтерами и опроса относительно того, решение каких проблем для них наиболее актуально, большинство добровольцев (69% из 198 опрошенных) выбрали «эмоциональное выгорание». После этого нами были изучены литература и исследования по данной теме, также мы уточнили у студентов-добровольцев интересующие нас вопросы с помощью яндекс-форм:

1. Какой формат занятий вам больше всего подходит (групповые тренинги, индивидуальные беседы, онлайн-ресурсы и т. д.)?
2. В какое время вам удобнее всего участвовать в программе?
3. Как бы вы оценили своё текущее психологическое состояние по шкале от 1 до 10?

4. С какими проблемами вы сталкиваетесь, работая волонтером?
5. Какую поддержку вы ожидаете от программы психопрофилактики?
6. Какие дополнительные предложения или идеи у вас есть для успешной реализации программы?

Нам было важно провести анкетирование чтобы в создании программы опираться не только на теорию и чужие результаты исследований, но и на информацию, полученную от тех, кто непосредственно будет принимать участие в эксперименте.

В результате мы смогли определиться с графиком, форматами и содержанием встреч.

Ещё на этапе изучения источников на тему эмоционального выгорания студентов-волонтеров, мы выяснили что к выгоранию больше склонны люди, не умеющие находить баланс между различными сферами своей жизни, люди с низким уровнем рефлексии; те, кто в потоке задач игнорируют своё физическое и психоэмоциональное состояние; не умеют или боятся попросить других людей о помощи и поддержке. В итоге учёные рекомендуют в качестве профилактики уделить большое значение межличностной коммуникации, тайм-менеджменту, рефлексии, эмоциям и чувствам. Вопросы анкеты выявили что данные проблемы действительно имеются и у участников нашего исследования.

В итоге, одной из ведущих проблем оказалась коммуникация – 56%. Некоторые студенты становятся волонтерами для того, чтобы завести новых друзей, укрепить отношения со старыми друзьями, а также чтобы быть в обществе и чувствовать себя нужным. Несмотря на то, что в добровольческом центре регулярно проводятся волонтерские встречи, почти каждый день происходят мероприятия, на которых нужна помощь, волонтеров и задач настолько много, что коммуникация имеет скорее поверхностный характер. Не у всех получается завести реально близкие отношения.

На втором месте оказалась проблема, связанная с тайм-менеджментом – 49%. Все добровольцы центра совмещают свою деятельность с учёбой, которая является их основной деятельностью. К сожалению, студентам не всегда удаётся находить баланс. Они чувствуют себя уставшими, однако присутствует ощущение что они не успевают ни по учёбе, ни по волонтерской деятельности.

42% ответов студентов-волонтеров были связаны с трудностями в выражении или даже в распознавании собственных эмоций.

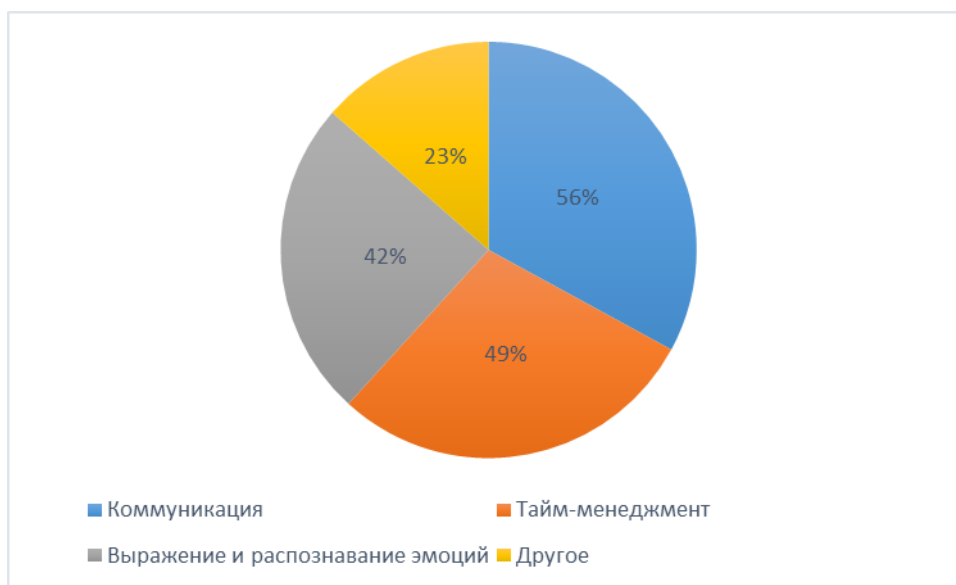


Рисунок 5. Диаграмма проблем, провоцирующих эмоциональное выгорание студентов-волонтеров

Таким образом, программа психопрофилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров должна включать в себя задания и упражнения, способствующие решению данных запросов.

Также перед созданием программы мы проанализировали результаты опросника К. Маслач и С. Джексона, в адаптации Н. Е. Водопьяновой и пришли к выводу о том, что нам необходимо подобрать упражнения для профилактики всех 3-х аспектов эмоционального выгорания, так как судя по полученным данным, если сейчас не предпринять необходимые меры, студентам-волонтерам будет необходима уже не психопрофилактика, а психокоррекция, ведь уровень их выгорания станет слишком высоким.

Таким образом, программа была ориентирована на решение следующих задач:

1. сплочение участников программы путём создания в группе атмосферы доброжелательности, принятия, периодического деления коллектива на микрогруппы для выполнения заданий, связанных с самораскрытием и оказанием поддержки, а также для выполнения совместной деятельности;
2. информирование участников о том, что такое эмоциональное выгорание, какие существуют причины, симптомы и последствия данного состояния;
3. обучение студентов-волонтеров отслеживанию собственных чувств и эмоций и «экологичному» их выражению;
4. гармонизация внутреннего мира; снижение уровня тревожности; повышение уверенности в себе; снижение уровня замкнутости;
5. переоценка собственных ресурсов и грамотное их распределение;
6. развитие навыков саморегуляции и эмоциональной устойчивости.

Для решения поставленных задач были использованы различные психологические методы: информирование, беседа, социально-психологические игры и упражнения, релаксационные упражнения, арт-терапия.

В итоге программа включает в себя практики КПТ и гуманистической психологии.

Данные способы были выбраны нами не случайно – они отлично зарекомендовали себя в качестве психопрофилактики СЭВ по результатам современных исследований [28; 38; 40; 54].

Изучив результаты исследований и проанализировав ответы студентов-добровольцев, мы пришли к выводу о том, что ведущим психологическим механизмом в борьбе с эмоциональным выгоранием добровольцев должна стать рефлексия, так как она помогает более гибко реагировать на происходящие с человеком ситуации, эффективнее взаимодействовать с другими людьми, лучше понимать себя и отрицательно коррелирует с показателями СЭВ (чем

выше уровень системной рефлексии, тем ниже показатели эмоционального выгорания) [14; 37; 39].

Приёмы, способствующие профилактике 3-х основных показателей эмоционального выгорания представлены в таблице 5.

Таблица 5

Способы профилактики эмоционального выгорания

Показатели эмоционального выгорания	Приёмы	Механизмы
Эмоциональное истощение	Упражнения: «коммуникационное кафе», «колесо жизненного баланса», «рисунок ниткой», «эмоция», «мандала», «упражнение на расслабление мышц». Домашние задания: «дневник удовольствия», «планирование удовольствий», вопросы про чувства и желания.	Релаксация, рефлексия, осознание, сублимация.
Деперсонализация	Упражнения: «я никогда не...», «мы с тобой похожи тем, что...», «коммуникационное кафе», «гадание на именах», «совместный рисунок», «театр абсурда», «подарок». Дополнительно: создание чата участников программы.	Групповое влияние, идентификация, эмпатия, сублимация, психологический обмен.
Редукция профессиональных достижений	Упражнения: «мы с тобой похожи тем, что...», «колесо жизненного баланса», «кормушка». Домашние задания: «дневник достижений и благодарностей», «как волонтерство может помочь мне в профилактике эмоционального выгорания?» «за что я люблю волонтерство?». Дополнительно: награждения участников (грамоты, наклейки, подарки).	Рефлексия, осознание, идентификация, групповое влияние.
Все показатели	Вебинар про эмоциональное выгорание: информирование в целом. Вебинар по тайм-менеджменту: ознакомление с техниками, помогающими профилировать эмоциональное выгорание. Особый акцент сделан на то, как можно быть и чувствовать себя более эффективным в своей деятельности. Упражнение «мозговой штурм»: позволяет участникам объединиться и направить общие усилия на решение возможных трудностей в работе.	Рефлексия, осознание.

Отличительной особенностью программы психологической профилактики эмоционального выгорания студентов-волонтеров является её гибридный формат – часть встреч предполагают очное участие и часть онлайн-взаимодействие. Современный ритм жизни студентов-волонтеров не оставляет достаточно времени на дорогу и большое количество встреч. Поэтому было решено изложить лекционный материал в виде вебинаров. Тем не менее на сегодняшний день с помощью онлайн технологий невозможно достичь того уровня включенности и сплоченности участников, какой даёт личное взаимодействие. Вышеизложенные выводы подтверждены результатами исследований: согласно оценкам экспертов, психолого-педагогическое сопровождение с использованием дистанционных технологий позволяет выстроить гибкую систему взаимодействия всех субъектов психопрофилактического процесса [4], в тоже время учёные говорят о границах применимости онлайн технологий взаимодействия: отсутствие «живого» общения негативно сказывается на психологическом, социальном и эмоциональном благополучии обучающихся [10]. Следовательно, гибридный формат является наиболее оптимальным решением в сложившейся ситуации.

В итоге программа рассчитана на 5 встреч по 1-3,5 часа: 2 онлайн и 3 очные с расчётом 1 встреча в неделю.

За неделю до запуска программы нами был создан чат в социальной сети «ВКонтакте» для участников. Цель: публикация новостей по мероприятию, домашнего задания; общение участников.

Перед первой встречей участникам было дано задание: купить себе самую красивую и понравившуюся тетрадь на 48-96 листов. В данных тетрадях участники выполняли домашние задания и получали отметки о посещении и выполнении домашних работ. Тренером предварительно были закуплены наклейки – они выполняли роль отметок. Так же участники, полностью прошедшие программу и выполнявшие все задания получили подарки и сертификаты о прохождении на последней встрече.

Первая встреча была очной: на ней участники лучше узнавали себя и друг друга с помощью игр и упражнений.

На вебинаре студенты-волонтеры узнали о том, что такое эмоциональное выгорание, какие у него существуют причины, симптомы и последствия. Так же нами были предложены способы профилактики данного состояния.

Третье занятие было посвящено арт-терапии и было очным. Участникам тренинга были предложены упражнения изотерапии, звукотерапии, мандалотерапии, эко-арт-терапии. Для сплочения коллектива часть упражнений студенты-волонтеры выполняли вместе, для большего погружения в себя часть заданий носила индивидуальный характер. Особенно стоит отметить упражнение, связанное с созданием кормушек для птиц. Прежде чем приступить к нему, участники создали мандалу из круп. Впоследствии эта крупа стала кормом для птиц. Смысл данной серии заданий в том, что помогать другим приятно и легко только в ресурсном состоянии.

На четвёртой онлайн встрече участники интенсива узнали о том, что такое тайм-менеджмент, а также им были предложены несколько упражнений на коррекцию своего ритма жизни.

Пятая очная встреча носила завершающий характер.

Подробное содержание занятий представлено в таблице 6.

Содержание занятий

Формат	Структура	Задачи	Механизмы
Тренинг	1) Ритуал приветствия; 2) упражнения на знакомство и сплочение участников; 3) упражнение, направленное на психологическую поддержку участниками друг друга. 4) Упражнение, направленное на переоценку своих жизненных сфер.	1) Познакомить участников; 2) сплотить участников; 3) научить участников поддерживать друг друга.	Эмпатия, идентификация, групповое влияние, рефлексия.
Вебинар	1) Приветствие; 2) теоретическая часть; 3) обсуждение домашнего задания.	1) Рассказать участникам что такое эмоциональное выгорание; 2) описать симптомы эмоционального выгорания; 4) описать причины эмоционального выгорания; 5) предложить способы коррекции и профилактики эмоционального выгорания; 6) проверить домашнее задание.	Рефлексия, осознание.
Тренинг	1) Ритуал приветствия; 2) совместный рисунок; 3) рисунок ниткой; 4) озвучивание эмоций; 5) создание мадалы; 6) создание кормушки и кормление птиц; 7) обсуждение домашнего задания.	1) Сплотить участников; 2) предложить способы экологичного выражения эмоций; 3) расслабить участников тренинга.	Релаксация, рефлексия, сублимация, осознание.

Содержание занятий

Формат	Структура	Задачи	Механизмы
Вебинар	1) Приветствие; 2) теоретическая часть; 3) обсуждение домашнего задания.	1) Рассказать участникам вебинара что такое тайм-менеджмент и зачем он нужен; 2) предложить участникам несколько упражнений на коррекцию своего ритма жизни; 3) задать домашнее задание.	Рефлексия, осознание.
Тренинг	1) Ритуал приветствия; 2) мозговой штурм; 3) театр абсурда; 4) упражнение на расслабление мышц; 5) церемония завершения программы.	1) Дать участникам возможность предложить свои идеи по коррекции и профилактике эмоционального выгорания и вспомнить пройденный материал; 2) провести церемонию завершения программы.	Идентификация, психологический обмен, релаксация.

Перед каждым упражнением участникам были объяснены цели, подробно изложены инструкции к заданиям и процедуры проведения. Вследствие того, что у участников тренинга могут возникать вопросы, планируется дополнительное время для ответов и комментариев руководителя тренинга.

Руководитель тренинговой группы активно следил за эмоциональным состоянием каждого из участников и группы в целом, в случае необходимости оказывал психологическую поддержку.

В конце каждого занятия были подведены итоги всех упражнений. Тем самым, была предоставлена возможность всем желающим делиться своими переживаниями и ощущениями, связанными с целями и задачами тренинга, либо конкретного занятия.

2.4. Результаты контрольного эксперимента: влияние программы на уровень эмоционального выгорания студентов-волонтеров (сразу после реализации программы)

Для проверки однородности экспериментальной и контрольной групп по уровню эмоционального выгорания, диагностируемому на констатирующем этапе проведенного эксперимента, было проведено статистическое сравнение групп по непараметрическому U-критерию Манна-Уитни для независимых выборок. Результаты статистического сравнения групп представлены в таблице 7.

Таблица 7

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных на констатирующем этапе эксперимента, в контрольной и экспериментальной группах испытуемых

<i>Шкала</i>	<i>Сумма рангов (Контрольная группа)</i>	<i>Сумма рангов (Экспериментальная группа)</i>	<i>Значение U критерия Манна-Уитни</i>	<i>Уровень значимости различий p</i>
1	2	3	4	5
Эмоциональное истощение	634,50	640,50	309,500	0,961
Деперсонализация	630,00	645,00	305,000	0,892
Редукция профессиональных достижений	661,00	614,00	336,000	0,655
Системный интегральный индекс	626,50	648,50	301,500	0,838

На констатирующем этапе эксперимента не было выявлено статистически значимых различий между контрольной и экспериментальной группами студентов-волонтеров по всем компонентам синдрома эмоционального выгорания. Отсутствие статистически значимых различий между контрольной и

экспериментальной группами на констатирующем этапе свидетельствует об их сопоставимости по исходному уровню эмоционального выгорания.

Затем нами осуществлялось статистическое сравнение показателей эмоционального выгорания испытуемых экспериментальной группы, диагностированных на констатирующем и контрольном этапах эксперимента (до и после воздействия). Для сравнения показателей использовался непараметрический Т-критерий Вилкоксона для зависимых выборок и повторных измерений. Данные представлены в таблице 8.

Таблица 8

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных в экспериментальной группе на констатирующем и контрольном этапах эксперимента

<i>Шкала</i>	<i>Значение Т-критерия Вилкоксона</i>	<i>Уровень значимости различий р</i>
1	2	3
Эмоциональное истощение	291	0,000
Деперсонализация	235	0,000
Редукция профессиональных достижений	35	0,001
Системный интегральный индекс	321	0,000

Сравнивая показатели экспериментальной группы до и после прохождения программы, мы можем заметить значительное улучшение состояния студентов-волонтеров абсолютно по всем шкалам методики.

Рассмотрим динамику основных показателей эмоционального выгорания, наблюдаемую вследствие воздействия, более подробно.

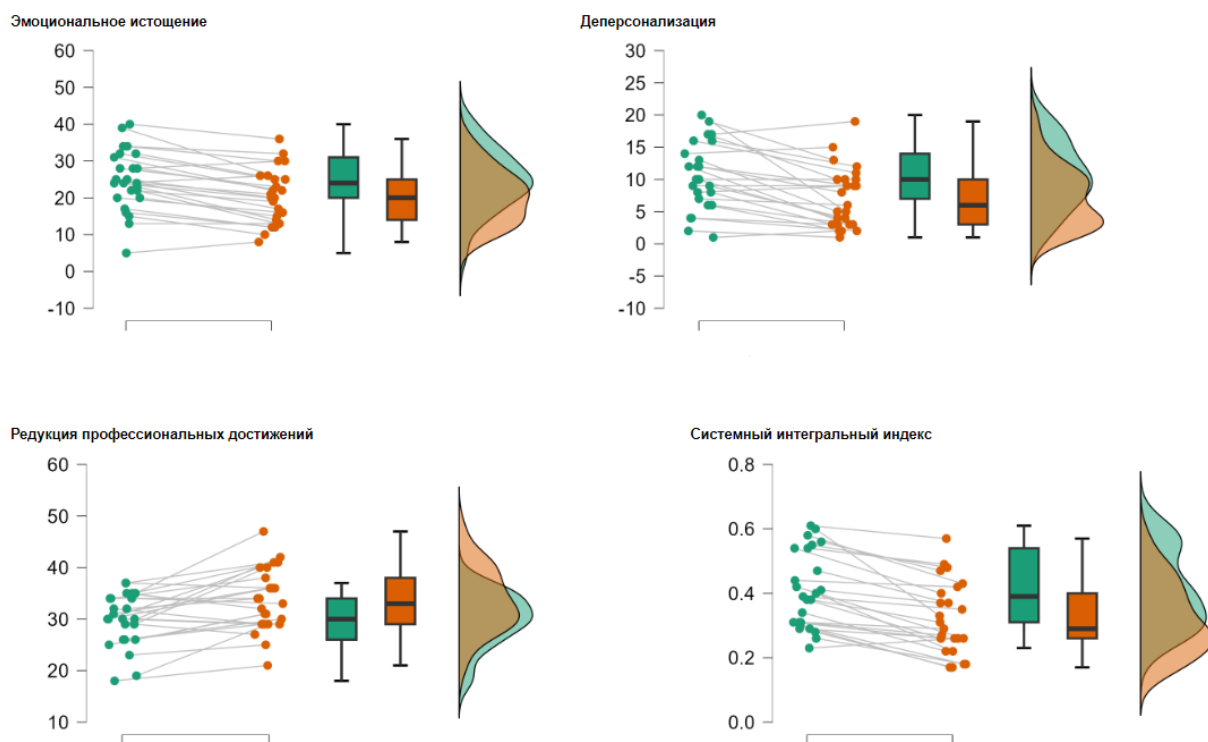


Рисунок 6. Диаграммы размаха показателей испытуемых по шкалам методики К. Маслач, С. Джексона, в адаптации Н. Е. Водопьяновой на констатирующем и контрольном этапах эксперимента (N=25)

Как видно из диаграмм размаха, после участия в программе в экспериментальной группе испытуемых изменились показатели распределения по всем шкалам методики, отражающие степень выраженности основных симптомов синдрома эмоционального выгорания:

1. По шкале «Эмоциональное истощение» средний балл снизился с 24,84 до 20,28. Данный показатель всё равно находится на среднем уровне, однако уже не на верхней границе. Это говорит о том, что студенты-волонтеры во время прохождения программы смогли восстановить свои силы даже в непростой период, связанный с сессионным периодом.

2. По шкале «Деперсонализация» средний балл деперсонализации снизился с 10,48 до 7,12. Данный показатель также находится на среднем уровне, однако уже не на верхней границе. Следовательно, студенты-добровольцы нашли необходимую социальную поддержку в экспериментальной группе.

3. По шкале «Редукция профессиональных достижений» средний балл увеличился с 29,84 до 33,6. Изначально данный показатель был в зоне, соответствующей высокому уровню выгорания. После реализации программы он остановился на среднем уровне. Значит, участники программы смогли заметить свою значимость в социально важном деле – добровольчестве, а также нашли дополнительные смыслы в работе.

4. По шкале «Системный интегральный индекс» средний системный интегральный индекс снизился с 0,4 до 0,32, что говорит об общем улучшении в самочувствии испытуемых.

Таким образом, можно говорить об эффективности программы профилактики эмоционального выгорания, которая привела к снижению уровня выраженности основных симптомов синдрома выгорания у большинства участников экспериментальной группы.

Рассмотрим далее динамику основных показателей эмоционального выгорания в другой – контрольной группе испытуемых, не принимавшей участие в разработанной программе. Данные представлены в таблице 9.

Таблица 9

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных в контрольной группе на констатирующем и контрольном этапах эксперимента

<i>Шкала</i>	<i>Значение T-критерия Вилкоксона</i>	<i>Уровень значимости различий p</i>
1	2	3
Эмоциональное истощение	55	0,036
Деперсонализация	85,5	0,186
Редукция профессиональных достижений	189,5	0,262
Системный интегральный индекс	44	0,008

Анализируя результаты, представленные в Таблице 9, можно сделать следующие выводы относительно динамики основных показателей эмоционального выгорания в контрольной группе.

По шкале «Эмоциональное истощение» значения находятся в зоне неопределённости. Состояние участников контрольной группы несколько ухудшилось, однако не на столько, чтобы это было статистически значимо.

Шкалы «Деперсонализация» и «Редукция профессиональных достижений» остались неизменны.

Тем не менее системный интегральный индекс стал значительно выше. Среднее значение увеличилось с 0,4 до 0,44.

Ухудшение состояния контрольной группы может быть связано с возрастанием напряжения из-за увеличения учебной нагрузки (подготовка к экзаменам и зачётам, закрытие долгов) и продолжением участия в волонтерских мероприятиях в прежней мере. В итоге студенты-добровольцы чувствуют себя измождёнными, однако стоит отметить, что несмотря на сильную усталость, они не стали больше задумываться о том, чтобы покинуть добровольческий центр.

Таблица 10

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных на контрольном этапе эксперимента, в экспериментальной и контрольной группах испытуемых

<i>Шкала</i>	<i>Сумма рангов (Контроль- ная группа)</i>	<i>Сумма рангов (Экс- периментальная группа)</i>	<i>Значение U крите- рия Манна- Уитни</i>	<i>Уровень значи- мости разли- чий p</i>
1	2	3	4	5
Эмоциональное ис- тощение	759,50	515,50	434,500	0,018
Деперсонализация	758,50	516,50	433,500	0,019
Редукция професси- ональных достиже- ний	517,00	758,00	192,000	0,020
Системный инте- гральный индекс	784,00	491,50	461,500	0,004

Анализ результатов, представленных в Таблице 9, позволяет сделать следующие выводы о различиях в основных показателях эмоционального выгорания между экспериментальной и контрольной группами на контрольном этапе исследования:

Абсолютно по всем изучаемым шкалам U критерий Манна-Уитни показал статистически значимую разницу между контрольной и экспериментальной группами. Это говорит о том, что программа психопрофилактики оказала заметное положительное влияние на её участников.

Таким образом, контрольный эксперимент продемонстрировал, что программа по психологической профилактике эффективно улучшает состояние участников по показателям эмоционального истощения, деперсонализации, редукции профессиональных достижений и системного интегрального индекса эмоционального выгорания. В контрольной группе, где формирующий этап исследования не реализовывался, показатели ухудшились.

2.5. Результаты контрольного эксперимента: влияние программы по психологической профилактике на уровень эмоционального выгорания студентов-волонтеров (через год после реализации программы)

Через год после реализации программы осуществлялось статистическое сравнение показателей эмоционального выгорания испытуемых экспериментальной группы, диагностированных на констатирующем и контрольном этапах эксперимента (до и после воздействия). Для сравнения показателей использовался непараметрический Т-критерий Вилкоксона для зависимых выборок и повторных измерений. Данные представлены в таблице 11.

Таблица 11

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных в экспериментальной группе на констатирующем и контрольном этапах эксперимента

<i>Шкала</i>	<i>Значение Т-критерия Вилкоксона</i>	<i>Уровень значимости различий p</i>
1	2	3
Эмоциональное истощение	254,5	0,000
Деперсонализация	209,5	0,007
Редукция профессиональных достижений	87,5	0,044
Системный интегральный индекс	285,5	0,000

Результаты сравнения показали значительное улучшение всех основных показателей эмоционального выгорания кроме редукции профессиональных достижений (находится в зоне неопределённости) в экспериментальной группе между контрольным и констатирующим этапами.

Рассмотрим динамику основных показателей эмоционального выгорания, наблюдаемую вследствие воздействия, более подробно.

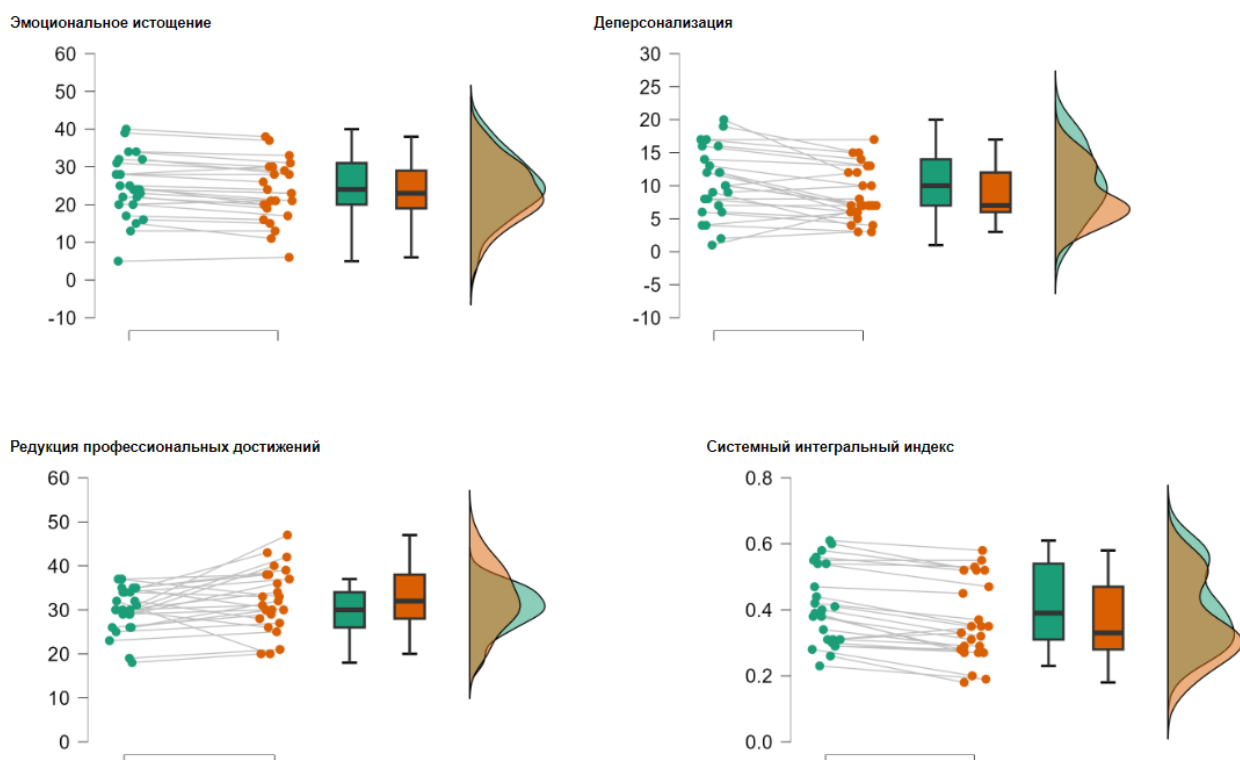


Рисунок 7. Диаграммы размаха показателей испытуемых по шкалам методики К. Маслач, С. Джексона, в адаптации Н. Е. Водопьяновой на констатирующем и контрольном этапах эксперимента спустя год после формирующего этапа исследования (N=25)

Как видно из диаграмм размаха, спустя год после участия в программе в экспериментальной группе испытуемых изменились показатели распределения по всем шкалам методики, отражающие степень выраженности основных симптомов синдрома эмоционального выгорания:

1. По шкале «Эмоциональное истощение» средний балл снизился с 24,84 до 23,2. Таким образом, студенты-волонтеры научились справляться со своими эмоциями на программе, что позволяет им находиться в более оптимальном состоянии, чем год назад в тех же условиях.

2. По шкале «Деперсонализация» средний балл деперсонализации снизился с 10,48 до 8,72. Следовательно, многие студенты-волонтеры начали лучше понимать других людей и относиться друг к другу более бережно.

3. По шкале «Редукция профессиональных достижений» средний балл увеличился с 29,84 до 32,36. Несмотря на то, что данный показатель улучшился незначительно, многие студенты-волонтеры даже через год после прохождения программы положительно оценивают свою роль в общем деле и уровень их выгорания теперь не высокий, а средний. Возможно, причиной того, что данный показатель не оказался в зоне статистической значимости через год стало отсутствие положительной обратной связи в работе волонтером.

4. По шкале «Системный интегральный индекс» средний системный интегральный индекс снизился с 0,4 до 0,36, что говорит об общем улучшении в самочувствии испытуемых.

Таблица 12

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных в экспериментальной группе на первом и втором и втором контрольном этапах эксперимента

<i>Шкала</i>	<i>Значение T-критерия Вилкоксона</i>	<i>Уровень значимости различий p</i>
1	2	3
Эмоциональное истощение	33	0,002
Деперсонализация	79,5	0,026
Редукция профессиональных достижений	204	0,125
Системный интегральный индекс	46,5	0,006

Мы также проанализировали различия в состоянии участников программы сразу после участия и через год. Показатели эмоционального истощения и СИИБ значительно ухудшились. «Деперсонализация» находится в зоне неопределённости, а «Редукция профессионального достижения» изменился незначительно. Ухудшение состояния связано с тем, что год назад участники исследования на протяжении 5 недель находились под достаточно сильным воздействием что вызвало резкие улучшения в самоощущении студентов-волонтеров. Однако через год этот эффект спал, однако знания, полученные на

программе, оказались достаточно эффективно интегрированы в жизнь испытуемых, так как их состояние всё равно лучше, чем до участия в исследовании. Так же стоит оценить значимость укрепления дружеских связей во время прохождения программы и полученные навыки взаимодействия с людьми.

Таким образом, можно говорить об эффективности программы профилактики эмоционального выгорания, которая привела к снижению уровня выраженности основных симптомов синдрома выгорания у большинства участников экспериментальной группы спустя год после воздействия. В результате можем сделать вывод о том, что формирующий этап исследования имел долгосрочный эффект.

Рассмотрим далее динамику основных показателей эмоционального выгорания в другой – контрольной группе испытуемых, не принимавшей участие в разработанной программе. Данные представлены в таблице 13.

Таблица 13

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных в контрольной группе на констатирующем и контрольном этапах эксперимента спустя год

<i>Шкала</i>	<i>Значение Т-критерия Вилкоксона</i>	<i>Уровень значимости различий p</i>
1	2	3
Эмоциональное истощение	107,5	0,141
Деперсонализация	98,5	0,143
Редукция профессиональных достижений	210,5	0,199
Системный интегральный индекс	73,5	0,030

В контрольной группе статистически значимых изменений за год не произошло. Тем не менее «Системный интегральный индекс» находится в зоне неопределённости. Это говорит о постепенном ухудшении самочувствия студентов-волонтеров, не получивших помощи.

Результаты сравнения основных показателей эмоционального выгорания, диагностированных на контрольном этапе эксперимента, в экспериментальной и контрольной группах испытуемых

<i>Шкала</i>	<i>Сумма рангов (Контроль- ная группа)</i>	<i>Сумма рангов (Экс- периментальная группа)</i>	<i>Значение U крите- рия Манна- Уитни</i>	<i>Уровень значи- мости разли- чий p</i>
1	2	3	4	5
Эмоциональное ис- тощение	711,00	564,00	239,000	0,156
Деперсонализация	1208,50	621,50	203,000	0,034
Редукция профес- сиональных дости- жений	737,50	1092,50	397,500	0,100
Системный инте- гральный индекс	1170,00	660,00	208,500	0,044

К сожалению, по шкалам «Эмоциональное истощение» и «Редукция профессиональных достижений» нет статистически значимых различий между контрольной и экспериментальной группами. «Деперсонализация» и «Системный интегральный индекс» находятся в зоне неопределённости.

Таким образом, программа психопрофилактики эмоционального выгорания даёт долгосрочный эффект, однако его недостаточно для того, чтобы пройти программу единожды и никогда не выгорать. Следовательно, мы можем рекомендовать реализацию программы ежегодно, а также в течении всего года руководителям волонёрского движения давать больше положительной обратной связи студентам-добровольцам.

Выводы по главе 2

После тщательного анализа результатов исследований на тему «эмоциональное выгорание студентов-волонтеров», программ профилактики синдрома эмоционального выгорания, а также опроса студентов-добровольцев, нами была составлена собственная программа профилактики СЭВ, состоящая из 5-ти встреч в очном и онлайн форматах.

Для оценки состояния контрольной и экспериментальной групп мы использовали методику МВІ в адаптации Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченко-вой на констатирующем и контрольных этапах исследования – сразу после прохождения программы и через год.

Результаты первого опроса показали большую вариативность состояния студентов-волонтеров, тем не менее эмоциональное выгорания большинства испытуемых умеренно присутствует.

Сразу после реализации программы, мы обнаружили небольшое ухудшение общего состояния в контрольной группе и значительное улучшение всех показателей в экспериментальной группе. Студенты-добровольцы, принимавшие участие в эксперименте, отмечают пользу знаний и навыков, приобретенных на тренингах и вебинарах. Благодаря этому им удаётся «экологично» выражать свои эмоции, лучше понимать чувства и потребности других и использовать это в интересах дела, а также брать на себя выполнение лишь посильных задач.

Через год после реализации программы разница между группами стала менее очевидной. Однако позитивные различия в экспериментальной группе на констатирующем и контрольном этапах всё ещё присутствует, в то время как в контрольной группе этого не наблюдается. Студенты-волонтеры, не принимавшие участие в эксперименте, отмечают, что им просто тяжело продолжать заниматься добровольчеством и совмещать данную деятельность с учёбой. Заявленные год назад проблемы не исчезли и их решение нашли не все.

Хуже всех в экспериментальной группе себя продемонстрировал показатель «Редукция профессиональных достижений». Мы связываем это с отсутствием значимой положительной обратной связи студентам-волонтерам от тех, кто получает помощь добровольцев.

В итоге мы можем говорить об эффективности программы именно как психопрофилактики. От программы психокоррекции её отличает:

1. акцент на развитии навыков саморегуляции и эмоциональной устойчивости, а не на улучшении текущего состояния;
2. занятия включают в себя вебинары и домашние задания к ним, на которых говорится именно о профилактике эмоционального выгорания, а не о его лечении;
3. результаты программы не дали кардинальных результатов, позволяющих нам говорить о значительном улучшении состояния участников;
4. Согласно данным ВОЗ, эмоциональное выгорание включено в Международную классификацию болезней (МКБ-11) и может сопровождаться другими психическими расстройствами, такими как депрессия или тревожные расстройства. Диагностировать и лечить подобные проявления может только медицинские специалисты. Данная программа была разработана и реализована педагогом-психологом и не включала в себя сопровождения клинического психолога, психиатра или иного профильного медицинского работника.

Стоит отметить правомерность выбора программы профилактики, а не коррекции, так как преобладающее большинство студентов-волонтеров не имеют высокого уровня эмоционального выгорания.

Таким образом, после тщательного изучения темы, диагностики текущего состояния студентов-волонтеров нами была разработана и реализована программа психопрофилактики эмоционального выгорания студентов-добровольцев в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия, доказавшая свою эффективность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью данного исследования было разработать и апробировать программу психопрофилактики синдрома эмоционального выгорания для студентов-волонтеров в условиях сочетания онлайн и оффлайн технологий взаимодействия. В ходе достижения цели был поставлен и решен ряд задач.

В ходе теоретического анализа было что эмоциональное выгорание – долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных стрессов средней интенсивности.

Исследовательский интерес вызывает тот факт, что с самого начала изучения данного синдрома, его связывают со стрессом.

Разбирая данное понятие на составляющие, учёные определяют эмоциональное выгорание как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий.

Достаточно часто как зарубежные, так и отечественные учёные говорят об эмоциональном и профессиональном выгорании как о синонимах.

Среди факторов, способствующих эмоциональному выгоранию, мы можем выделить: возраст (молодые люди более подвержены психическому истощению), неопределенность роли и функциональных обязанностей, завышенные ожидания относительно самого себя и окружающих, конфликт между функциональными требованиями, высокий уровень вовлеченности, самоотверженности и идеализма; рабочие перегрузки и напряжение, потребность доказать свою состоятельность, беря тяжелую работу; отсутствие должной подготовки для осуществления работы, неумение говорить «нет», межличностные конфликты, трудности с делегированием ответственности, недостаточная социальная поддержка, предрасположенность к самопожертвованию, факторы, связанные с местом работы.

Существуют следующие признаки эмоционального выгорания: поведенческие (избегание своей деятельности, подверженность несчастным случаям,

употребление психоактивных веществ и т.п.), физические (частое возникновение болей и болезней, нарушение сна и аппетита, утомляемость и т.д.), когнитивные (снижение концентрации внимания, «заторможенность»; трудности с выполнением задач, которые раньше казались простыми и т.п.), эмоциональные (грусть, вина, раздражительность, юмор висельника, эмоциональная отстранённость, ощущение безысходности и т.д.).

Разные исследователи рассматривали стадии протекания эмоционального выгорания. Так, Дж. Гринберг предложил 5 ступеней, а В.В. Бойко остановился на 3-х этапах. Несмотря на различия, оба учёных сходятся во мнении о том, что выгорание начинается с напряжения – чаще речь идёт о несоответствии реальности ожиданиям индивида. В итоге человек оказывается в ситуации стресса и не знает как из неё выйти или же вообще не осознаёт своё положение. Путь, по которому индивид справляется со стрессом, является критическим для развития выгорания. Негативно окрашенная сторона синдрома проявляется в его последствиях, которые отрицательно влияют на выполнение профессионалом своих должностных обязательств, а также на отношения с коллегами и прочими людьми. Данные последствия изначально носят психологический характер (проблемы концентрации внимания и памяти, сложности в принятии решений, снижение способности справляться с трудностями, тревога, депрессия, неудовлетворенностью жизнью, низкая самооценка, бессонница, раздражительность и повышенное потребление алкоголя и табака), но, сохраняясь с течением времени, они начинают негативно влиять на физическое здоровье (боли в опорно-двигательном аппарате, изменения в желудке, сердечно-сосудистые расстройства, головные боли, повышенная уязвимость к инфекциям, а также бессонница и хроническая усталость, диабет 2-ого типа) и на поведение (снижение производительности труда, прогулы, стремление к текучести кадров, агрессивное поведение).

Эмоциональное выгорание у волонтеров редко происходит сиюминутно, обычно это пролонгированный процесс, спровоцированный психоэмоциональной и физической истощенностью. Такое состояние часто наблюдается,

когда студенты участвуют в волонтерской деятельности на протяжении длительно периода времени.

Существуют специфические причины возникновения эмоционального выгорания у студентов-добровольцев: взаимодействие с большим потоком людей; неправильно (неясно) поставленные задачи; постоянный стресс на учебе (работе), личной жизни; чувство ненужности; заниженная самооценка; напряженный ритм работы и жизни; недостаточное поощрение; обида; незаслуженная критика; сплетни.

Наиболее распространёнными симптомами эмоционального выгорания у студентов-волонтеров являются: усталость, изменение веса, нарушение сна, нарушение аппетита, отёчность, тошнота, тремор рук, заболевания кожи, цинизм, пессимизм, тревога, чувство безнадежности, раздражительность, апатия, социальная изоляция, социальная агрессия, асоциальное поведение, трудности с концентрацией, потеря идеалов, селф-харм, потеря интереса к хобби и досугу, прокрастинация и избегание деятельности, преувеличение значения некоторых вещей.

В качестве профилактики профессионального выгорания студентов-волонтеров учёные предлагают следующие варианты: грамотный тайм-менеджмент (правильное распределение на учебу, волонтерство и свободное время); физическую активность, правильное питание, режим сна; установление границ личной ответственности за общее дело; умение открыто говорить о своих переживаниях и проблемах; применение техник саморегуляции, релаксации и стрессоустойчивости.

Особый акцент, по данным исследований, стоит делать на таком психологическом механизме, как рефлексия. Она позволяет качественно переоценить текущее положение и помочь избежать выгорания в будущем.

В итоге наша программа психопрофилактики состоит из 5 встреч в онлайн и оффлайн формате. Она ориентирована на решение таких задач, как: сплочение участников программы путём создания в группе атмосферы добро-

желательности, принятия, периодического деления коллектива на микро-группы для выполнения заданий, связанных с самораскрытием и оказанием поддержки, а также для выполнения совместной деятельности; информирование участников о том, что такое эмоциональное выгорание, какие существуют причины, симптомы и последствия данного состояния; обучение студентов-волонтеров отслеживанию собственных чувств и эмоции и «экологичному» их выражению; гармонизация внутреннего мира; снижение уровня тревожности; повышение уверенности в себе; снижение уровня замкнутости; переоценка собственных ресурсов и грамотное их распределение.

Для решения поставленных задач были использованы различные психологические методы: информирование, беседа, социально-психологические игры и упражнения, релаксационные упражнения, арт-терапия.

В качестве психологических мы выбрали КПТ и гуманистическую психологию.

В ходе эмперического исследования результаты диагностики испытуемых по методике МВІ на констатирующем этапе эксперимента свидетельствуют о том, что для студентов-волонтеров характерен умеренно выраженный синдром эмоционального выгорания. Наиболее выраженным является показатель «Редукция профессиональных возможностей».

Проведенный анализ результатов эксперимента позволяет заключить, что:

1. В экспериментальной группе испытуемых зафиксированы статистически значимые сдвиги всех основных показателей эмоционального выгорания в сторону улучшения.
2. В контрольной группе испытуемых зафиксирована тенденция незначительного ухудшения всех показателей.
3. На констатирующем этапе (до формирующего воздействия) экспериментальная и контрольная группы испытуемых были эквивалентны по всем показателям.

4. На первом контрольном этапе эксперимента контрольная и экспериментальная группы статистически значимо различались по всем основным показателям эмоционального выгорания.

5. На втором контрольном этапе эксперимента различие между контрольной и экспериментальной группами не по всем показателям оказались достаточно значимыми (только «деперсонализация» и «системный интегральный индекс»), однако значимыми оказались различия в экспериментальной группе на констатирующем и контрольном этапах.

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась: реализация программы, сочетающей в себе онлайн и оффлайн технологии взаимодействия с опорой на психологический механизм «рефлексия» способствует психологической профилактике эмоционального выгорания студентов-волонтеров.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ

1. Аналитика волонтерства [Электронный ресурс]. - URL: <https://dobro.ru/analytics> (дата обращения: 03.03.2023).
2. Бабурина Е.К. Особенности выгорания студентов-волонтеров Санкт-Петербурга с различным профилем волонтерской деятельности // Сборник статей XI Международного научно-исследовательского конкурса. 2024. С. 249-252.
3. Баксанский О.Е., Сафоничева О.Г. Синдром эмоционального выгорания. взгляд психолога и невролога // Вестник новых медицинских технологий. 2021. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-vygoraniya-kak-fenomen-v-sovremennoy-nauke> (дата обращения: 12.05.2024).
4. Безносюк Е.В. Использование дистанционных технологий в процессе психолого-педагогического сопровождения // Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса: материалы конференции. Симферополь. 2021. С. 295-299.
5. Бек Д.С. Когнитивная терапия: полное руководство: пер. с англ. М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2006. 400 с.
6. Бек Д.С., Раш А., Шо Б. Когнитивная терапия депрессий: пер. с англ. СПб.: Питер, 2003. 198 с.
7. Белова Т.А., Брицкая А.Л., Козлова А.А. История становления волонтерской деятельности в России на примере омских вузов // Преподаватель XXI век. 2021. № 2. Часть 1. С. 50-57.
8. Бернс Д. Терапия настроения: клинически доказанный способ победить депрессию без таблеток. М.: Альпина Паблишер, 2022. 550 с.
9. Богачева Т. И. Социально-психологические характеристики лидеров молодежных добровольческих групп // Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. 2022. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskie-harakteristiki-liderov-molodezhnyh-dobrovolcheskih-grupp> (дата обращения: 03.06.2024).

10. Болкунов И. А. Особенности учебного взаимодействия в дистанционном обучении // Проблемы современного педагогического образования. 2023. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-uchebnogo-vzaimodeystviya-v-distantionnom-obuchenii> (дата обращения: 10.04.2023).

11. Бондарева О.А. Психологический портрет студента-волонтера // Творчество молодых: сборник научных работ студентов, магистрантов и аспирантов. 2013. Часть 2. С. 35-38.

12. Бякирова Г. А. Волонтерство: социальный феномен трудовой значимости // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2016. № 1. С. 88-90.

13. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009. 336 с.

14. Волканевский С.В. Рефлексивность как детерминанта синдрома «психического выгорания» личности: автореферат диссертации. Ярославль: ГОУ ВПО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова», 2010. 25 с.

15. Волонтерство [Электронный ресурс]. - URL: <https://synonyms.reverso.net/%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%BC%D1%8B/ru/%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE> (дата обращения: 01.06.2024).

16. Воробьева А.Е., Скипор С.И. Психологические характеристики волонтеров различных направленностей активности // Социальная психология и общество. 2021. Том 12. № 3. С. 205-218.

17. Гафаров Х. С. Дизайн-мышление: предыстория и история становления // Человек в социокультурном измерении. 2020. № 2. С. 57-62.

18. Год добровольца. Российское волонтерское движение выходит на новый уровень [Электронный ресурс]. - URL: <https://tass.ru/obschestvo/5876263> (дата обращения: 03.03.2023).
19. Горбанева М.В. Стресс в работе студентов-волонтеров // Молодой ученый. 2019. № 2-1 (240). С. 10-13.
20. Гулевич О. А., Шевелева И. А., Фомичев А. А. Помощь как стиль жизни: психологические аспекты волонтерской деятельности // Социальная психология и общество. 2013. № 2. С. 5-18.
21. Дело добровольное: в России в 2022 году резко выросло число волонтеров [Электронный ресурс]. - URL: <https://iz.ru/1437759/iuliia-timofeeva/delo-dobrovolnoe-v-rossii-v-2022-godu-rezko-vyroslo-chislo-volonterov> (дата обращения: 03.03.2023).
22. Добровольчество в России [Электронный ресурс]. - URL: https://edu.gov.ru/activity/main_activities/volunteering/ (дата обращения: 03.03.2023).
23. Зимин А.Э. Этапы становления волонтерства в России: историко-культурный аспект // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2023. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/etapy-stanovleniya-volonterstva-v-rossii-istoriko-kulturnyy-aspekt> (дата обращения: 01.06.2024).
24. Зинова И.М., Краснова С.Н. Особенности направленности личности студентов-волонтеров // Гуманизация образования. 2018. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-napravlennosti-lichnosti-studentov-volonterov> (дата обращения: 03.06.2024).
25. Инициатива наказуема [Электронный ресурс]. - URL: https://dslov.ru/pos/1/p1_347.htm (дата обращения: 01.06.2024).
26. История волонтерства в России: от ритуалов помощи до субботников [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.culture.ru/materials/257248/istoriya-volonterstva-v-rossii-ot-ritualov-pomochi-do-subbotnikov> (дата обращения: 01.06.2024).

27. Квач К.С., Братцева О.А. Исследование эмоционального выгорания у волонтеров // Выюновские чтения – 2023: материалы конференции. Воронеж. 2023. С. 292-296.
28. Кириенко В.Р. Арт–терапия при эмоциональном выгорании специалистов помогающих профессий // Арт-терапия. Фундаментальные и прикладные научные исследования: актуальные вопросы, достижения и инновации: материалы конференции. Кемерово. 2023. С. 288-295.
29. Козлова М.В., Алонцева А.И. Зависимость эмоционального выгорания от индивидуального стиля педагогической деятельности // Творчество и современность. 2017. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zavisimost-emotsionalnogo-vygoraniya-ot-individualnogo-stilya-pedagogicheskoy-deyatelnosti> (дата обращения: 11.05.2024).
30. Комлева Е.Р., Шматова С. А. Профилактика эмоционального выгорания добровольцев (волонтеров) социальной сферы: программа. Сургут: Ресурсный центр развития социального обслуживания, 2020. 43 с.
31. Копытин А.И. Арт-терапия: теория и практика. СПб: Лань, 2024. 244 с.
32. Кремкова А.И., Белокуренько Н.С. Эмоциональное выгорание волонтера: причины и пути преодоления // Передовые технологии в науке и образовании. 2021. С. 13–15.
33. Ленивый, пьяный, добрый [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.vedomosti.ru/opinion/articles/2020/08/27/838020-lenivii-dobrii> (дата обращения: 01.06.2024).
34. Леонтьев Д. А., Осин Е.Н. Рефлексия «Хорошая» и «Дурная»: от объяснительной модели к дифференциальной диагностике // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2014. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/refleksiya-horoshaya-i-durnaya-ot-obyasnitelnoy-modeli-k-differentsialnoy-diagnostike> (дата обращения: 16.03.2023).

35. Лозинская Е.И., Лутова Н.Б., Вид В.Д. Системный индекс синдрома перегорания (на основе теста МВІ). Методические рекомендации. СПб: НИПНИ им. Бехтерева, 2020. 17 с.

36. Мартынов Е.С. Работа с рефлексией в разных направлениях психотерапии и в рефлексивно-деятельностном подходе: попытка сравнительного анализа // Консультативная психология и психотерапия. 2013. Том 21. № 2. С. 129–148.

37. Матюшкина Е.Я., Кантемирова А.А. Профессиональное выгорание и рефлексия специалистов помогающих профессий // Консультативная психология и психотерапия. 2019. Том 27. № 2. С. 50–68.

38. Меркулова Н.Н. Рефлексивно-развивающая технология преодоления эмоционального выгорания у социальных работников // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2012. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/refleksivno-razvivayuschaya-tehnologiya-preodoleniya-emotsionalnogo-vygoraniya-u-sotsialnyh-rabotnikov> (дата обращения: 16.03.2023).

39. Меркулова Н.Н. Синдром эмоционального выгорания и программа его преодоления в сфере «Помогающих» профессий // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2011. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-i-programma-ego-preodoleniya-v-sfere-pomogayuschih-professiy> (дата обращения: 16.03.2023).

40. Молчанова Л.Н., Блинова К.В. Социально-психологический тренинг как инструмент профилактики психического выгорания волонтеров-медиков в профессионально-ориентированной волонтерской деятельности // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика. 2022. Том 12. № 4. С. 178-195.

41. Молчанова Л.Н., Касьянова К.В. Социальные установки межличностного взаимодействия как факторы возникновения и преодоления профессионального выгорания у волонтеров-медиков в условиях профессионально

ориентированной волонтерской деятельности // Перспективы науки и образования. 2023. № 3 (63). С. 557-571.

42. Молчанова Л.Н., Черникова С.И. Особенности влияния эмоционального интеллекта на психическое выгорание волонтеров в условиях профессионально ориентированной добровольческой деятельности // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика. 2022. Том 12. № 4. С. 154-167.

43. Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI/ПВ [Электронный ресурс]. - URL: <https://psytests.org/stress/maslach.html> (дата обращения: 05.05.2023).

44. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. Том 22. №1. С. 90–101.

45. Полянский А. И., Быковская Л. И. Синдром выгорания как феномен в современной науке // Горизонты гуманитарного знания. 2018. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-vygoraniya-kak-fenomen-v-sovremennoy-nauke> (дата обращения: 11.05.2024).

46. Разумова Е.М., Ключкина А.А. Психологические особенности личности волонтеров и аспекты их деятельности // Психологическое благополучие современного человека: материалы конференции. Екатеринбург. 2019. С. 595-599.

47. Ракицкая А. В. Синдром эмоционального выгорания как предмет социально-психологических исследований // Технологии информатизации и управления. 2011. № 2. С. 430-434.

48. Расходчикова М.Н., Сачкова М.Е. Взаимосвязь психологических особенностей студентов и их готовности к волонтерской деятельности // Психологическая наука и образование. 2019. Том 24. № 6. С. 85-95.

49. Русякова Е.Е., Разумова Е. М., Шпаковская Е. Ю. Социально-психологические аспекты волонтерской деятельности студентов-психологов // Перспективы науки и образования. 2019. № 1 (37). С. 301-315.

50. Рытенкова Ю.Н. Теоретический анализ синдрома эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2013. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskiy-analiz-sindroma-emotsionalnogo-vygoraniya-v-otechestvennoy-i-zarubezhnoy-literature> (дата обращения: 11.05.2024).

51. Серова Е.А. Профилактика эмоционального выгорания студентов-волонтеров как фактор сохранения их психического здоровья: постановка проблемы // Психология здоровья в образовательном процессе: материалы конференции. Курск. 2021. С. 98-102.

52. Сирота Н.А., Ялтонский В.М., Ялтонская А.В., Московченко Д.В. Эмоциональное выгорание врачей // Вестник ВШОУЗ. 2017. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-vrachey-1> (дата обращения: 10.05.2024).

53. Слюсарева Е.С., Евмененко Е.В., Тинькова Е.Л. Антропологический подход в профилактике психосоматических расстройств: учебно-методическое пособие. Ставрополь: СГПИ, 2011. 156 с.

54. Суворова Е.В. Игра, меняющая жизнь // Интерактивная наука. 2020. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/igra-menyayuschaya-zhizn> (дата обращения: 18.03.2023).

55. Терехова Е.И. К вопросу о формировании эмоциональной устойчивости волонтеров социальных программ // Концепт. 2015. № 08. С. 1-5.

56. Федорова Т.Д., Огиенко А.И. Актуальность теории стресса Ганса Селье в современных реалиях // Сборник статей II Международного учебно-исследовательского конкурса YOUTH FOR SCIENCE 2020. 2020. С. 219-223.

57. Шарыпин А.В. Волонтерское движение студентов: истоки и современность // Russian Journal of Education and Psychology. 2010. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/volonterskoe-dvizhenie-studentov-istoki-i-sovremennost-2> (дата обращения: 01.06.2024).

58. Эмоциональное выгорание волонтеров [Электронный ресурс]. - URL: <https://xn----ctbhcbtapdmikb4a2a0m.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/02/prezentatsiya-E%60motsionalnoe-vyigoranie.pdf> (дата обращения: 03.03.2023).
59. Эмоциональное выгорание волонтеров [Электронный ресурс]. - URL: <https://dobro.press/blogi/emotsionalnoe-vygoranie-volonterov> (дата обращения: 03.03.2023).
60. Burned-Out // Human Behavior. 1976. № 5 (9). С. 16–22.
61. Burnout: A Review of Theory and Measurement. URL: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1780> (дата обращения: 03.03.2023).
62. Job Burnout: A General Literature Review // International Review of Management and Marketing. 2020. № 10(3). С. 7–15.
63. Job Prevalence of burnout syndrome among Italian volunteers of the Red Cross: a cross-sectional study // Industrial Health. 2021. № 59. С. 117–127.
64. Maslach C. Burned-ouf // Human Behavior. 1976. № 5(9). С. 16-22.
65. Volunteerism and Burnout: Does Satisfaction of Motives for Volunteering Protect Against Symptoms? // Voluntas. 2022. № 33. С. 229–241.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методика «Диагностика профессионального выгорания»

К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е.Водопьяновой, дополненная тематической моделью НИПНИ им. Бехтерева

Регистрационный бланк

Ф.И.О. _____

Возраст _____ Пол _____ Дата _____

№	Утверждения	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Всегда
1	Я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой).	0	1	2	3	4	5	6
2	После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон».	0	1	2	3	4	5	6
3	Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.	0	1	2	3	4	5	6
4	Я хорошо понимаю, что чувствует мои подчинённые и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.	0	1	2	3	4	5	6
5	Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчинёнными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).	0	1	2	3	4	5	6
6	После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.	0	1	2	3	4	5	6
7	Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.	0	1	2	3	4	5	6
8	Я чувствую угнетенность и апатию.	0	1	2	3	4	5	6
9	Я уверен(-а), что моя работа нужна людям.	0	1	2	3	4	5	6

10	В последнее время я стал(а) более черствым(ой) (бесчувственным) по отношению к тем, с кем работаю.	0	1	2	3	4	5	6
11	Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.	0	1	2	3	4	5	6
12	У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.	0	1	2	3	4	5	6
13	Моя работа всё больше меня разочаровывает.	0	1	2	3	4	5	6
14	Мне кажется, что я слишком много работаю.	0	1	2	3	4	5	6
15	Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.	0	1	2	3	4	5	6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и от всех.	0	1	2	3	4	5	6
17	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.	0	1	2	3	4	5	6
18	Во время работы я чувствую приятное оживление.	0	1	2	3	4	5	6
19	Благодаря своей работе я уже сделал(-а) в жизни много действительно ценного.	0	1	2	3	4	5	6
20	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.	0	1	2	3	4	5	6
21	На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.	0	1	2	3	4	5	6
22	В последнее время мне кажется, что коллеги и подчинённые всё чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.	0	1	2	3	4	5	6

Инструкция: пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Интерпретация.

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

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая выгорания и 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.

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. В контексте синдрома перегорания «деперсонализация» предполагает формирование особых, деструктивных взаимоотношений с окружающими людьми.

Редукция профессиональных достижений отражает степень удовлетворенности человека 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.

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».

Таблица 15

Подсчёт значений шкал

Шкала	Пункты в прямых значениях	Пункты в обратных значениях	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22		30
Редукция профессионализма	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48

Результаты оценки каждого пункта в следующей таблице 16.

Таблица 16

Оценка уровней выгорания

Субшкала	Низкий уровень L	Средний уровень М	Высокий уровень Н
Эмоциональное истощение (среднее - 19,73)	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация (среднее - 7,78)	0-5	6-10	11 и больше
Редукция профессионализма (среднее - 32,93)	37 и больше	31-36	30 и меньше

В 2007 году в НИПНИ им. Бехтерева был предложен способ определения системного индекса синдрома перегорания на основании математической модели определения расстояния между точками в многомерном пространстве.

Данный метод позволяет получить единый количественный показатель на основе параметров синдрома перегорания, полученный при помощи теста МВІ. Получение системного показателя позволяет дать более точную оценку распространенности синдрома перегорания [35].

При этом нулевой точкой, «началом координат» считается точка, соответствующая отсутствию нарушений по всем трём шкалам - 0 баллов. Для того, чтобы данная математическая модель была валидной, необходимо отсутствие значимых корреляций между шкалами, что было подтверждено исследованиями в лаборатории клинической психологии в НИПНИ им. Бехтерева. Кроме того, считается, что каждая шкала вносит равный вклад в формирование понятия «профессиональное выгорание», но каждая шкала имеет разное количество пунктов, вследствие чего значение по шкале приводится к нормативу делением на максимальное количество баллов.

Вычисление производится по следующей формуле:

Рисунок X, «подсчёт интегрального индекса выгорания»

$$P = \sqrt{\frac{(EE_x/54)^2 + (DP_x/30)^2 + (1 - PA_x/48)^2}{3}}$$

Интерпретация значений из формулы:

EE_x - значение респондента по шкале «Эмоциональное истощение».

54 - максимальное значение по шкале «Эмоциональное истощение».

DP_x - значение респондента по шкале «Деперсонализация».

30 - максимальное значение по шкале «Деперсонализация».

PA_x - значение респондента по шкале «Редукция профессиональных достижений».

48 - максимальное значение по шкале «Редукция профессиональных достижений».

Итоговое значение может быть от 0 (нет выгорания) до 1 (максимально выраженное выгорание).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Таблица 17

Эмпирические данные по методике «Эмоциональное выгорание» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой, дополненной математической моделью НИПНИ им. Бехтерева ДО апробации программы

Контрольная группа				
Участник	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений	Системный интегральный индекс
1	15	5	24	0,34
2	18	1	32	0,27
3	9	2	32	0,22
4	19	7	36	0,28
5	15	9	38	0,26
6	28	18	35	0,48
7	27	6	32	0,37
8	17	8	35	0,28
9	13	4	34	0,23
10	36	10	34	0,46
11	31	10	29	0,45
12	39	21	19	0,68
13	25	14	33	0,42
14	16	9	37	0,28
15	28	9	26	0,44
16	27	12	21	0,49
17	18	1	37	0,23
18	20	14	23	0,46
19	28	15	28	0,48
20	30	15	19	0,55
21	28	13	36	0,42
22	36	13	31	0,5
23	33	15	33	0,49
24	27	7	20	0,46
25	33	17	27	0,54
Экспериментальная группа				
Участник	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений	Системный интегральный индекс
26	34	16	23	0,56
27	40	17	25	0,61
28	39	20	32	0,6
29	32	16	19	0,58
30	23	6	37	0,3
31	25	12	37	0,38

32	28	14	18	0,54
33	22	7	35	0,31
34	31	10	26	0,47
35	32	17	26	0,54
36	22	6	34	0,31
37	5	8	34	0,23
38	24	10	30	0,39
39	24	12	34	0,38
40	13	4	29	0,28
41	25	10	29	0,4
42	28	13	35	0,42
43	20	8	30	0,34
44	17	4	30	0,29
45	20	2	30	0,31
46	15	1	31	0,26
47	16	9	35	0,29
48	24	12	29	0,41
49	34	19	32	0,55
50	28	9	26	0,44

Таблица 18

Эмпирические данные по методике «Эмоциональное выгорание» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой, дополненной математической моделью НИПНИ им. Бехтерева сразу ПОСЛЕ апробации программы

Контрольная группа				
Участник	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений	Системный интегральный индекс
1	15	5	22	0,36
2	15	2	29	0,28
3	11	4	34	0,22
4	20	4	35	0,28
5	12	6	36	0,23
6	29	18	36	0,49
7	29	3	30	0,38
8	17	3	34	0,25
9	16	8	32	0,30
10	30	13	28	0,47
11	31	14	25	0,51
12	44	24	11	0,80
13	24	11	29	0,40
14	20	11	39	0,32
15	30	9	27	0,44

16	27	11	24	0,46
17	21	2	35	0,28
18	26	30	27	0,69
19	32	28	32	0,67
20	33	21	24	0,61
21	32	17	38	0,49
22	35	15	28	0,53
23	30	11	27	0,46
24	38	16	21	0,60
25	40	14	27	0,57
Экспериментальная группа				
Участник	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений	Системный интегральный индекс
26	30	11	25	0,47
27	36	19	31	0,57
28	25	5	34	0,33
29	26	12	29	0,43
30	14	3	41	0,18
31	20	9	36	0,31
32	22	15	21	0,49
33	13	6	32	0,26
34	22	10	31	0,37
35	25	10	29	0,40
36	19	2	34	0,27
37	8	9	33	0,26
38	26	10	40	0,35
39	21	3	38	0,26
40	13	3	42	0,17
41	17	4	40	0,22
42	23	5	47	0,26
43	15	3	36	0,22
44	12	2	29	0,26
45	16	1	29	0,29
46	10	2	36	0,18
47	12	4	41	0,17
48	20	8	27	0,37
49	32	13	29	0,48
50	30	9	30	0,42

Таблица 19

Эмпирические данные по методике «Эмоциональное выгорание» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой, дополненной математической моделью НИПНИ им. Бехтерева через год ПОСЛЕ апробации программы

Контрольная группа				
Участник	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений	Системный интегральный индекс
1	12	3	27	0,29
2	16	4	29	0,30
3	11	3	33	0,22
4	22	8	31	0,35
5	14	10	35	0,29
6	21	17	30	0,45
7	32	20	30	0,56
8	15	5	32	0,27
9	27	10	28	0,42
10	33	8	35	0,42
11	27	12	25	0,46
12	41	26	22	0,74
13	27	14	32	0,44
14	12	8	35	0,25
15	21	5	42	0,25
16	31	15	19	0,56
17	41	16	23	0,61
18	23	22	28	0,55
19	30	24	30	0,60
20	31	12	22	0,51
21	32	14	35	0,46
22	40	10	28	0,53
23	37	10	28	0,50
24	33	20	29	0,57
25	45	18	22	0,67
Экспериментальная группа				
Участник	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений	Системный интегральный индекс
26	33	14	25	0,52
27	38	17	27	0,58
28	37	12	28	0,52
29	30	13	21	0,52
30	21	4	38	0,27
31	20	7	33	0,31
32	30	13	20	0,53
33	20	7	30	0,33

34	29	12	29	0,45
35	28	15	30	0,47
36	19	5	33	0,29
37	6	6	37	0,19
38	21	7	42	0,27
39	23	6	43	0,28
40	13	6	40	0,20
41	24	7	36	0,32
42	28	10	39	0,37
43	17	8	34	0,29
44	16	3	31	0,27
45	21	3	26	0,35
46	11	7	47	0,18
47	15	10	38	0,28
48	23	7	30	0,35
49	31	15	20	0,55
50	26	4	32	0,35

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Таблица 20

Описательные статистики, констатирующий этап

Шкала	Группа	Объём выборки	Среднее значение	Медиана	Мода	Минимум	Максимум	Стандартное отклонение	Асимметрия	Стандартная ошибка асимметрии	Экссесс
Эмоциональное истощение	Контрольная	25	24,64	27	28	9	39	8,103	- 0,127	0,902	- 0,951
	Экспериментальная	25	24,84	27	24	5	40	8,184	- 0,244	0,902	0,275
	Все	50	24,74	25	28	5	40	8,061	- 0,118	0,337	- 0,421
Деперсонализация	Контрольная	25	10,2	10	9	1	21	5,362	- 0,030	0,902	- 0,618
	Экспериментальная	25	10,48	10	10	1	20	5,205	0,057	0,902	- 0,719
	Все	50	10,34	10	9	1	21	5,232	0,008	0,337	- 0,715
Редукция профессиональных достижений	Контрольная	25	30,04	32	32	19	38	6,072	- 0,621	0,902	- 0,902
	Экспериментальная	25	29,84	30	30	18	37	5,080	- 0,744	0,902	0,216
	Все	50	29,94	31	32	18	38	5,542	- 0,643	0,337	- 0,533
СИИБ	Контрольная	25	0,4	0,44	0,28	0,22	0,68	0,121	0,078	0,902	- 0,544
	Экспериментальная	25	0,4	0,39	0,31	0,23	0,61	0,118	0,366	0,902	- 1,204
	Все	50	0,4	0,42	0,28	0,22	0,68	0,118	0,209	0,337	- 0,886

Таблица 21

Описательные статистики, контрольный этап (сразу после реализации программы)

Шкала	Группа	Объём выборки	Среднее значение	Медиана	Мода	Минимум	Максимум	Стандартное отклонение	Асимметрия	Стандартная ошибка асимметрии	Экссесс
-------	--------	---------------	------------------	---------	------	---------	----------	------------------------	------------	-------------------------------	---------

Эмоциональное истощение	Контрольная	25	26,28	29	30	11	44	8,900	- 0,032	0,464	- 0,728
	Экспериментальная	25	20,28	20	12	8	36	7,346	- 0,296	0,464	- 0,608
	Все	50	23,28	22,5	30	8	44	8,626	0,250	0,337	- 0,662
Деперсонализация	Контрольная	25	12	11	11	2	30	7,916	0,703	0,464	- 0,070
	Экспериментальная	25	7,12	6	3	1	19	4,684	0,724	0,464	- 0,015
	Все	50	9,56	9	3	1	30	6,893	1,071	0,337	0,993
Редукция профессиональных достижений	Контрольная	25	29,2	29	27	11	39	6,258	- 0,822	0,464	1,531
	Экспериментальная	25	33,6	33	29	21	47	6,090	- 0,193	0,464	- 0,219
	Все	50	31,4	31	29	21	47	6,503	- 0,295	0,337	1,010
СИИБ	Контрольная	25	0,44	0,46	0,28	0,22	0,8	0,156	0,431	0,464	- 0,459
	Экспериментальная	25	0,32	0,29	0,26	0,17	0,57	0,112	0,520	0,464	- 0,502
	Все	50	0,38	0,365	0,26	0,17	0,8	0,148	0,688	0,337	0,022

Таблица 22

Описательные статистики, контрольный этап (через год после реализации программы)

Шкала	Группа	Объём выборки	Среднее значение	Медиана	Мода	Минимум	Максимум	Стандартное отклонение	Асимметрия	Стандартная ошибка асимметрии	Экцесс
Эмоциональное истощение	Контрольная	25	26,92	27	27	11	45	10,002	- 0,049	0,464	- 0,961
	Экспериментальная	25	23,2	23	21	6	38	7,921	- 0,086	0,464	- 0,241
	Все	50	25,08	25	21	6	45	9,129	0,084	0,337	- 0,620
Деперсонализация	Контрольная	25	12,56	12	10	3	26	6,590	0,365	0,464	- 0,708
	Экспериментальная	25	8,72	7	7	3	17	4,088	0,474	0,464	- 0,916
	Все	50	25,08	10	7	3	26	5,763	0,746		0,011
Редукция профессиональных достижений	Контрольная	25	29,2	29	28	19	42	5,244	0,148	0,464	0,295
	Экспериментальная	25	32,36	32	30	20	47	7,164	0,034	0,464	- 0,474
	Все	50	30,78	30	30	19	47	6,415	0,278	0,337	- 0,135
СИИБ	Контрольная	25	0,45	0,46	0,25	0,22	0,74	0,143	0,015	0,464	- 0,851
	Экспериментальная	25	0,36	0,33	0,27	0,18	0,58	0,121	0,416	0,464	- 1,036

	Bce	50	0,4	0,39	0,27	0,18	0,74	0,139	0,289	0,337	- 0,872
--	-----	----	-----	------	------	------	------	-------	-------	-------	------------

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Программа

Планируемое количество участников: 20-30 человек.

Планируемый возраст участников: 18 лет – 24 года.

Количество встреч: 5.

Формат мероприятия: очно-заочный.

Расписание встреч:

- 1) 3-9 апреля 2023г. – очно, коворкинг;
- 2) 10-16 апреля 2023г. – онлайн;
- 3) 17-23 апреля 2023г. – очно, коворкинг;
- 4) 24-30 апреля 2023г. – онлайн;
- 5) 2-5 мая 2023г. – очно, коворкинг.

*Точные даты и время встреч согласовывались с участниками через чат в ВК.

На неделе 27.03-02.04.2023 был создан чата для участников (цель: публикация новостей по мероприятию, домашнего задания; общение участников).

Перед первой встречей участникам было дано задание: купить себе самую красивую и понравившуюся тетрадь на 48-96 листов. В данных тетрадях участники выполняли домашние задания и получали отметки о посещении и выполнении ДЗ. Тренером предварительно были закуплены наклейки – они выполняли роль отметок и подарки для тех, кто полностью прошёл программу и выполнял все домашние задания. К концу программы были подготовлены сертификаты для участников.

План встреч

1 встреча

Цель: знакомство участников между собой и с темой.

Задачи:

- 5) Познакомить участников;
- 6) Сплотить участников;
- 7) Научить участников поддерживать друг друга.

Место проведения: коворкинг.

Время проведения: 2,5 часа.

Материалы: наклейки, тетради участников, ручки, списки с именами участников.

На 1-ой очной встрече ведущий предлагает каждому участнику представиться и немного рассказать о себе.

Примерное время: 30 минут.

Ввод правил, 5 минут:

- 1) Во время тренинга не пользоваться мобильными телефонами;
- 2) Когда один говорит – все слушают и не перебивают;
- 3) Максимальное время для высказывания одного человека – 3 минуты;
- 4) Безоценочность, говорить только о своих чувствах и эмоциях;
- 5) Активность;
- 6) Выполнение домашнего задания;
- 7) Участие во всех этапах программы.
- 8)

Упражнение «Я никогда не...»

Каждый участник говорит «Я никогда не...». Дальше он называет то, что никогда не делал в своей жизни. Остальные загибают пальцы если делали. Всего 10 пальцев. Игра заканчивается когда у кого-то заканчиваются вытянутые пальцы.

Примерное время: 20 минут.

Упражнение «Мы с тобой похожи тем, что...»

Участники выстраиваются в два круга – внутренний и внешний, лицом друг к другу. Количество участников в обоих кругах одинаковое. Участники внешнего круга говорят своим партнерам напротив фразу, которая начинается

со слов: «Мы с тобой похожи тем, что...». Например: что мы оба волонтеры, учимся в одном университете и т.д. Участники внутреннего круга отвечают: «Мы с тобой отличаемся тем, что...» Например: что я – волонтер событийного направления, а ты – социального и т.д. Затем по команде ведущего участники внутреннего круга передвигаются (по часовой стрелке), меняя партнера. Процедура повторяется до тех пор, пока каждый участник внутреннего круга не повстречается с каждым участником внешнего круга.

Примерное время: 15 минут.

Далее перерыв – 10 минут.

Упражнение «коммуникационное кафе»

Участники делятся по парам. 1 человек рассказывает ситуацию, которая его тревожит в течении 3 минут, указывая на свои чувства. Второй человек молча слушает и через 3 минуты даёт обратную связь на сказанное собеседником, но говорит именно про свои чувства, что ему «откликнулось» из рассказанного и если он сам был в подобной ситуации – делится способом её разрешения. Возможное начало слов поддержки: я услышал(-а) про это...; мне откликнулось это..., потому что...).

Далее собеседники меняются местами.

Примерное время: 20 минут.

Необходимо проговорить участникам что теперь у них есть возможность выполнять это упражнение и вне тренинга. Когда кому-то нужна поддержка – он может договориться с кем-то из «группы поддержки» и получить её в указанном формате по телефону, переписке, при личной встрече.

Упражнение «колесо жизненного баланса»

Участникам предлагается нарисовать круг в своих тетрадках, подумать какие сферы присутствуют в его жизни и начертить соответствующее количество секций, вписать жизненные сферы. Далее необходимо оценить по шкале от 0 до 10 на сколько бы хотелось, чтобы каждый аспект жизни был реализо-

ван, где 0 – полное отсутствие измеряемого показателя, 10 – присутствие измеряемого показателя на высшем уровне. Затем также поставить оценки от 0 до 10 – реальное положение дел. Порефлексировать. Можно обсудить.

Примерное время: 30 минут.

В конце тренинга – разбор домашнего задания, 10 минут.

Домашнее задание: дневник достижений и благодарностей, дневник удовольствия.

Дневник достижений и благодарностей: Выгоревший человек считает, что ничего хорошего в его жизни не происходит, а он сам не способен достичь успеха. Поэтому в таком состоянии очень полезно регулярно напоминать себе, что это не так. Самый простой вариант — записывать по 3 достижения и 3 благодарности в конце дня до следующей встречи.

Дневник удовольствия: участникам необходимо отслеживать свои дела в течении дня каждый день до следующей встречи и оценивать каждое дело по шкале от 0 до 10, где 0 – полное отсутствие измеряемого показателя, 10 – присутствие измеряемого показателя на высшем уровне. Измеряемые показатели – удовольствие и удовлетворение.

Удовольствие - чувство радости от приятных ощущений, переживаний.

Удовлетворение - эмоциональное состояние, возникающее вследствие реализации мотива.

Эмоционально выгорая, человек забывает отслеживать своё состояние и свой график, он полностью увлекается выбранным делом. В итоге он часто даже не понимает что ему на самом деле нравится. Жизнь становится рутиной. Поэтому важно понять что именно лишает человека энергии, а что наоборот, наполняет.

Упражнение «Гадание на именах»

Тренинг был начат с запоминания имен – уместным будет вспомнить о них и по завершению. Для этого ведущий даёт каждому участнику список имён присутствующих вертикально с левой стороны и участники записывают

на них пожелания друг другу. То, чего желают тому или иному члену команды, должно начинаться на одну из имеющихся в его имени букв.

Примерное время: 10 минут.

2 встреча

Цель: погружение участников в тему «эмоциональное выгорание».

Задачи:

- 7) Рассказать участникам что такое эмоциональное выгорание;
- 8) Описать симптомы эмоционального выгорания;
- 9) Описать причины эмоционального выгорания;
- 10) Предложить способы коррекции и профилактики эмоционального выгорания;
- 11) Проверить домашнее задание.

Для того, чтобы участники интенсива могли успешно справляться с эмоциональным выгоранием, им необходимо узнать определение данного термина, его симптомы, последствия и возможности коррекции и профилактики.

Место проведения: онлайн.

Время проведения: 1,5 часа.

Материалы: презентация.

Текст вебинара:

Эмоциональное выгорание – достаточно актуальная тема для современного человека. Ускоренный ритм жизни не всегда позволяет отдохнуть и перевести дух, а скорее становится причиной эмоционального давления.

По данным социологического опроса, проведённого исследовательским холдингом «Ромир», в 2021 году 64% жителей России отметили, что сталкивались с эмоциональным выгоранием.

Проблема состоит ещё и в том, что далеко не все люди знают что такое эмоциональное выгорание и путают его с обычной усталостью, поэтому продолжают существовать в привычном ритме жизни с перспективой отдохнуть когда-нибудь потом.

Чтобы самим не путать эти состояния, предлагаю, обозначить что такое эмоциональное выгорание - состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса. Может характеризоваться нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям, употреблению алкоголя или других психоактивных веществ, суицидальному поведению.

Согласно Международной классификации болезней (МКБ-11), эмоциональное выгорание официально не признано заболеванием как таковым, но служит серьезным фактором, влияющим на здоровье человека.

Критическое состояние приходит не сразу, здесь речь идёт скорее о накопительном эффекте.

Существуют фазы развития эмоционального выгорания по Селье:

I Фаза напряжения.

Является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Развитию СЭВ предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощён работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах.

II Фаза резистенции.

Человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств.

III Фаза истощения.

Характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Какие же существуют симптомы эмоционального выгорания?

В работе:

1. трудно сконцентрироваться;
2. нет желания браться за новые проекты даже ради бонусов;
3. кажется, что работаешь много, но задачи не продвигаются;

4. уже с понедельника ждешь выходных

В теле:

1. усталость ощущается не только к концу дня, но и с самого утра;
2. кусок в горло не лезет или, наоборот, ешь постоянно, даже когда нет чувства голода;
3. долго не можешь заснуть;
4. часто болит голова, цепляется простуда, обостряются хронические болезни.

В эмоциях:

1. кажется, что тебя никто не понимает;
2. ощущаешь постоянную тревожность и раздражительность;
3. никого не хочется видеть, даже самых близких;
4. чувствуешь равнодушие к жизни: победы не радуют, но и неприятности не огорчают.

Когда человек выгорает, он полностью лишается всех положительных эмоций, теряет интерес к работе, общению с другими людьми и жизни в целом.

В итоге у такого человека часто портятся отношения с близкими людьми, появляются или усугубляются серьёзные болезни (например, диабет, болезни сердца и т.д.), ухудшается продуктивность на работе (человек перестаёт быть эффективным в своём деле, часто даже, наоборот, всё портит), возвращаются или появляются зависимости (еда, алкоголь, наркотики и т.д.).

Кто же находится в группе риска? В основном это профессии, располагающиеся в системе отношений «человек–человек», предполагающие постоянное общение с другими людьми. Это, прежде всего педагоги, врачи, воспитатели, социальные работники, психологи др. Сюда же можно отнести и представителей других профессий, которым не нравится их работа (деятельность) или она просто не приносит положительных эмоций.

Профилактика и лечение эмоционального выгорания – здесь стоит отметить, что то, что защищает нас от развития эмоционального выгорания, то же может быть использовано и при терапии:

1. Режим труда и отдыха. Этот пункт является обязательным. Мы – люди, а не роботы и не способны работать непрерывно, хотя, даже компьютерам часто нужна перезагрузка и для более продолжительного использования техники её необходимо периодически выключать. Узнайте кто вы по хроно-типу, методом «проб и ошибок» найдите для себя наиболее комфортный режим. Старайтесь ложиться спать примерно в одно время и спать не менее того количества часов, которое вы определили для себя как оптимальное. Периодически отвлекайтесь от работы. Не можете? – ставьте будильник, напоминание в телефон и сходите погулять, перекусить, пообщайтесь с друзьями, сделайте разминку. И помните – когда вы отдыхаете – вы ОТДЫХАЕТЕ.

2. Не работайте через силу. Если вы заболели, почувствуйте себя плохо – вам нужны силы и время на восстановление. Работа в данный период – дополнительная нагрузка на организм. Лучше всего взять больничный, а не пытаться «сгореть» на работе с температурой 39, например. Это, к тому же, опасно ещё и для окружающих. Сегодня болеете только вы, а через неделю уже весь офис, а вы к этому моменту выздоровели и работаете за остальных, потому что они, скорее всего, не выдержали, позаботились о себе и взяли больничный.

3. Наведите порядок вокруг. Может показаться, что данный пункт не связан с темой, но это совсем не так. Когда вы в усталом состоянии возвращаетесь домой, а грязь на полу хрустит под вашими ногами, раковина переполнена грязной посудой и теперь чтобы поесть необходимо срочно разобрать целую гору посуды – ведь чистого ничего нет; когда вы садитесь за свой рабочий стол, а он весь завален всем подряд – документами, подарками от коллег, грязной посудой, фантиками...Как вы себя чувствуете? Есть ли мотивация, желание что-то делать дальше? Поверьте, самый лучший вариант, как бы в данный

момент не было лень, прийти домой и сразу повестить вещи на место, выкинуть мусор в мусорное ведро, помыть за собой тарелку после завтрака и т.д. Сразу и понемногу гораздо лучше, чем потом и очень много. Этот снежный ком обычно за 5 минут не разобрать. И вы начинаете откладывать. И это начинает угнетать.

4. Уделяйте внимание своим увлечениям. Что вам интересно? Читать книги? Петь? Посещать театры? Жалко на это времени? Тогда посмотрите на свою жизнь со стороны, зацепите её всю – от начала до конца. Вспомните себя ребёнком и спросите: хотел ли он для себя жизни, в которой нет места удовольствиям? Зачем такая жизнь? Мы завидуем главным героям книг и фильмов что у них такая интересная жизнь, а сами зачастую в своей жизни играем роль второго плана.

5. Ежегодно проходите профилактический осмотр у врача. Иногда хроническая усталость может быть связана с недостатком витаминов или с заболеваниями организма (анемия, проблемы щитовидной железы и т.д.). Только не решайте сами для себя что у вас, например, дефицит какого-то витамина в организме. Специалисты утверждают, что профицит в данном случае гораздо хуже, чем дефицит. Потому что если в случае дефицита мы восполнить необходимое количество витамина, то в случае профицита что-то сделать уже невозможно.

6. Выстраивание личных границ. Если вы чего-то не хотите, не в силах сделать, то лучше отказаться сразу – и вы не выгорите, и человека не подведёте в случае, если обессилите раньше, чем выполните обещание. Берегите себя и заботьтесь о себе. Вы ценны как личность сами по себе, а не потому что не умеете говорить «нет». Этим вы обесцениваете и дискредитируете себя как в своих глазах, так и в глазах других людей.

7. Когда чувствуете, что что-то не так, задайте себе вопросы:

Для чего я это делаю? Какой в этом смысл? Является ли это для меня ценностью? Нравится ли мне делать то, что я делаю? Люблю ли я это делать?

Чувствую ли я, что это хорошо? Настолько хорошо, что я делаю это охотно? Приносит ли мне то, что я делаю, радость?

Может быть, не всегда дело будет обстоять таким образом, но чувство радости и удовлетворения должно преобладать. В конечном итоге я могу задать другой, более масштабный вопрос: хочу ли я ради этого жить? Если я буду лежать на смертном одре и оглянусь назад, хочу ли я, чтобы было так, что я ради этого жил?

Далее разбор домашнего задания: что получилось, что нет, почему, что можно сделать ещё.

Новое домашнее задание: планировать удовольствие на каждый день. В течении недели каждый участник должен планировать 3 дела на каждый день, которые приносят ему удовольствие и в конце дня отмечать в тетради их выполнение. После мониторинга, человек уже примерно понимает что ему нравится, а что нет и чего в его жизни больше. Данное упражнение рассчитано на восстановление жизненного баланса.

Письменно ответить на вопрос: как волонтерство может помочь мне в профилактике эмоционального выгорания? – в ответе указать минимум 3 пункта.

3 встреча

Цель: снятие психоэмоционального напряжения участников.

Задачи:

- 1) Сплотить участников;
- 2) Предложить способы экологичного выражения эмоций;
- 3) Расслабить участников тренинга.

Место проведения: коворкинг.

Время проведения: 3,5 часа.

Материалы: кисти, краски, карандаши, ручки, нитки, листы А4 – 60 шт, ватманы – 5 шт, крупа, стаканчики, картон/бутылки/коробки от сока или молока или конфет, клей, скотч, ножницы.

Когда человек долго был увлечён чем-то одним и находится на этапе эмоционального выгорания, ему очень сложно расслабиться и сменить деятельность. Арт-терапия – отличный способ.

Перед началом тренинга ведущий предлагает ввести правила, 10 мин:

- 1) Во время тренинга не пользоваться мобильными телефонами;
- 2) Когда один говорит – все слушают и не перебивают;
- 3) Максимальное время для высказывания одного человека – 3 минуты;
- 4) Безоценочность, говорить только о своих чувствах и эмоциях;
- 5) Рисунок арт терапии (или скульптура или инсталляция) должны анализироваться в первую очередь самим автором, а не психотерапевтом;
- 6) Активность.

Упражнение «Совместный рисунок».

Для выполнения данного упражнения участники заранее делятся на команды. У каждой команды должны быть ватман, краски, кисти, карандаши. Они встают вокруг ватмана и рисуют что-то импульсивное на своём участке листа. Через 2 минуты смена. И так несколько раз.

Далее каждой команде необходимо посмотреть на результат вместе и ответить на вопросы: что здесь общего? какая идея? какой смысл?

Дается 20 минут на то, чтобы дорисовать что-то (если есть желание), а также придумать какой-то общий сюжет. Затем каждая команда презентует результат.

Вопросы для рефлексии: как думаете, почему именно такой сюжет получился у вашей команды? о чём он? если перенести его на реальную жизнь? что он говорит о вас?

Примерное время: 30 минут.

Упражнение «Рисунок ниткой»

У каждого участника должны быть лист А4, нитка и 2 банки краски сочетаемых между собой цветов. Необходимо согнуть лист пополам и обмакнуть

нитку в 2 цвета. На одной половине листа разместить окрашенную нитку и прикрыть второй половиной листа. Вытащить нитку. Далее каждый участник смотрит на готовую работу, думает о том, что у него получилось. Затем происходит обсуждение работы каждого внутри команды. Сначала автор работы рассказывает свои мысли, затем участники команды высказывают свои эмоции и свои образы.

Примерное время: 20 минут.

Перерыв 15 минут.

Упражнение «Эмоция»

У каждого участника перед собой должны быть листочек, ручка или карандаш. Далее все вспоминают какие существуют эмоции. Озвученное можно записать.

Ведущий предлагает каждому вспомнить свою прошедшую неделю – какие эмоции у них были. Необходимо выписать названия этих эмоций. Можно повторять, если какие-то эмоции были несколько дней.

Далее каждому участнику необходимо придумать как эти эмоции могли бы звучать или быть выражены. Это может быть мелодия, сыгранная на парте, с помощью рук, топота, голоса и т.п., танец. Дается 5 минут чтобы подумать.

Вопросы для рефлексии: какие эмоции у вас были заложены в ваших мелодиях? почему захотелось изобразить их именно таким набором звуков/жестов? что вы сейчас чувствуете?

Примерное время: 40 минут.

Упражнение «Мандала»

Ведущий включает расслабляющую музыку и предлагает участникам расслабиться, нарисовали или создать с помощью круп свою мандалу.

Мандала — симметричный рисунок в тантрической йоге буддизма и индуизма, в общем смысле символизирующий мир, вселенную.

Через 20 минут даётся 10 минут на обсуждение своих работ и ассоциаций, связанных с ними внутри группы.

Примерное время: 30 минут.

Упражнение «Кормушка»

Участникам тренинга предлагается совместно сделать кормушку для птиц и наполнить её пшеном, которое было использовано для мандалы.

Примерное время: 30 минут.

Тренинг завершается тем, что все участники выходят на улицу и размещают кормушки на деревьях. Затем происходит обсуждение мероприятия, каждый делится своими впечатлениями.

Домашнее задание: минимум 5 раз в день задавать себе вопросы: что я сейчас чувствую? как это проявляется в моём теле? как я могу назвать это чувство? чего я хочу сделать сейчас для себя? что я хочу?

При эмоциональном выгорании время для человека идёт рутинно и незаметно, он склонен игнорировать свои чувства, желания и потребности. Эти вопросы могут помочь ему осознать и принять их.

4 встреча

Цель: научить участников программы тайм-менеджменту.

Задачи:

- 1) Рассказать участникам вебинара что такое тайм-менеджмент и зачем он нужен;
- 2) Предложить участникам несколько упражнений на коррекцию своего ритма жизни;
- 3) Задать домашнее задание.
- 4) Место проведения: онлайн.

Время проведения: 1,5 часа.

Материалы: презентация.

Текст вебинара:

Всем привет, тема нашей сегодняшней встречи – тайм-менеджмент. Как вы думаете, что такое тайм-менеджмент? Зачем он нужен? Почему мы разбираем его в рамках программы по эмоциональному выгоранию?

Тайм-менеджмент — это техники и методы для управления временем. Это самоорганизация и управление собой. Тайм-менеджмент помогает человеку или компании планировать время и экономить ресурсы.

Практически все существующие методы управления временем состоят из трех компонентов: приоритизации, планирования и структурирования.

Приоритизация. Чтобы выполнить задачу, нужно определить, насколько она срочная, сложная и важная, и только потом приступить к ее выполнению.

Планирование. Чтобы выполнить задачу, нужно разобраться, когда ее следует сделать и сколько времени на это уйдет.

Структурирование. Чтобы выполнить задачу, нужно понять, как отслеживать ее выполнение и результаты.

Большая часть техник тайм-менеджмента опирается на структурирование и приоритизацию, и только малая часть — сложная комбинация всех трех принципов.

Проблема в том, что эмоциональное выгорание часто возникает в ситуации, когда человек произвольно распределяет своё время, не оставляет себе возможности для отдыха, слишком уходит в работу и забывает обо всём.

Чтобы рутина нас не поглотила, сегодня мы будем учиться планировать распределять своё время. Для этого я предложу вам несколько техник.

Первая техника называется метод ALPEN.

Суть метода заключается в том, чтобы понимать, каким задачам действительно стоит уделить время, а какие можно оставить на потом. А кроме того, реалистично оценивать время, которое придётся потратить, и не забывать о том, что работа без перерывов — путь к выгоранию.

Составьте список

Выпишите все-все дела, которыми вам хотелось бы заняться сегодня. Именно выпишите: в бумажный блокнот, заметочник или планировщик на телефоне.

Соблазн составить список в уме, конечно, велик, но ресурсы человеческой «оперативной» памяти не безграничны. По некоторым данным, она может хранить одновременно до четырёх задач или объектов.

Не тратьте время на то, чтобы в начале приоритизировать дела — просто записывайте всё, что приходит в голову. Список наверняка получится пугающе внушительным. Ничего страшного, так и должно быть.

Оцените, сколько нужно времени

Тот, кто хоть раз пробовал планировать дела, почти наверняка наступал на любимые грабли новичков в тайм-менеджменте: составил список из 15 задач, но в итоге не сделал и половины, потому что они, оказывается, физически не умещаются в рабочий день. В итоге расстроился и забросил все эти новомодные техники управления временем.

Чтобы такого не происходило, нужно понимать временные затраты. Подумайте, сколько минут или часов займёт каждое дело из вашего списка. Будьте максимально реалистичны. Опирайтесь на прошлый опыт и не забывайте о своих особенностях, если, например, вы быстро устаёте или поддаётесь прокрастинации. Нужно помнить, что заниматься всеми этими делами вам, а не воображаемому сверхчеловеку.

Когда закончите расчёты, запишите предполагаемое время возле каждого пункта.

Запланируйте буферное время

Ещё одна типичная ошибка — планировать дела одно за другим. Такая стратегия, во-первых, не учитывает, что человеку нужно делать перерывы, а во-вторых, приводит к тому, что все планы рискуют посыпаться из-за одной небольшой задержки или форс-мажора.

Встреча продлилась чуть дольше намеченного времени, подрядчик чуть позже отдал заказ, кто-то из коллег опоздал, вы попали в пробку, ребёнок

долго одевался в детском саду — и всё, следующие дела приходится переносить, а то и вовсе отменять и перекраивать весь день. Обычно это очень злит и расстраивает.

Поэтому важно после каждой задачи внести в план так называемое буферное время, то есть такое, которое вы ничем не занимаете.

Если что-то пойдёт не так, эти пустые слоты помогут справиться с остальными делами. А если никаких форс-мажоров не случится, вы используете буферное время для того, чтобы передохнуть: выпить кофе, прогуляться, почитать книжку или просто посидеть в тишине. Ну и, наконец, можно посвящать это время дополнительным задачам или личным проектам.

Размеры буферных блоков нужно определять самостоятельно. В идеале, согласно методу ALPEN, они должны составлять до 40% рабочего времени.

Приоритизируйте задачи

На этом этапе обычно становится понятно, что с учётом необходимого времени и буферных блоков список дел, который человек составил сначала, физически невозможно одолеть за сутки. Поэтому нужно определить приоритеты и выбрать, какие задачи оставить, а какие отменить или перенести.

Для этого подойдёт классический инструмент — матрица Эйзенхауэра. По ней все задачи из списка условно разделяются на четыре категории:

Важные и срочные. Ими нужно заняться в первую очередь.

Важные, но несрочные. Таким можно уделить время после того, как разберётесь с первой группой.

Срочные, но неважные. Их лучше делегировать или сделать в третью очередь после важных, чтобы не посвятить им весь день и не попасть в ловушку срочности.

Несрочные и неважные. Эти стоит вычеркнуть, передать кому-то или отложить в долгий ящик.

Таким образом ваш список существенно сократится и станет куда более близким к реальности.

Подведите итоги

В конце дня откройте ежедневник и задайте себе несколько вопросов:

Что удалось сделать, а что нет?

Времени хватило на все запланированные задачи?

Я правильно оценил(-а) необходимое время или в следующий раз нужно закладывать больше?

В моём плане было достаточно буферного времени, чтобы компенсировать форс-мажоры и успевать отдыхать?

Я успеваю заниматься и важными, и срочными делами, чтобы не срывать дедлайны, но при этом не погрязнуть в рутине?

Что можно сделать, чтобы в следующий раз план был для меня более комфортным?

Когда ответите на них, перенесите задачи, которыми не успели заняться, на следующий день. И составьте новый план с учётом «работы над ошибками».

Следующее - **Принцип девяти дел.**

Этот метод основан на иерархии задач. Согласно принципу, в течение дня нужно «закрыть» одну крупную задачу, три задачи поменьше и пять мелких. Подходят дела вроде подготовки к встрече с будущими клиентами, и задачи попроще, например покупка корма питомцу. Так домашние дела не пропадают из вида и входят в расчет собственной нагрузки.

Вариация этого метода — «принцип трех дел» Криса Бейли [11]. Этот метод поможет тем, кто легко погружается в рутину и не уделяет должного внимания своим долгосрочным целям. По мнению Бейли, нужно завершать три дела в день, которые приближают вас к достижению глобальной цели. Например, час в день делать грамматические упражнения на английском или сформировать заявку на стипендию, если ваша глобальная цель — учеба за рубежом.

Лучше всё записывать.

Канбан.

Канбан — это метод организации работы, чтобы распределять нагрузку между людьми и делать работу точно в срок. Метод помогает видеть нарастающий темп работы и ничего не забывать.

Классический канбан — это таблица с тремя столбцами «Нужно сделать», «В работе» и «Сделано». Но столбцов может быть и больше, например, по количеству этапов в вашем проекте, а их названия также могут меняться по вашему усмотрению.

Все дела по умолчанию заносятся в первый столбец отдельной строкой или на отдельном стикере, карточке. Потом они перетаскиваются из одного в другой, пока, не попадут в последний столбец. Благодаря такому «перетаскиванию» можно легко отследить прогресс отдельного человека и всей команды.

Хронометраж.

Экономист и автор книг по тайм-менеджменту Глеб Архангельский считает, что в основе планирования — понимание, где время расходуется эффективно, а где не очень. Архангельский предлагает планировать в три этапа.

Зафиксировать. В течение нескольких недель раз в один-два часа фиксируйте выполненные задачи и время, которое понадобилось на их выполнение. Дела на две-три минуты можно опустить. Цель этапа — фиксация, стороннее наблюдение за собой.

Найти важное. По прошествии этих недель отметьте в той же тетради, когда время было потрачено с пользой, когда можно было сделать задачу быстрее, а когда время пропало впустую.

Планировать. Скорректируйте расписание и процесс работы на основе своей статистики.

Тайм-менеджмент по хронотипу.

Метод подойдет тем, кто хочет составить для себя идеальный распорядок дня. Кандидат медицинских наук и клинический психолог Майкл Бреус считает, что существует четыре хронотипа. У каждого из них свое идеальное время для пробуждения, пик продуктивности и режим сна:

«Медведи». Им комфортно просыпаться с 7 до 11 утра, пик продуктивности приходится на период с 11 до 18 часов, а отход ко сну должен быть не позднее 23 часов.

«Львы». Могут просыпаться без будильника с 5:30 до 10 утра, наиболее продуктивны с 10 до 17, уйти на боковую им лучше до 22:30.

«Волки». Очень тяжело встают по утрам, их время с 7:30 до 12 часов, эффективно работают до 20 часов и легко уходят спать в 00:00.

«Дельфины». Люди с беспокойным режимом сна, поэтому даже если они встают с 6 до 10, могут легко заснуть обратно. Чтобы уснуть к полуночи, им нужно убрать любые экраны за два часа до сна. Пик их активности — с 10 до 18 часов.

Бреус считает: если подстроить личное и рабочее расписание под собственные биоритмы, качество жизни станет намного лучше.

И последнее. Вы наверняка знакомы с таким словом, как **прокрастинация**. Вроде и список дел составлен и всё чётко и грамотно распланировано, но вы никак не можете приступить к задаче. Весь план рушится. Скорее всего и изначально дело было не в плане, а потому что то, что вам необходимо сделать для вас неинтересно, неважно, кажется слишком сложно. Из этого состояния тоже есть выход. Данный способ я узнала из книги Дэвида Бернса «Терапия настроения. Клинически доказанный способ победить депрессию без таблеток».

Для начала давайте поймём причину. Вспомните сейчас то дело, которое вы откладываете. Спросите себя: какие мысли приходят мне в голову, когда я думаю об этой невыполненной задаче? Затем запишите их на листе бумаги. То, что вы запишете, отразит ваши ограничивающие установки, ложные представления и ошибочные предположения.

Сейчас расскажу как это может выглядеть. Сначала у вас возникают неконструктивные мысли: нет смысла что-либо делать, у меня нет сил....я не в настроении...если я попытаюсь, ничего не получится...ситуация слишком сложная...даже если бы я что-то сделал, это ничего бы не улучшило...мне не

хочется ничего делать, так что я и не обязан...я просто полежу немного в кровати...посплю и на время забуду обо всём...так гораздо проще. Затем следует поток неконструктивных эмоций и действий: у вас апатия, усталость. Вы не хотите ничего делать, начинаете избегать людей и дел. Что потом? Вы заходите в так называемый «круг оцепенения»: отдаляетесь от друзей, это убеждает вас в том, что вы неудачник. Снижение продуктивности убеждает в том, что вы действительно несостоятельны. Разве пройдя этот круг хоть раз, кому-то захочется что-то делать? У вас сейчас возникло это желание?

Если вам кажется, что это занятие не принесёт вам ни малейшего удовольствия – бросайте себе вызов и проверяйте свои утверждения. Помните, мы с вами вели дневник удовольствия? Возвращаемся к нему и немного меняем его. Итак, планируйте занятия в дневнике и сделайте 2 колонки «до» и «после». В колонке «до» предположите сколько процентов удовольствия вам принесёт это дело. Выполните его и оцените как вы себя чувствуете. Запишите результат в колонку «после». Тоже самое сделайте с предполагаемой и реальной трудностью.

Очень часто нас пугают большие задачи. Даже написание письма может показаться чем-то глобальным. Кто захочет посвящать много времени делу, которое, как ему кажется, ещё и не принесёт никакого удовольствия, будет трудным? Разбейте задачу на несколько небольших этапов, каждый из которых займёт не более 15 минут.

Пример: нужно написать письмо с просьбой рассмотреть вашу кандидатуру для новой вакансии. Ваши варианты? Как можно поделить эту задачу?

Моё предложение: набросать план письма, написать черновик, написать чистовик, написать адрес и отправить письмо.

Абсолютно на каждый этап необходимо предложить % до и после по шкалам «удовольствие» и «трудность».

Итак, давайте завершать нашу встречу, остались ли у кого-то какие-то вопросы?

Домашнее задание: каждый день до следующей встречи выполнять одну из техник. Можно попробовать все, можно модифицировать их под себя. Но обязательное условие – работа должна быть письменной. Так же необходимо письменно ответить на вопрос «За что я люблю волонтерство?» - предложить минимум 5-10 вещей, которые нравятся в работе.

5 встреча

Цель: закрепление пройденного материала.

Задачи:

1) Дать участникам возможность предложить свои идеи по коррекции и профилактике эмоционального выгорания и вспомнить пройденный материал;

2) Провести церемонию завершения программы.

Место проведения: коворкинг.

Время проведения: 1 час.

Материалы: стикеры, ватманы, ручки, листы А4.

Ввод правил, 5 минут:

1) Во время тренинга не пользоваться мобильными телефонами;

2) Когда один говорит – все слушают и не перебивают;

3) Максимальное время для высказывания одной команды – 3 минуты;

4) Безоценочность, говорить только о своих чувствах и эмоциях;

5) Активность.

Для начала участники тренинга делятся на команды. Каждый предлагает свои варианты стрессовых ситуаций, которые записываются на листочках.

Упражнение «мозговой штурм»

Каждая команда вслепую вытягивает лист со стрессовой ситуацией, которая может возникнуть в волонтерской деятельности, а затем в течении 10 минут записывает предложения по разрешению данной ситуации на стикерах.

Затем происходит презентация. Авторы стрессовых ситуаций делятся своими чувствами относительно предложенных решений.

Примерное время: 30 минут.

Листочки со стрессовыми ситуациями перемешиваются и заново раздаются командам.

Упражнение «Театр абсурда»

Командам предлагается максимально смешно и абсурдно описать ситуацию и развить её.

Примерное время: 20 минут.

Упражнение на расслабление мышц

Вначале нужно немного успокоиться, глубоко вдыхать и выдыхать. Во время каждого выдоха вы можете говорить своему телу "расслабься" и позволять ему это делать. Сосредоточьтесь на какой-нибудь части тела, ощутите, как она напряжена или расслаблена. Максимально напрягите мышцы, так, чтобы они даже задрожали. Задержите напряжение примерно на 10 секунд и расслабьтесь. Сконцентрируйтесь на разнице ощущений при напряжении — расслаблении. Сосредоточьтесь на следующей части тела. Начните с головы. Затем должны идти шея и плечи, руки по одной, верхняя часть тела, область живота, по-отдельности бедра, голени и ступни. Если вам удобнее, то можете начать со ступней. После того, как вы напряжете-расслабите каждую часть тела, побудьте немного в состоянии покоя и ощутите изменения. Затем вы можете повторить действия.

Вначале может быть трудно различить разные группы мышц и части тела, но со временем это будет проще. Постарайтесь различать все точнее: если одна часть тела напряжена, остальные должны быть максимально расслаблены.

Примерное время: 5 минут.

Упражнение «подарок»

Участники тренинга встают в круг и им предлагается в хаотичном порядке подарить что-то ценное от себя каждому участнику в группе. Например, смелости, решительности и т.д. Передать подарок в ладошки.

Примерное время: 5 минут.

Далее каждый участник программы получает сертификат участника и подарок от ведущего.

Примерное время: 15 минут.

Эмоциональное выгорание

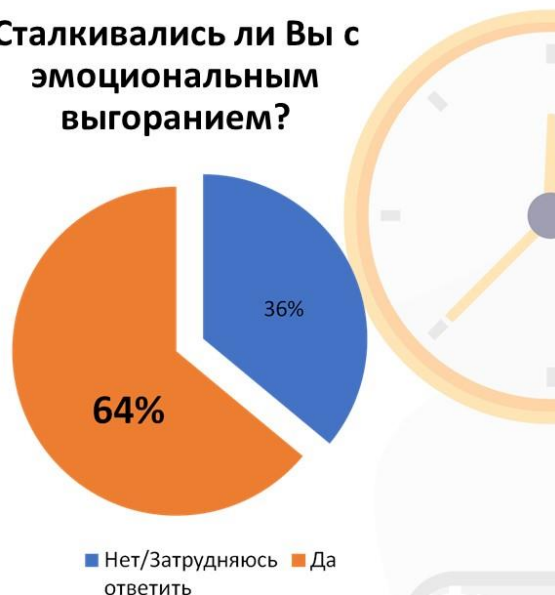


Эмоциональное выгорание -

состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса. Может характеризоваться нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям, употреблению алкоголя или других психоактивных веществ, суицидальному поведению.

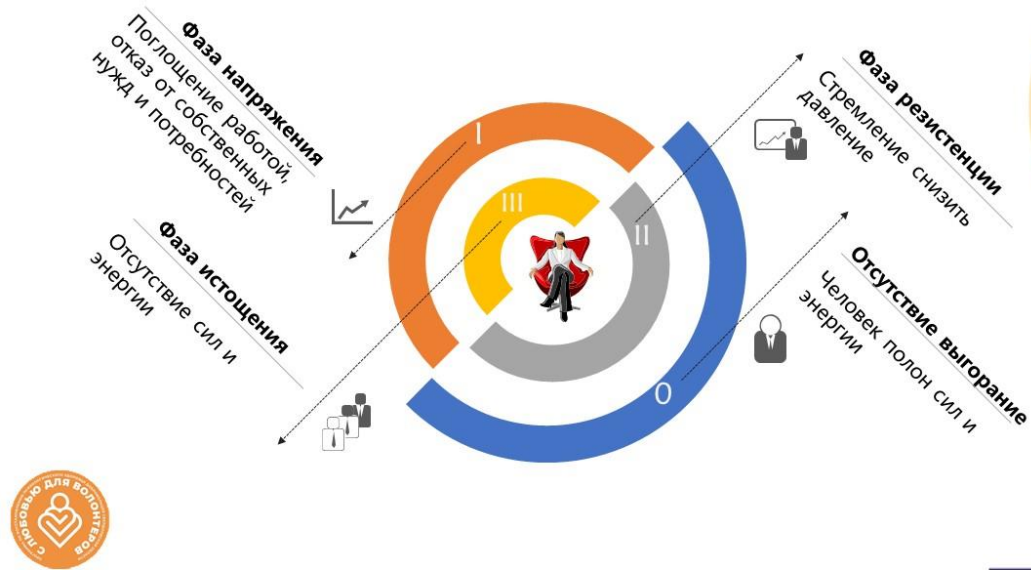


Сталкивались ли Вы с эмоциональным выгоранием?

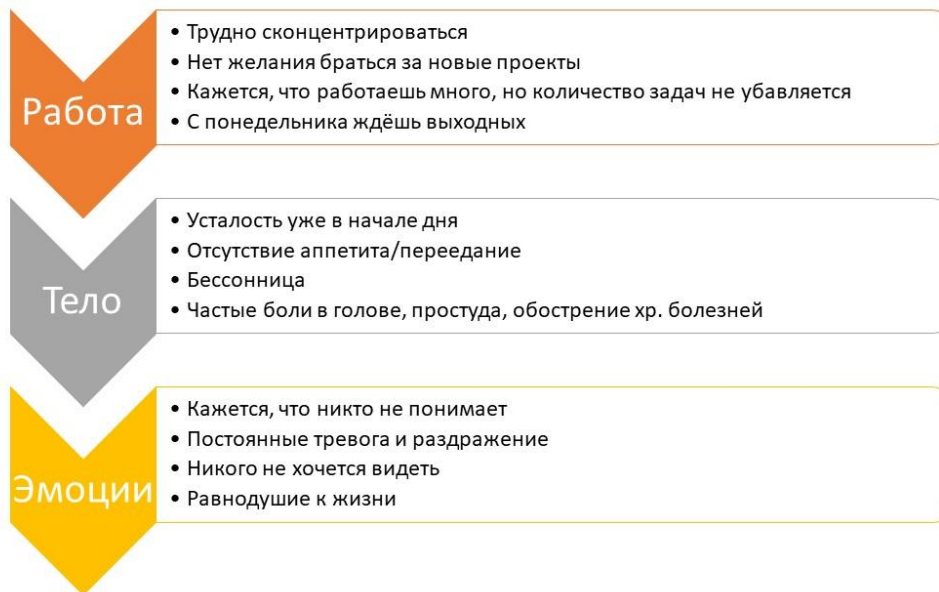


*«Ромир», 2021 г.

Фазы развития эмоционального выгорания (Г.Селье)



Симптомы эмоционального выгорания



Мои жизненные принципы

- Занимайся чем-нибудь в совершенстве и без упрёка или при всяких условиях отрицай;
- Относительное местоимение, указывающее на лицо, о котором идёт речь, не обслуживающее кого-нибудь своим трудом – не принимает пищу.
- Не выполняет неправильных действий относительное местоимение, указывающее на лицо, о котором идёт речь, фиксирующее отсутствие, небытие определённой сущности произведение каких-либо действий, обычно с помощью инструментов, машин и прочего.
- Деятельности - объективная форма существования бесконечно развивающейся материи, развлечению и занятию от скуки - промежуток времени, равный 60ти минутам, 1/24 части суток;
- В недостатке целесообразной и общественно полезной деятельности человека, требующей умственного и физического напряжения не стараюсь искать, выискивать разговорное название рыб, особенно аквариумных из искусственного водоёма в естественном или выкопанном углублении.

Профилактика и лечение эмоционального выгорания



Задавайте себе вопросы



Хочу ли я ради этого жить?

Домашнее задание

- **Планировать удовольствие на каждый день:**

Каждый день до следующей встречи планировать минимум 3 дела на день, которые принесут удовольствие. В конце дня – отмечать их выполнение в тетради.

Зачем: очень часто люди склонны откладывать приятные вещи, считая их чем-то ненужным, неважным - есть более значимые и актуальные задачи, невыполнение которых приведёт к явным негативным последствиям. Но отсутствие удовольствия превращает жизнь в рутину. Да, никто со стороны не отчитает вас за то, что вы не получили приятные эмоции, однако ваше самочувствие, состояние, будет ухудшаться. Итог – симптомы эмоционального выгорания.

Тайм - менеджмент

Я – герой своего времени



Тайм-менеджмент

- это техники и методы для управления временем. Это самоорганизация и управление собой.



ALPEN

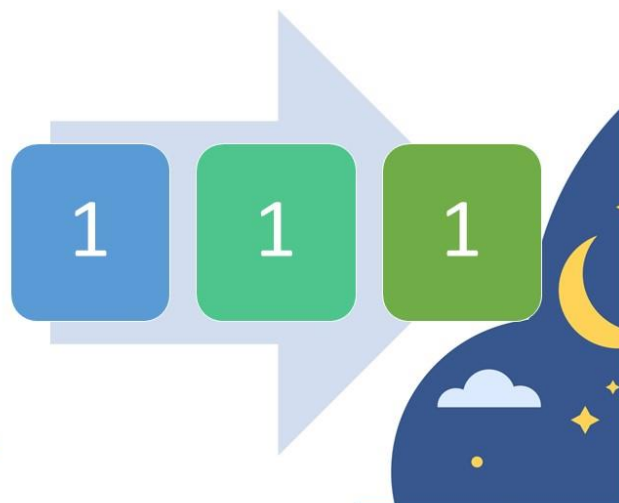
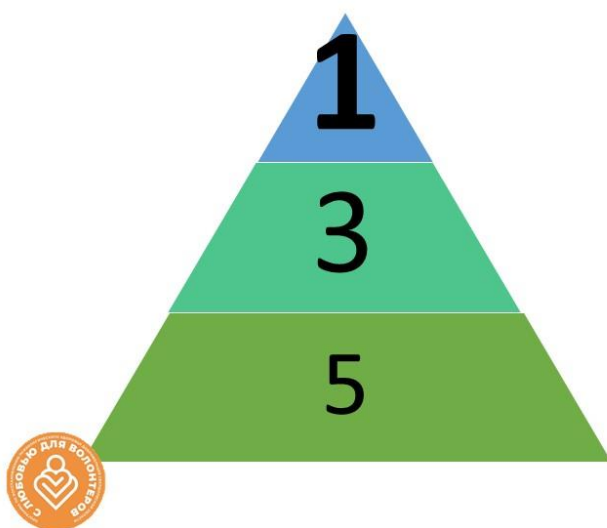
- ✓ Письменно составьте список всех дел, которыми хотите заняться
- ✓ Оцените сколько нужно времени на каждую задачу
- ✓ Запланируйте буферное время
- ✓ Расставьте задачи по приоритету:

I. Важные и срочные	II. Важные, но не срочные
Матрица Эйзенхауэра	
III. Срочные, но не важные	IV. Не срочные и не важные

- ✓ Подведите итоги: Что удалось сделать, а что нет? Времени хватило на всё? Я успеваю всё, не срывая дедлайны и не нахожусь в рутине? Что можно сделать чтобы в следующий раз план был более комфортным?



Принцип 9ти дел

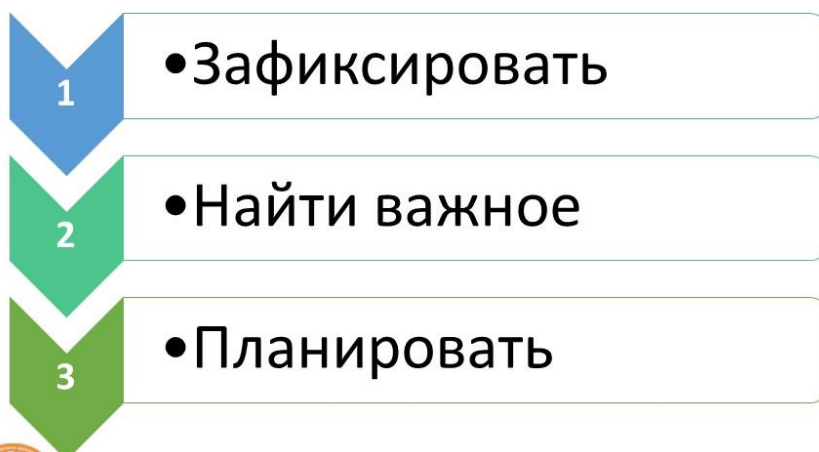


Канбан

Нужно сделать	В работе	Сделано
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.



Хронометраж



Тайм-менеджмент по хронотипу

			
Комфортно просыпаться с 7 до 11 утра, пик продуктивности приходится на период с 11 до 18 часов, а отход ко сну должен быть не позднее 23 часов.	Могут просыпаться без будильника с 5:30 до 10 утра, наиболее продуктивны с 10 до 17, уйти на боковую им лучше до 22:30.	Очень тяжело встают по утрам, их время с 7:30 до 12 часов, эффективно работают до 20 часов и легко уходят спать в 00:00.	Люди с беспокойным режимом сна, поэтому даже если они встают с 6 до 10, могут легко заснуть обратно. Чтобы уснуть к полуночи, им нужно убрать любые экраны за два часа до сна. Пик их активности — с 10 до 18 часов.



Лист антипрокрастинации

Дата	Занятие	Предполагаемая трудность (0-100%)	Предполагаемое удовольствие (0-100%)	Реальная трудность (0-100%)	Реальное удовольствие (0-100%)
27.04	1.				
	2.				
	3.				
	4.				

